KUALITAS PELAYANAN SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) DI KABUPATEN SIAK

Oleh : Sintary Sondria

Email : sintary.sondria1698@student.unri.ac.id

Pembimbing : Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si

Program Studi Ilmu 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. 0761632777

Abstract

The quality of a service will provide a comfort for the community if it is comply applicable with the standards so that it can increase community satisfaction. The main task of the UPTD Drinking Water Supply System is to manage the facilities and infrastructure of the system in order to provide services to meet the needs of good drinking water to the community in accordance with prevailing laws and regulations. The purpose of this study was to determine the quality of service and the factors inhibiting of the quality of service of the Drinking Water Supply System in Siak Regency. The theoretical concept in this research uses the theory from Lenvine (Sabbarudin, 2015) such as: responsiveness, responsibility and accountability. This research using qualitative methods with a phenomenological approach by using purposive sampling method with techniques such as: data collection interviews, observation, and documentation. The results of this research indicate that the service quality of the Drinking Water Supply System in Siak Regency is still not optimal because there are still sub-districts that have not been reached by the pipeline network of the UPTD of Drinking Water Supply System in Siak Regency. This is what makes the quality of this service not yet reach excellent service quality. The factors inhibiting are the lack of training on the ability of officers and the availability of insufficient tools.

Keywords: Service Quality, System, Drinking Water

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan penduduk harus diiringi oleh peningkatan keperluan dasar masyarakat. Satu diantara keperluan tersebut adalah air bersih sehingga pemerintah maupun swasta dituntut untuk memenuhi fasilitas air bersih. Air bersih merupakan kebutuhan vital setiap manusia, sehingga ketersediaannya menentukan derajat kesehatan dan kesejahteraan hidup masyarakat.

Pemerintah telah menjamin kebutuhan air warga negaranya, seperti yang tertuang dalam Pasal 5 BAB I Undang-undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2004, yang berbunyi “Negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kehidupannya yang sehat, bersih, dan produktif.”

Kabupaten Siak membentuk suatu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) SPAM yang dikelola oleh Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman. UPTD SPAM ini merupakan unit yang dibentuk khusus untuk melakukan sebagian kegiatan Penyelenggaraan SPAM oleh Pemerintah Daerah untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja satu atau beberapa daerah kabupaten/kota.

Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) merupakan suatu kesatuan sarana dan prasarana penyediaan air minum. Penyelenggaraan SPAM merupakan tanggung jawab pemerintah, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah sesuai dengan

kewenangannya untuk memenuhi kehidupan masyarakat yang sehat, bersih dan produktif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hal ini dapat kita lihat sebagaimana yang terjadi pada Sungai Siak di Kabupaten Siak sebagai memiliki fungsi penting untuk memenuhi berbagai keperluan, diantaranya sebagai sarana transportasi air, sumber air bersih dan pusat kegiatan bisnis. Seiring dengan usaha peningkatan kesejahteraan masyarakat, dengan adanya perubahan penggunaan lahan tersebut maka implikasinya adalah adanya perubahan perilaku air sungai, baik yang terkait olahan distribusi aliran sungai maupun perubahan kualitas sumber daya air sungai.

Adapun fenomena yang terjadi terkait dalam memberikan pelayanan yang berkualitas adalah masih belum terjangkaunya mendistribusikan air bersih ke seluruh kecamatan sesuai target yang ingin dicapai, permasalahan mengenai air sering kali tidak mengalir ataupun mati sehingga tidak dapat melakukan kehidupan sehari-hari dimana masyarakat tersebut sangat bergantung kepada air yang disalurkan melalui UPTD SPAM, belum optimalnya fasilitas pengaduan pelayanan air bersih oleh pihak instansi serta masih adanya pelayanan air bersih yang didistribusikan belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Dari fenomena yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kabupaten Siak”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti merumuskan masalah penelitian :

