

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA
INDRA PADA PELANGGAN KECAMATAN PASIR PENYU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Islam Riau



VERA GUSDIANA
NPM : 167310202

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2020

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Vera Gusdiana
NPM : 167310202
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta
Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyu

Format sistematika dan pembahasan materi bab dan sub bab dalam skripsi ini, telah di pelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normative dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karna itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian komprehensif.

Turut Menyetujui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

Pekanbaru, 7 juli 2020

Pembimbing

Yendri Nazir.,S.Sos.,M.Si

KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA INDRA PADA PELANGGAN KECAMATAN PASIR PENYU

ABSTRAK Vera Gusdiana

Memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah tugas yang sangat penting bagi organisasi pemerintahan, maka pemerintah menyelesaikan tugasnya kepada instansi-instansi yang ada termasuk perusahaan daerah air minum yang didirikan untuk memberikan jasa air bersih kepada masyarakat. Bagi masyarakat air bersih adalah kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari. PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah dan secara langsung diawasi oleh pemerintah eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau terletak di Air Molek, yang merupakan salah satu cabang dari PDAM Tirta Indra Rengat. PDAM Tirta Indra Rengat ialah Pusat dari seluruh cabang PDAM yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu yang lokasinya berada di Rengat. Rengat adalah ibu kota dari Kabupaten Indragiri Hulu. PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dalam hal penyediaan air bersih. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyau dan untuk mengetahui hambatan yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Indra Pada Pelanggan. Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah termasuk kedalam tipe *Survey Deskriptif* dengan menggunakan metode *Kuantitatif*. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyau dapat dikatakan cukup baik dengan hasil rekapitulasi tanggapan responden sebanyak 28 orang (51%) yang berada pada kategori cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari bukti langsung yang diberikan PDAM Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan pasir Penyau, keandalan atau kemampuan petugas dalam menangani masalah dilapangan, daya tanggap atau kesanggupan petugas untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, jaminan air bersih dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, serta perhatian yang diberikan petugas kepada pelanggan yang mengalami kesulitan dalam air bersih. Faktor-faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan di Kecamatan Pasir Penyau yaitu, pipa-pipa yang sudah tua yang belum diperbaharui, kurangnya sarana dan prasarana, serta kurangnya sumber daya manusia di PDAM yang tak sebanding dengan jumlah pelanggan yang ada.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra.

THE SERVICE QUALITY OF TIRTA INDRA MINERAL WATERS COMPANY IN CUSTOMER PASIR PENYU SUB DISTRICT

ABSTRACT
Vera Gusdiana

Providing service to the community is a task which is very important for the organization of government, then the government complete its job to agencies that exist including the company's area of mineral waters which was established to provide service water clean to the public. For the community, clean water is a need for po how come in everyday life. PDAM is an Agency Enterprises Owned Region and is directly supervised by the government executive and legislative areas. Tirta Indra PDAM Pasir Penyau District is located in Air Molek, which is one of the branches of PDAM Tirta Indra Rengat. PDAM Tirta Indra Rengat is the center of a whole branch of taps that exist in Regency Indragiri Hulu that location is in Rengat. Rengat is the capital city of the District of Indragiri Hulu. PDAM Tirta Indra District of Sand Turtle required to provide service that is good in terms of providing water clean. The goal in the study of this is to know the quality of service PDAM Tirta Indra At the Customer. Type of research in the study of this is included into the type of survey Descriptive by using the method of Quantitative. The results of this study indicate that the service quality of PDAM Tirta Indra in Pasir Penyau Sub District Customer can be said to be quite good with the result of the recapitulation of the responses of 28 respondents (51%) who are in the quite good category. It is can be seen from the evidence directly that given PDAM Tirta Indra On Customer District of san Turtle, reliability or the ability of officers to deal with problem is the field, the power response or the ability of personnel to provide service in a fast and precise, guarantee the water is clean and the friendliness of the clerk in giving service to the customers, as well as the attention that is given the clerk to customers who experienced difficulties in the water is clean. Factors inhibiting the Quality of Care Regional Water Tirta Indra On Customers in the District Sand Turtle ie, pipes that are already old that have not been update, the lack of facilities and infrastructure, As well as the lack of a source of power man in the taps are not comparable with the number of customers that exist.

Keywords: *Quality of service, the Regional Water Company Tirta Indra.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh ...

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT di iringi shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis menyadari berkat rahmat dan hidayahNya yang dilimpahkan kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyu”**

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak di berikan bantuan baik berupa waktu, saran dan kerjasama, diskusi dari pihak-pihak yang kompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulisan sebuah karya ilmiah yang dimuat dalam sebuah skripsi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang berpartisipasi kepada penulis terutama :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,M.C.L selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, bersama dengan Wakil Dekan I.
3. Bapak Dr. Raggi Ade Febrian, S.IP., M.Si sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.
4. Bapak Yendri Nazir, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku Staf Pengajar khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal Ilmu Pengetahuan yang dimiliki kepada penulis.
6. Orang tua penulis yang selalu memberikan nasihat, restu dan kasih sayang serta dukungan moril maupun materil kepada penulis.

7. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan bantuan, semangat dan saran kepada penulis

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak demi menyempurnakannya.

Akhir kata penulis berharap semoga semua kebaikan yang telah diberikan mendapat keridhaan dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, bagi penulis maupun pembaca sekalian, Aamiin.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh ...

Pekanbaru, Juli 2020

Penulis

Vera gusdiana
NPM : 167310202

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	17
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	17
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	19
1. Teori Ilmu Pemerintahan.....	19
2. Teori Pemerintahan Daerah.....	24
3. Teori Otonomi Daerah.....	25
4. Teori Desentralisasi.....	28
5. Teori Pelayanan.....	28
6. Teori Pelayanan Publik.....	30
7. Teori Kualitas Pelayanan Publik.....	33
8. Teori Air Bersih.....	37
B. Peneliti Terdahulu.....	39
C. Kerangka Pikir.....	41
D. Konsep Operasional.....	42
E. Operasional Variabel.....	44
F. Teknik Pengukuran.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	48
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Populasi dan Sampel.....	48
D. Teknik Penarikan Sampel.....	50
E. Jenis dan Sumber Data.....	50
F. Teknik Pengumpulan Data.....	51
G. Teknik Analisis Data.....	51
H. Jadwal Waktu Dan Kegiatan Penelitian.....	52
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Kabupaten Indragiri Hulu.....	53
B. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra.....	56

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden	62
B. Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyu	64
C. Faktor Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra	81
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR KEPUSTAKAAN	85
LAMPIRAN	
DOKUMENTASI	



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Pasir Penyau Berdasarkan Sensus Penduduk.....	5
I.2 Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau Berdasarkan Nama Jalan.....	7
I.3 Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau Berdasarkan Kelompok Pelanggan.....	8
II.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	40
II.2 Konsep Operasional Variabel.....	44
III.1 Populasi dan Sampel.....	49
III.2 Jadwal Waktu Dan Kegiatan Penelitian.....	52
V.1 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	62
V.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	63
V.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
V.4 Tanggapan Responden Dari Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau Mengenai Tangibles (bukti langsung).....	66
V.5 Tanggapan Responden Dari Petugas Bagian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau Mengenai Tangibles (bukti langsung).....	67
V.6 Tanggapan Responden Dari Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau Mengenai Reliability (keadilan).....	69
V.7 Tanggapan Responden Dari Petugas Bagian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau Mengenai Reliability (keandalan).....	70
V.8 Tanggapan Responden Dari Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau Mengenai Responsiveness (daya tanggap).....	71
V.9 Tanggapan Responden Dari Petugas Bagian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau Mengenai Responsiveness (daya tanggap).....	72
V.10 Tanggapan Responden Dari Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau Mengenai Assurance (jaminan).....	74
V.11 Tanggapan Responden Dari Petugas Bagian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau Mengenai Assurance (jaminan).....	75
V.12 Tanggapan Responden Dari Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau Mengenai Emphaty (perhatian).....	77
V.13 Tanggapan Responden Dari Petugas Bagian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau Mengenai Emphaty (perhatian).....	78

V.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas
Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan
Kecamatan Pasir Peny.....

79



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kerangka Pikiran.....	41
IV.1 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Peny.....	61



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintahan Daerah yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat (2) adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kemudian, dalam pasal 1 ayat (3) Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Urusan pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian Negara dan Penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat (5).

Pada pasal 12 Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 disebutkan bahwa Urusan Pemerintahan Wajib terbagi menjadi Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar, yaitu :

(1) Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi :

- a. Pendidikan;
- b. Kesehatan;
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang;
- d. Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman;
- e. Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
- f. Sosial

(2) Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi :

- a. Tenaga kerja;
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c. Pangan;
- d. Pertanahan
- e. Lingkungan hidup;
- f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- g. Pemberdayaan masyarakat dan desa;
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- i. Perhubungan;
- j. Komunikasi dan informatika;
- k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah;
- l. Penanaman modal;
- m. Kepemudaan dan olahraga;
- n. Statistic;
- o. Persandian;
- p. Kebudayaan;
- q. Perpustakaan;
- r. Kearsipan.

Dari sekian banyak urusan kewenangan pemerintah daerah yang diatur oleh perundang-undangan, salah satunya adalah urusan yang menyangkut tentang pelayanan dasar yaitu dalam bidang pekerjaan umum dan penata ruang (PUPR).