1. Bagaimana kualitas pelayanan sistem penyediaan air minum (SPAM) di Kabupaten Siak?
2. Apakah faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan sistem penyediaan air minum (SPAM) di Kabupaten Siak?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan sistem penyediaan air minum (SPAM) di Kabupaten Siak.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan sistem penyediaan air minum (SPAM) di Kabupaten Siak.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis
Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi kepustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik serta menjadi rujukan bagi peneliti-peneliti berikutnya yang membahas permasalahan yang sama.
2. Manfaat Praktis
Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan ukur pemerintah terhadap suatu kebijakan yang telah sekian lama berjalan sehingga dapat dilakukan evaluasi

serta pemerintah dapat melihat keefisienan dan keefektifan seperti apa yang baik untuk suatu kualitas pelayanan SPAM bagi masyarakat.

KONSEP TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut **Sinambela** dalam (**Pasolong, 2011**) sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut (**Hardiyansyah, 2018**) Secara luas istilah pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan objek-objek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (the general public) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (comfort and conveniences) bagi seluruh masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dapat didefinisikan segala bentuk jasa pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan administratif
2. Pelayanan barang
3. Pelayanan jasa

Menurut **Thoha** dalam (**Mulyadi, 2015**) 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. Ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik menurut **Bharata** dalam (**Mulyadi, 2015**), yaitu:

1. Penyedia layanan
2. Penerima layanan
3. Jenis layanan
4. Kepuasan pelanggan

2.2 Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang mempunyai kinerja yang baik dan profesional. Ketika profesionalitas dibangun dalam diri aparatur pelayanan publik, yang diikuti oleh pemberian pelayanan secara optimal dan prima, maka di situlah kinerja pelayanan publik tampak optimal. Menurut **(Dwiyanto, 2008)** 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.

Menurut **Ibrahim** dalam **(Hardiyansyah, 2018)** 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 **(Moenir, 2014)** mengemukakan bahwa untuk dapat meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, aparatur pemerintah perlu mewujudkan pelayanan yang didambakan setiap anggota masyarakat, yaitu:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan pelayanan, cepat tanpa hambatan yang dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan.
4. Pelayanan yang jujur.

Lenvine dalam **(Sabaruddin, 2015)**, untuk menilai kualitas pelayanan publik harus memenuhi tiga indikator, yaitu :

1. *Responsiveness* (Responsivitas)
2. *Responsibility* (Responsibilitas)
3. *Accountability* (Akuntabilitas)

2.3 Air Bersih

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia arti dari air bersih adalah air tawar yang memenuhi syarat kesehatan. Permenkes RI No. 416/MENKES/PER/IX/1999 standar air kualitas air bersih adalah ketentuan-ketentuan yang biasa dituangkan dalam bentuk pernyataan atau angka yang menunjukkan persyaratan yang harus dipenuhi agar air bersih tersebut tidak menimbulkan gangguan kesehatan, penyakit, gangguan teknis dan gangguang dalam segi estetika.

Menurut **(Dwidjoseputro, 2010)** air bersih adalah air sehat yang dipergunakan untuk kegiatan manusia dan harus bebas dari kuman-kuman penyebab penyakit, bebas dari bahan-bahan kimia yang dapat mencemari air bersih tersebut. Air merupakan zat yang mutlak bagi setiap makhluk hidup dan kebersihan air adalah syarat utama bagi terjaminnya kesehatan.

Persyaratan kualitas air bersih meliputi sebagai berikut :

1. Syarat fisik, air yang kualitasnya baik harus memenuhi syarat fisik yaitu tidak berbau, tidak berasa dan tidak berwarna.
2. Syarat kimia, Air yang tidak mengandung bahan atau zat-zat yang berbahaya untuk kesehatan, seperti zat-zat beracun dan tidak mengandung mineral-mineral serta zat organik lebih tinggi dari jumlah yang telah ditentukan oleh pemerintah.