Untuk melaksanakan pembangunan daerah dapat melalui pelayanan jasa kepada masyarakat, salah satunya yaitu penyediaan air bersih yang pelaksanaannya diserahkan kepada instansi yang bernama Perusahaan Daerah Air Minum atau

PDAM. kemudian *dalam* Sumantri, B dan Herwan Parwiyanto 2017, PDAM adalah perusahaan milik daerah yang bergerak dalam distribusi air minum atau air bersih untuk masyarakat yang secara langsung akan diawasi oleh pemerintah eksekutif maupun legislatif daerah.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah tugas yang sangat penting bagi organisasi pemerintahan, bahkan dapat dikatakan tujuan utama pemerintah adalah dalam rangka mengatur mekanisme dan prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah menyelesaikan tugasnya kepada instansi-instansi yang ada termasuk perusahaan daerah air minum PDAM yang didirikan untuk memberikan jasa pemerintah terhadap masyarakat. Bagi masyarakat air bersih adalah kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari yang digunakan untuk air minum, mandi dan kebutuhan lainnya, *dalam* Sularso Hery 2013. Selain menggunakan jasa Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum untuk memenuhi kebutuhan air bersih, masyarakat juga menggunakan air yang diperoleh dari Sumur Bor, tak jarang juga masyarakat menggunakan keduanya yaitu PDAM dan Sumur Bor. Alasan menggunakan keduanya yaitu bilamana PDAM mengalami kerusakan atau gangguan teknis seperti air tidak dapat didistribusikan, atau setiap terjadinya hujan air PDAM mengalami kekeruhan, maka masyarakat bisa memanfaatkan Sumur Bor, namun tak jarang juga masyarakat yang hanya menggunakan Sumur Bor saja untuk memenuhi kebutuhan Air Bersih alasannya karena penggunaan Sumur Bor lebih hemat.

Kabupaten Indragiri Hulu adalah salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Riau yang memiliki luas wilayah kurang lebih sekitar 2.348 km² dengan jumlah penduduk kurang lebih 274.179 jiwa. Seiring dengan perkembangan dan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu menuntut untuk adanya perbaikan dan penyediaan sarana prasarana yang memadai, termasuk dalam ketersediaan air bersih.

Sejalan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra, di dalam pasal 5 yang menyebutkan bahwa :

Perusahaan daerah dalam melayani air minum masyarakat mempunyai tugas :

- a. Membangun dan memelihara dan menjalankan sistem penyediaan air minum.
- b. Mengadakan penjualan air kepada masyarakat dengan sistem pendistribusian melalui pipanisasi dan mobil tangki secara merata dan efisien.
- c. Menyelenggarakan pengaturan dalam proses pendistribusian kepada konsumen dengan merata dan adil, tertib dan teratur serta tidak memandang suku, agama dan ras.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra pasal 6 Maksud dan tujuan didirikan PDAM adalah:

- a. menjalankan misi pelayanan masyarakat dalam bidang air minum.

- b. turut serta dalam pembangunan daerah Kabupaten Indragiri Hulu khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya.
- c. perusahaan daerah mengusahakan penyediaan air minum yang memenuhi syarat kesehatan sesuai dengan ketentuan Menteri Kesehatan.

Kecamatan Pasir Penyu adalah salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu. Berikut jumlah penduduk Kecamatan Pasir Penyu berdasarkan desa/kelurahan:

Tabel I.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Pasir Penyu Berdasarkan Sensus Penduduk

No	Nama Desa/Kelurahan	Populasi
1	Air Molek I	6.840
2	Air Molek II	1.965
3	Batu Gajah	2.707
4	Candi Rejo	5.435
5	Jati Rejo	1.397
6	Kembang Harum	2.078
7	Lembah Dusun Gading	337
8	Pasir Keranji	527
9	Petalongan	1.091
10	Sekar Mawar	3.787
11	Serumpun Jaya	763
12	Tanah Merah	1.951
13	Tanjung Gading	2.238
	Jumlah populasi	31.116

Sumber: data BPS 2019.

Berdasarkan tabel I.1 diatas dapat diketahui jumlah penduduk Kecamatan Pasir Penyu Berdasarkan sensus penduduk yaitu Air Molek 1 berjumlah 6.840 populasi, Air Molek II berjumlah 1.965 populasi, Batu Gajah berjumlah 2.707 populasi, Candi Rejo berjumlah 5.435 populasi, Jati Rejo berjumlah 1.397 populasi, Kembang Harum berjumlah 2.078 populasi, Lembah Dusun Gading berjumlah 337 populasi, Pasir Keranji berjumlah 527 populasi, Petalongan berjumlah 1.091 populasi, Sekar Mawar berjumlah 3.787 populasi, Serumpun

Jaya berjumlah 763 populasi, Tanah Merah berjumlah 1.951 populasi, dan Tanjung Gading berjumlah 2.238 populasi. Maka dapat disimpulkan jumlah penduduk Kecamatan Pasir Penyau berdasarkan sensus penduduk berjumlah 31.116 populasi.

PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau terletak di Air Molek, yang merupakan salah satu cabang dari PDAM Tirta Indra Rengat. PDAM Tirta Indra Rengat ialah Pusat dari seluruh cabang PDAM yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu yang lokasinya berada di Rengat. Rengat adalah ibu kota dari Kabupaten Indragiri Hulu. PDAM Tirta Indra Rengat mulai didirikan pada tahun 1979 dengan bantuan *PT. Chevron Pacific Indonesian* (PT CPI) yang diresmikan langsung oleh Kepala Daerah tingkat 1 yaitu Gubernur Letjen Soeripto, dengan luas bangunan 2 hektar. Sementara cabang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra yang ada di Kecamatan Pasir Penyau mulai beroperasi pada tahun 1980. Dengan luas bangunan 1 hektar. PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dalam hal penyediaan air bersih. Adapun jenis-jenis Pelayanan PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau adalah:

1. Melayani kebutuhan air minum kepada pelanggan.
2. Sambungan baru.
3. Pembayaran rekening air minum.
4. Pemeriksaan kualitas air.
5. Air tangki.
6. Uji akurasi meter air.
7. Tutup tetap atas permintaan pelanggan.
8. Ganti stop kran/ball valve.
9. Pindah meter pengajuan dari pelanggan.
10. Ganti nama.
11. Buka kembali bekas tutup tetap.

Sejalan dengan hal diatas, berikut jumlah pelanggan PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau berdasarkan nama jalan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel I.2 Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau Berdasarkan Nama Jalan

No	Nama Jalan	Jumlah
1	Batu Gajah	272 pelanggan
2	Sumber Sari	96 pelanggan
3	Wonorejo	37 pelanggan
4	Terang Bulan	32 pelanggan
5	Pasar Air Molek	100 pelanggan
6	Simpang Terminal	49 pelanggan
7	Tanah Tinggi	19 pelanggan
8	Air Molek II	60 pelanggan
9	Candirejo	38 pelanggan
10	Kaplingan	79 pelanggan
11	Kembang Harum	111 pelanggan
	Jumlah	893 pelanggan

Sumber:PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau, 2019

Berdasarkan tabel I.2 diatas dapat diketahui jumlah pelanggan PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau berdasarkan nama jalan yaitu Batu Gajah berjumlah 272 pelanggan, Sumber Sari berjumlah 96 pelanggan, Wonorejo berjumlah 37 pelanggan, Terang Bulan berjumlah 32 pelanggan, Pasar Air Molek berjumlah 100 pelanggan, Simpang Terminal berjumlah 49 pelanggan, Tanah Tinggi berjumlah 19 pelanggan, Air Molek II berjumlah 60 pelanggan, Candirejo berjumlah 38 pelanggan, Kaplingan berjumlah 79 pelanggan dan Kembang Harum berjumlah 111 pelanggan, maka dapat disimpulkan jumlah seluruh pelanggan PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau adalah 893 pelanggan.

Berikut jumlah pelanggan PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau berdasarkan kelompok pelanggan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.3 Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau Berdasarkan Kelompok Pelanggan

No	Kelompok Pelanggan	Jumlah
1	Non niaga (rumah tangga/keluarga)	682 pelanggan
2	Niaga kecil (warung makan, warung harian)	35 pelanggan
3	Niaga besar (restaurant, hotel/penginapan, supermarket, toko emas, toko pakaian, bank, dealer motor, dealer mobil)	150 pelanggan
4	Kantor pemerintah (kantor camat, kantor urusan agama.	2 pelanggan
5	Sosial (sekolah, musholah, masjid, gereja, rumah sakit/puskesmas, rumah tahanan)	23 pelanggan
6	Industri (depot air minum)	1 pelanggan
	Jumlah	893 pelanggan

Sumber:PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau, 2019

Berdasarkan tabel I.3 diatas dapat diketahui jumlah pelanggan PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau berdasarkan kelompok pelanggan yaitu Kelompok Non niaga seperti rumah tangga/keluarga berjumlah 682 pelanggan, Kelompok Niaga kecil seperti warung makan, warung harian berjumlah 35 pelanggan, Kelompok Niaga besar seperti restaurant, hotel/penginapan, supermarket, toko emas, toko pakaian, bank, dealer motor, dealer mobil, Kelompok Kantor pemerintahan seperti kantor camat, kantor lurah, kantor desa, kantor urusan agama, kantor polisi, kantor UPTD, Kelompok Sosial seperti sekolah, mushola, masjid, gereja rumah sakit/puskesmas, rumah tahanan, dan kelompok Industri seperti depot air minum. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah seluruh pelanggan PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau berdasarkan Kelompok yaitu berjumlah 893 pelanggan.

Sejalan dengan hal diatas, maka penulis akan memfokuskan kualitas pelayanan kepada kelompok pelanggan rumah tangga, karena terlihat bahwasanya

mayoritas pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Peny adalah kelompok rumah tangga.

Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu mempunyai STANDAR OPERATING PROCEDURE (SOP) yang ditetapkan dalam rangka kelancaran penyelenggaraan pelayanan antara lain:

1. SOP Pelayanan Sambungan Baru

1.1 Persyaratan administrasi

Mengisi formulis pemohonana sambungan baru dan bermatrai cukup, photo copy KTP dan KK 2 lembar.