3. Syarat bakteriologis, Air tidak boleh mengandung kuman parasite, kuma pathogen, dan bakteri *coliform*

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yang bersifat kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Metode fenomenologi adalah satu metode yang digunakan untuk mendeskripsikan pemaknaan umum dari sejumlah individu terhadap berbagai pengalaman hidup mereka terkait dengan konsep atau fenomena (Creswell, 2014). Alasan peneliti memilih untuk menggunakan jenis penelitian kualitatif memudahkan peneliti dalam menjawab rumusan masalah di atas yang pertama bagaimana kuliatas pelayanan dan faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam kualitas pelayanan sistem penyediaan air minum di Kabupaten Siak.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak, Kecamatan Siak dan Kecamatan Sungai Mandau karena keterbatasan peneliti. Dipilihnya daerah ini sebagai lokasi penelitian disebabkan untuk mengetahui bagaimana UPTD SPAM Kabupaten Siak memberikan pelayanan yang berkualitas dalam mendistribusikan air bersih guna memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari.

3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *purposive sampling* yaitu metode penetapan sampel sebagai informan dengan memilih

beberapa orang tertentu yang dinilai sesuai dengan tujuan atau masalah penelitian yang diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Bidang Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak.
2. Kepala Seksi Air Bersih Bidang Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak.
3. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum (UPTD SPAM) Kabupaten Siak.
4. Kepala Sub Bagian (KASUBBAG) Tata Usaha Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum (UPTD SPAM) Kabupaten Siak.
5. Petugas Distribusi Air Unit Sistem Penyediaan Sistem Air Minum Kecamatan Sungai Mandau.
6. Masyarakat penerima layanan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Guna memperoleh data yang dibutuhkan, maka peneliti membagi kedalam dua bagian yaitu :

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari responden yang akan dianalisa dalam hasil penelitian nantinya melalui wawancara yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Data yang dimaksud adalah hal yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum di Kabupaten Siak.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari buku, laporan, jurnal, dan sumber

lainnya yang relevan dengan penelitian sebagai penunjang kelengkapan dalam penelitian ini, seperti :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air.
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum.
- c. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- d. Peraturan Bupati Kabupaten Siak No 32 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Siak.
- e. Gambaran umum Kabupaten Siak.
- f. Gambaran umum UPTD SPAM Kabupaten Siak.
- g. Tugas pokok dan fungsi UPTD SPAM Kabupaten Siak.
- h. Daftar Rincian Jumlah Sambungan Rumah Air Bersih Menurut Klasifikasi Air UPTD SPAM Kabupaten Siak tahun 2019.
- i. Data BPS Kabupaten Siak tahun 2019-2021.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data

dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara dilakukan oleh peneliti kepada informan yang sudah ditentukan sebelumnya dengan cara menyiapkan beberapa pertanyaan sebagai pedoman, tetapi dimungkinkan adanya variasi pertanyaan yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi diluar pedoman pertanyaan yang telah dibuat dengan tidak menyimpang dengan tujuan semula.

2. Observasi

Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap realita yang terjadi pada objek yang diteliti. Teknik ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana memberikan pelayanan air bersih yang berkualitas kepada masyarakat Kabupaten Siak.

3. Dokumentasi

Dokumentasi atau kajian dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang ditujukan kepada subjek penelitian dalam memperoleh informasi terkait objek penelitian.

3.6 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-scening hasil transkrip wawancara dengan informan-informan penelitian. Yang kemudian peneliti lakukan dengan mencatat dan menyusun

data ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi. Tahap pertama ini peneliti lakukan setelah keseluruhan wawancara selesai dilakukan.

Kedua, Tahap selanjutnya, peneliti membaca keseluruhan data untuk membangun informasi yang diperoleh tentang Kualitas Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kabupaten Siak, dari hasil transkrip wawancara dengan menentukan gagasan umum apa yang terkandung dalam perkataan informan penelitian, bagaimana nada gagasan-gagasan tersebut, dan bagaimana kesan dari kedalaman, penuturan informasi tersebut.

Ketiga, Setelah itu, peneliti lakukan dengan meng-coding data. Yaitu proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Pada tahap ini peneliti mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan saat penelitian berlangsung. Data tulisan tersebut Peraturan Bupati Siak No 32 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Siak dan Standar Operasional Prosedur Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Siak.

Keempat, tahap selanjutnya peneliti menghubungkan hasil wawancara dengan teori yang digunakan yaitu Kualitas Pelayanan 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kabupaten Siak

4.1.1 Responsiveness (Responsivitas)

Responsivitas sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas karena hal tersebut memberikan bukti kemampuan organisasi maupun instansi untuk memenuhi harapan maupun keinginan masyarakat dan prioritas pelayanan demi tercapainya suatu kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

UPTD SPAM Kabupaten Siak telah memberikan pelayanan, terutama pelayanan air bersih yang menjadi sebuah penunjang pokok masyarakat Kabupaten Siak. Hal itu pula pihak instansi tidak hanya memberikan pelayanan air bersih namun juga memberikan fasilitas seperti call center agar bisa digunakan masyarakat khususnya pelanggan SPAM untuk melakukan atau melaporkan pengaduan apabila terjadi kendala seperti misalnya air mati dan *web to sms* yang berfungsi UPTD SPAM memberikan informasi-informasi penting berkaitan dengan pelayanan air bersih, misalnya memberikan informasi tagihan pemakaian air bersih perbulannya hingga menginformasikan kendala atau permasalahan yang terjadi di lapangan. Namun hal ini masih belum berjalan dengan efektif karena masih banyak permasalahan yang terjadi baik itu dari masyarakat yang enggan menggunakan fasilitas yang sudah diberikan oleh UPTD SPAM Kabupaten Siak.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai responsibilitas dapat disimpulkan bahwa masih belum berjalan dengan optimal, dikarenakan khususnya di Kecamatan Siak masih ada masyarakat enggan untuk melapor ketika air di rumahnya mati, padahal masyarakat bisa melakukan pengaduan melalui call center yang sudah ada, tentu saja hal tersebut membuat fasilitas pelayanan pengaduan yang diberikan tidak terlaksana dengan baik. Sedangkan di Kecamatan Sungai Mandau, dapat disimpulkan bahwa petugas Unit SPAM sudah menerima laporan tetapi tidak langsung memeriksa keluhan yang dilaporkan oleh masyarakat.

4.1.2 Responsibility (Responsibilitas)

Tingkat responsibilitas dalam pelayanan sangat mempengaruhi penilaian kinerja dari pegawai dan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Kurangnya tingkat responsibilitas pada pelayanan publik akan mengurangi kualitas dari sebuah produk pelayanan. Oleh karena itu, responsibilitas sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat mengukur kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang dihasilkan.

Sesuai dengan pasal 4 ayat 1 Peraturan Bupati UPTD SPAM No. 32 Tahun 2013 bahwasanya UPTD SPAM Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mempunyai tugas untuk mengelola sarana dan prasarana Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kabupaten Siak dalam rangka pelayanan pemenuhan kebutuhan air minum yang lebih baik kepada masyarakat, baik secara

kuantitas, kualitas, dan kontinuitas dan sesuai dengan peraturan. Dalam hal ini responibilitas bisa kita lihat dari cara UPTD SPAM Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang menguji bahan dan kualitas air, melaksanakan pengawasan dan pertanggung jawaban dalam pendayagunaan distribusi air minum, melaksanakan pengoperasian, perawatan, perbaikan alat-alat produksi dan distribusi air minum.