1.2 Biaya sambungan baru menurut jenis golongan pelanggan (panjang pipa sampai dengan 12 meter).

- | | |
|--------------------------------|------------------|
| 1. Golongan Non Niaga / Sosial | = Rp 1.599.000,- |
| 2. Golongan Niaga Kecil | = Rp 1.747.000,- |
| 3. Golongan Niaga Besar | = Rp 1.912.000,- |
| 4. Golongan Industri | = Rp 2.091.400,- |

1.3 Spesifikasi produk/ hasil pelayanan pada calon pelanggan instalasi jaringan pipa sampai dengan meter air terpasang di persil pelanggan yang terdiri dari water meter, clam sadle (3" x 1/2") stop kran 1/2", seltip, lem, pipa pvc 1/2", valve socret 1/2" dan box pelanggan water meter.

1.4 Uraian prosedur sambung baru

Pelanggan mengisi formulir pasang baru dan membayar pendaftaran, petugas distribusi melakukan cek lokasi, penentuan bahan material dan penentuan biaya pasang baru, pelanggan dipanggil melalui telepon/surat, pelanggan membayar biaya pasang baru, berkas diberi tanda lunas dientry pada database LAN, bagian pelayanan membuat surat perintah pekerja pasang baru ke bagian distribusi. Distribusi mengambil bahan digudang, bagian distribusi melakukan kegiatan pemasangan instalasi air mengalir di rumah pelanggan.

2. SOP Pelayanan Pembayaran Rekening Air

2.1 Persyaratan administrasi

Pelanggan datang ke loket pembayaran rekening air yang tersedia dengan membawa rekening lama atau menyebutkan nomor pelanggan atau nomor saluran pelanggan.

2.2 Biaya pembayaran rekening air/bulan

Biaya rekening sesuai dengan pemakaian air yang telah dipergunakan sesuai tarif yang ditetapkan Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hulu.

2.3 Waktu pembayaran rekening air

Loket pembayaran pada pelayanan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu 5 hari kerja, hari senin-jum'at pukul 08.00 s.d 15.30 wib.

- 2.4 Spesifikasi produk/hasil pembayaran rekening air akan diterima oleh pelanggan adalah bukti pembayaran rekening air terdiri dari harga pemakaian air, sewa meter, retribusi sampah, biaya langganan yang dibubuhi stempel dan paraf.
- 2.5 Kompetensi petugas yang terkait dalam proses penyelesaian pembayaran, memiliki pendidikan minimal SMA, berpengalaman atau memiliki pengetahuan kehumasan, memiliki keahlian dibidang strategi pemasaran, negosiasi, berkomunikasi dan pelayanan prima.
- 2.6 Sarana dan prasarana untuk pembayaran rekening air lokasi pembayaran yang nyaman, menggunakan komputerisasi sistem.
- 2.7 Uraian prosedur pembayaran rekening air.
1. Pelanggan datang ke loket, membawa bukti pembayaran rekening bulan sebelumnya atau menyebutkan nomor saluran.
 2. Kasir loket mengentry nomor saluran, membaca nomor nama pelanggan, alamat pelanggan dan jumlah kewajiban pelanggan.
 3. Pelanggan menyerahkan uang kepada kasir.
 4. Kasir menghitung uang dan mencocokkan dengan jumlah dibayar kemudian mencetak rekening dan diberikan kepada pelanggan.

3. SOP Pelayanan Pemeriksaan Kualitas Air

3.1 Persyaratan

1. Mengisi formulir permohonan pemeriksaan kualitas air
2. Membawa sampel sesuai tujuan pemeriksaan konsumen 5 liter dalam jerigen untuk memeriksa kimia-fisika air, dan 250 ml dalam botol steril dari laboratorium PDAM untuk pemeriksaan bakteriologi air.

3.2 Biaya pemeriksaan air laboratorium

1. Biaya pemeriksaan kimia-fisika untuk rumah tangga Rp 145.000,-
2. Biaya pemeriksaan kimia-fisika untuk bisnis / industry Rp 170.000,-

3.3 Spesifikasi produk/hasil pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan laporan hasil pemeriksaan kualitas air berdasarkan faktor kimia dan bakteriologi.

3.4 Uraian prosedur pemeriksaan kualitas air.

Kepada para pelanggan PDAM harus membawa minimal 5 liter, kemudian pelanggan PDAM mengisi belangko permohonan pemeriksaan air dan membayar biaya, pelanggan membawa tempat sampel air lalu akan diberi label oleh petugas PDAM, pelanggan membawa sampel air ke laboratorium, kemudian petugas laboratorium melakukan pemeriksaan, lalu kepala laboratorium membawa laporan hasil.

4. SOP Pelayanan Tutup Tetap Atas Permintaan Pelanggan

4.1 Persyaratan administrasi

Mengisi formulir permohonan tutup tetap bermaterai cukup, photo copy KTP 2 lembar, photo copy bukti kepemilikan tanah/rumah 2 lembar.

4.2 Spesifikasi produk/hasil pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan berita acarautupan sambungan dan bukti pembayaran tunggakan rekening pelanggan

4.3 Uraian prosedur tutup tetap atas permintaan pelanggan.

1. Pelanggan PDAM mengajukan permohonan tutup tetap
2. Petugas pelayanan memeriksa tunggakan rekening
3. Pelanggan membayar tunggakan (bila ada)
4. Kemudian kirim SPK penutupan kebagian distribusi
5. Petugas distribusi melakukan penutupan sambungan air pelanggan

5. SOP Pelayanan Ganti Stop Kran

5.1 Persyaratan administrasi

Mengisi formulir permohonan stop kran bermaterai cukup, photo copy KTP 2 lembar, membayar biaya ganti stop kran sebesar Rp 20.000,-

5.2 Spesifikasi produk/hasil pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan: stop kran, segel meter.

5.3 Uraian prosedur ganti stop kran

Pelanggan mengisi blanko permohonan ganti stop kran petugas pelayanan memeriksa history pemakaian, pelanggan membayar biaya ganti stop kran, pelayang mengirim SPK ganti stop kran ke distribusi, petugas distribusi mengambil bahan digudang, petugas distribusi melakukan penggantian stop kran.

6. SOP Pelayanan Pindah Meter Pengajuan Dari Pelanggan

6.1 Persyaratan administrasi

Mengisi formulir permohonan pindah meter, biaya pindah meter Rp 383.000,-

6.2 Spesifikasi produk/hasil pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan pemindahan meter sesuai dengan keinginan pelanggan dan ketentuan PDAM , instalasi pipa dan segel baru.

6.3 Uraian prosedur pindah pengajuan dari pelanggan

Pelanggan mengajukan permohonan pindah meter, petugas pelayanan meminta distribusi dan penyambungan cek lokasi, penetapan biaya berdasarkan cek lokasi, pelanggan membayar biaya pindah meter, pelayanan mengirim SP pindah meter ke distribusi, petugas distribusi mengambil bahan digudang, petugas distribusi melakukan pemindahan meter air pelanggan.

7. SOP Pelayanan buka kembali berkas tutup tetap.

7.1 Persyaratan administrasi

Mengisi formulir permohonan buka kembali bermatrai cukup, photo copy KTP 2 lembar, buku pembayaran tunggakan rekening air.

7.2 Spesifikasi produksi/hasil pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan: instalasi sambungan baru pipa dinas, meter air, bal valve, check valve, kran, accessories dan segel meter, bukti pelunasan tunggakan.

7.3 Uraian prosedur buka kembali

1. Pelanggan mengajukan permohonan buka kembali sambungan
2. Petugas pelayanan memeriksa tunggakan rekening
3. Perencanaan melakukan cek lokasi dan penetapan biaya serta bahan
4. Pelanggan membayar biaya buka kembali
5. Pelayan mengirim surat pindah pekerjaan buka kembali ke bagian distribusi
6. Petugas distribusi mengambil bahan digudang
7. Petugas distribusi melakukan penyambungan kembali saluran air pelanggan

8. SOP Pelayanan Ganti Nama

8.1 Persyaratan administratif

Mengisi formulir permohonan ganti nama dan bermatrai cukup, photo copy KTP 2 lembar, biaya ganti nama Rp 20.000,-

8.2 Spesifikasi produk/hasil pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan, nomor saluran air dengan nama sesuai permohonan

8.3 Uraian prosedur ganti nama

Pelanggan mengisi formulir permohonan ganti nama, petugas pelayanan memeriksa persyaratan, pelanggan membayar ganti nama, lalu petugas pelayanan memeriksa persyaratan, pelanggan membayar ganti nama, pelayanan meneruskan blanko permohonan ke bagian pengamat meter, pengamat meter akan merubah dengan nama baru, nomor saluran berubah dengan nama baru.

Adapun Standar pelayanan minimal Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu ditetapkan dalam rangka kelancaran penyelenggaraan pelayanan air bersih yang meliputi :

- a. Kualitas air yaitu tekanan air dipelanggan, kekuatan daya air yang diukur pada meter air yang terpasang pada setiap pelanggan, durasi aliran yaitu jumlah air mengalir pada periode tertentu. Persyaratan teknisnya adalah tekanan air dipelanggan minimal 10 mk dan durasi aliran yang diterima pelanggan sesuai dengan potensi wilayah masing-masing selama 17 jam.
- b. Kualitas air harus mengacu pada persyaratan baku mutu air bersih berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Berdasarkan Pengamatan atau Prasurey yang dilakukan penulis berkaitan dengan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum tersebut dapat dilihat dari fenomena-fenomena yang penulis jumpai dilapangan yaitu :

1. Masih rendahnya kualitas air yang didistribusikan oleh PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyus kepada pelanggan, hal ini terlihat bahwasanya air yang didistribusikan sering kali berbau dan kurang jernih.
2. Kecepatan penanganan yang kurang efektif dalam menangani laporan dari pelanggan mengenai pipa bocor atau penggantian kran.
3. Kurang meratanya pelayanan PDAM Tirta Indra, hal ini terlihat bahwasanya tidak semua Desa di Kecamatan Pasir Penyus mendapatkan jasa pelayanan PDAM.