UPTD SPAM mempunyai tugas pokok untuk memberikan pelayanan yang berkualitas ke konsumen. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, UPTD SPAM memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dalam responsibilitas dapat disimpulkan bahwa pelayanan air bersih yang diberikan oleh UPTD SPAM Kabupaten Siak belum optimal, dikarenakan pada tahun 2019 UPTD SPAM hanya beroperasi di 13 Kecamatan yang ada di Kabupaten Siak, tentu saja hal tersebut menunjukkan bahwa UPTD SPAM Kabupaten Siak belum tercapainya target mendistribusikan air bersih di seluruh kecamatan. Dan juga Unit SPAM Kecamatan Sungai Mandau dapat disimpulkan bahwa jam operasional air bersih didistribusikan ke pelanggan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan.

4.1.3 Accountability (Akuntabilitas)

Akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai

dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Dalam konteks ini, akuntabilitas menunjukkan landasan bagi proses penyelenggaraan pemerintahan, dalam akuntabilitas terkandung kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala tindakan dan kegiatan bagi penyelenggara pemerintahan baik kepada publik maupun kepada organisasi tempat kerjanya.

Standar pelayanan dan komitmen petugas untuk melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan akuntabilitas kualitas pelayanan yaitu dengan dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan standar yang ada maka cepat meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan akuntabilitas, setiap aparat harus menyajikan informasi yang lengkap dan benar agar dapat dinilai kinerjanya baik oleh masyarakat, organisasi/instansi kerjanya, kelompok pengguna pelayanannya, maupun profesinya. Tujuannya adalah untuk menjelaskan bagaimanakah pertanggungjawaban hendak dilaksanakan, metode apa yang dipakai untuk melaksanakan tugas, bagaimana realitas pelaksanaannya dan apa dampaknya.

Berdasarkan hasil wawancara dalam akuntabilitas dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan terutama untuk menangani keluhan dari masyarakat perihal air mati maupun kerusakan yang terjadi pada saluran air bersih belum berjalan dengan optimal, disebabkan adanya beberapa kendala pada petugas Unit SPAM untuk memperbaiki saluran air bersih, terutama kendala kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana

apabila kerusakan terjadi di lapangan melebihi batas kemampuan petugas tersebut.

4.2 Faktor-faktor yang menghambat Kualitas Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kabupaten Siak

4.2.1 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 terlaksananya pelayanan yang berkualitas apabila sumber daya dalam organisasi maupun instansi dapat dikatakan tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Sumber daya manusia yang berada di UPTD SPAM Kabupaten Siak masih tergolong optimal dikarenakan kurangnya pelatihan tingkat kemampuan petugas UPTD SPAM Kabupaten Siak sehingga masih adanya kelalaian yang terjadi oleh petugas di lapangan yang mengakibatkan buruknya pelayanan yang diterima masyarakat untuk mendapatkan air bersih.

4.2.2 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, di mana dalam hal ini daerah kabupaten/kota juga ikut bertanggungjawab dalam rangka peningkatan sarana dan prasarana

terutama air bersih yang merupakan pelayanan dasar bagi masyarakat, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Oleh karena itu, mengenai kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh UPTD SPAM Kabupaten Siak masih belum cukup memadai dan terbatasnya ketersediaan alat-alat apabila terjadinya kerusakan di lapangan dan memakan waktu yang lama untuk melakukan perbaikan dengan cepat.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan yaitu :

1. Kualitas Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak masih belum optimal sepenuhnya, dikarenakan masih ditemukannya beberapa hal yang tidak sesuai dengan ketentuan pelayanan yang berkualitas yang seharusnya. Berdasarkan analisis terhadap tiga indikator untuk menilai kualitas pelayanan SPAM di Kabupaten Siak menunjukkan bahwa, dalam responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas yang mana dapat disimpulkan belum terjalankan dengan semestinya, karena masih ada pencapaian yang belum terealisasikan, adanya belum kesesuaian SOP yang telah ditetapkan dan kurang maksimal kinerja oleh petugas operator di lapangan.

2. Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kabupaten Siak dapat disimpulkan yaitu terdapat faktor internal dan juga eksternal, dari faktor internal berasal dari sumber daya manusia masih belum maksimal dikarenakan kurangnya pelatihan tingkat kemampuan petugas UPTD SPAM Kabupaten Siak. Sedangkan faktor eksternal mengenai sarana dan prasarana yang masih belum terpenuhi dan jaringan air bersih masih ada menggunakan jaringan lama yang seharusnya layak untuk diremajakan.

5.2 Saran

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

1. Dalam hal memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan UPTD SPAM Kabupaten Siak, perlu adanya sosialisasi dengan cara datang ke rumah masyarakat terutama pengguna air SPAM untuk memberi informasi mengenai pentingnya kesadaran masyarakat kegunaan call center dengan tujuan agar segala bentuk pengaduan yang disampaikan masyarakat dapat berjalan optimal sehingga dapat mengoperasikan air bersih sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Perlu adanya peremajaan terhadap sarana dan prasarana seperti mengganti pipa-pipa lama yang sudah tidak layak digunakan dengan pipa baru, mengganti pompa yang lama dengan pompa

yang lebih mampu memenuhi target kapasitas air serta melengkapi alat suku cadang yang dibutuhkan apabila terjadinya kerusakan pada mesinnya dan perlu adanya perhatian pembinaan dan pelatihan dari pihak UPTD SPAM Kabupaten Siak agar pelayanan yang diberikan maksimal dan lebih memperhatikan pengawasan perbaikan jaringan air bersih secara terus menerus.

DAFTAR PUSTAKA

- Battinggi, & Ahmad. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Creswell W. John. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dwidjoseputro. (2010). *Dasar-Dasar Mikrobiologi*. Jakarta: Djambatan.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Indiahono, D. (2009). *Perbandingan Administrasi Publik model, konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kumorotomo, W. (2005). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sabaruddin, A. (2015). *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, A. (2011). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sutrisno, T. (2004). *Penyediaan Air Minum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Karya Ilmiah :**
- Astuti, N. (2014). Penyediaan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Administrasi Negara*, 3(2), 678–689.
- Ernawati. (2018). *Peran Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Hubungan antara Transparansi Pelayanan Publik dengan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada PDAM Kota Makassar)*. Tesis. Makassar: Universitas Hasanuddin
- Mukhilda, Nurul. (2013). *Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus:*

Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Makassar). Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Mulyani, Sri. (2020). *Perlindungan Konsumen terhadap Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak di Kecamatan Siak Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Skripsi. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri

Rafi, Muhammad. (2018). *Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Sistem penyediaan Air Minum (SPAM) Ibu Kota Kecamatan (IKK) Siak Kabupaten Siak*. Tesis. Pekanbaru: Universitas Islam Riau

Zubaidah. (2019). *Evaluasi Pelaksanaan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Desa Mapur Kabupaten Bintan Tahun 2016-2018*.

Dokumen :

Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 5 Bab I Nomor 7 tahun 2004

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum

Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

Peraturan Bupati Siak Nomor 32 tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata kerja Unit Pelaksana teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum

pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Siak.

Website :

<https://siakkab.bps.go.id/publication/2020/04/27/2e00f75f2b921cfa7f3a051f/kabupaten-siak-dalam-angka-2020.html> 25 April 2021

<https://siakkab.bps.go.id/publication/2021/02/26/7de68e860b847644a099e940/kabupaten-siak-dalam-angka-2021.html> 25 April 2021

<https://www.vokalonline.com/sudah-2-minggu-air-pam-tak-lancar-masyarakat-turap-datangi-spam-siak-> 25 April 2021

<https://detakindonesia.co.id/read/detailalbum/71/11-dari-13-uptd-spam-siak-telah-beroperasi-dan-mampu-hasilkan-pad-hingga-81-milyar> 25 April 2021

http://bappeda.siakkab.go.id/downloads/profil_kabupaten_siak.pdf 26 April 2021