Berhubungan dengan permasalahan tersebut diduga Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra masih belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan Kecamatan Pasir Penyus, oleh karna itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. **“Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyus”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang penulis kemukakan diatas maka selanjutnya yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyus.

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyus.

- b. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambatan dalam Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyu.

2. Kegunaan penelitian

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan penulis dalam bidang ilmu sosial dan politik khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyu.
- b. Sebagai bahan perbandingan bagi teman-teman mahasiswa untuk meneliti lebih lanjut mengenai Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyu.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah untuk meneliti lebih lanjut mengenai Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyu.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Ilmu Pemerintahan.

Dalam menjalankan sebuah Negara agar dapat mencapai ketentraman, kesejahteraan, dan kesentosaan bersama diperlukan penguasa yang mengatur dan mengelola segenap sumber daya untuk mencapai tujuan suatu Negara. Penguasa suatu Negara dalam terminology ilmu Negara, ilmu politik, ilmu administrasi biasanya dikenal dengan istilah pemerintah (Salam, 2004:34).

Salam (2004:34) berpenapat bahwa pada dasarnya pemerintah ialah sekelompok orang yang diberi kekuasaan legal oleh masyarakat setempat untuk melaksanakan pengaturan atas interaksi yang terjadi dalam pergaulan masyarakat (baik antara individu dengan individu, individu dengan lembaga pemerintah, lembaga pemerintah dengan lembaga pemerintah, lembaga pemerintahn dengan pihak swasta, pihak swasta dengan individu) untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidupnya sehari-hari, sehingga interaksi tersebut dapat berjalan secara harmonis.

Syafiie (2002:11) berpendapat bahwa apabila dalam suatu Negara kekuasaan pemerintahan, dibagi atau dipisahkan maka terdapat perbedaan antara pemerintahan dalam arti luas dengan pemerintahan dalam arti sempit. Pemerintahan dalam arti sempit hanya meliputi lembaga yang mengurus pelaksanaan roda pemerintahan (disebut eksekutif), sedangkan pemerintahan dalam arti luas selain eksekutif termasuk juga lembaga yang membuat peraturan

perundang-undangan (disebut legislatif) dan yang melaksanakan peradilan yaitu (disebut yudikatif)

Menurut Kansil (2002 : 17), dalam bidang ilmiah ada perbedaan pengertian pemerintah, yakni pemerintah sebagai organ (Alat) Negara yang menjalankan tugas (fungsi) dan pemerintahan sebagai fungsi dari pemerintah.

Secara etimologi, pemerintah dapat diartikan sebagai berikut menurut Syafiie (2013:4) :

1. Pemerintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh, yang berarti didalamnya terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah memiliki kepatuhan akan keharusan.
2. Setelah ditambah awalan “pe” menjadi pemerintah. Yang berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah.
3. Setelah ditambah lagi akhiran “an” menjadi pemerintahan. Berarti perbuatan, cara, hal atau urusan badan yang memerintah tersebut.

Menurut Ndraha (1997:6) ilmu pemerintahan ialah gejala sosial, artinya terjadi didalam hubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok maupun antar individu dengan kelompok.

Untuk mengemban tugas negara tersebut, menurut Ndraha (dalam Labolo, 2006:25-26) pemerintah memiliki fungsi dasar, yaitu fungsi primer atau fungsi pelayanan, dan fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan. Fungsi primer yaitu fungsi pemerintah sebagai *provider* jasa-jasa publik yang tidak dapat diprivatisasikan termasuk jasa hankam, layanan sipil, dan layanan birokrasi. Sementara itu, fungsi sekunder sebagai *provider* kebutuhan dan jasa yang mereka

tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya (*powerless*) termasuk penyediaan dan pembangunan sarana dan prasarana.

Syafiie (2008:18) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana menjalankan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintah (baik pusat dengan daerah maupun antara rakyat dengan pemerintahannya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan, secara baik dan benar.

Syafiie (2002:11) pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena beberapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan, adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, baik objek material maupun formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik (khas).

Kemudian menurut Syafiie (2002:114) sistem pemerintahan Indonesia memperlihatkan bahwa kita menggunakan sistem kabinet campuran, yaitu gabungan antara kabinet presidential dengan kabinet parlementer. Diangkat dan diberhentikannya para menteri oleh presiden memperlihatkan sistem kabinet presidential karena para menteri bertanggung jawab kepada presiden, sedangkan presiden selaku mendataris MPR merupakan sistem kabinet parlementer, karena walaupun presiden tidak bertanggung jawab kepada DPR, namun bagaimanapun setelah DPR ditambah dengan utusan daerah, ia akan merupakan MPR.

Menurut Salam (2004:38) pemerintahan berarti upaya atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah berupa penerapan kewenangan dalam bentuk penataan, pengaturan, pengamanan, dan perlindungan terhadap masyarakat, penduduk, dan seluruh rakyat dalam segala kehidupan baik dalam bidang ekonomi, sosial budaya, politik dan kamtibmas.

Manifestasi dari pelaksanaan fungsi pemerintahan dapat mengambil bentuk-bentuk dibawah ini menurut Salam (2004:38-39) :

- 1) Pelaksanaan pelayanan yang adalah upaya memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya.
- 2) Pelaksanaan pembangunan yang merupakan upaya pemerintah untuk mengadakan perubahan dan pembaharuan secara sistematis, terencana, terus-menerus untuk mewujudkan kehidupan yang lebih sejahtera dari masyarakat.
- 3) Pelaksanaan Kamtibmas dan Perlindungan yang merupakan upaya untuk menciptakan kondisi yang tertib dan aman agar masyarakat dapat melaksanakan hak dan kewajibannya dengan baik.

Sedangkan azas penyelenggaraan pemerintahan di daerah menurut Syafiie (2003:110) :

1. Azas Desentralisasi.

Azas Desentralisasi adalah azas penyerahan sebagian urusan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan rumah tangganya sendiri.

2. Azas Dekonsentrasi.

Azas Dekonsentrasi adalah azas pelimpahan wewenang dari pemerintahan pusat kepada wilayah, atau instansi vertikal tingkat atasnya, kepada pejabat-pejabat di daerah.

3. Tugas Pembantuan.

Tugas Pembantuan adalah azas untuk turut sertanya pemerintahan daerah bertugas dalam melaksanakan urusan pemerintahan pusat yang ditugaskan kepada pemerintah daerah oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah tingkat atasnya dengan kewajibannya mempertanggung jawabkan kepada yang menugaskannya.

Menurut Ndraha (2011:681) Asas-asas pemerintahan dapat didefinisikan sebagai pola umum dan normatif perilaku pemerintahan yang bersumber dari sistem nilai pemerintahan dan semua pegangan pemerintahan yang secara objektif diperlukan untuk memperlancar dan mengefektifkan hubungan interaksi antara pemerintah dengan yang diperintah.

Menurut Maulidiah (2014:5) pemerintah memiliki tugas pokok atau fungsi dasar pemerintahan yakni “pelayanan” dalam bentuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat secara keseluruhan, sehingga bagaimana bentuk institusi pemerintah baik ditingkat pemerintah maupun pada pemerintah daerah mengkondisikan bagaimana organisasi pemerintah itu dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif secara kelembagaan kepada masyarakat sebagai unsur yang dilayaninya, sehingga masyarakat dapat terpenuhi kebutuhan dasar untuk hidupnya, karena pelayanan pada hakikatnya merupakan hak masyarakat.

2. Konsep Pemerintahan Daerah

Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 1 ayat (2) menjelaskan bahwa Pemerintahan Daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 59 ayat (2) kepala daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Daerah provinsi disebut gubernur, untuk Daerah kabupaten disebut bupati, dan untuk Daerah kota disebut walikota.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah, disebut dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 pasal 1 ayat (4).

Syafiie (2013:215) yang dimaksud dengan kewenangan daerah untuk mengurus dan mengatur adalah sebagaimana uraian berikut dibawah ini:

1. Mengatur merupakan kewenangan untuk membuat peraturan sendiri dalam bentuk peraturan daerah. Oleh karna itu daerah menjadi otonom apabila sudah dibentuk dewan perwakilan rakyat daerah (DPRD) untuk membuat Perda.

2. Mengurus merupakan kewenangan untuk mengurus sendiri sesuatu urusan sehingga dibentuklah berbagai dinas sesuai dengan urusan yang akan diselenggarakan. Oleh karena itu dinas pada masing-masing daerah akan berbeda dengan daerah lain.

Beberapa fungsi pemerintah daerah menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah adalah:

- a. Pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.
- b. Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah.
- c. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan dengan pemerintah dan dengan pemerintahan daerah lainnya. Meliputi hubungan wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya.

Menurut Thoha (2017:137) Pemerintah daerah di suatu Negara kesatuan maka semua kewenangan mengatur kekuasaan Negara ada di tangan pemerintah pusat. Adapun kewenangan yang berada di pemerintah daerah merupakan sebagian dari kewenangan pemerintah pusat yang dilimpahkan atau didesentralisasikan ke daerah.

3. Konsep Otonomi Daerah

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, (dalam Suprihatini, 2008:6) pemerintahan daerah berwenang untuk

mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Adapun tujuan pemberian otonomi luas kepada daerah sebagai berikut :

1. Untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.
2. Daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan, serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Asmawi Rewansyah (dalam Suprihatini, 2008:3-4) konstruksi bangunan otonomi daerah dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia terdiri atas delapan pilar utama sebagai berikut :

1. Adanya kewenangan untuk mengelola urusan pemerintahan yang diserahkan (merupakan inti otonomi daerah) yang menjadi dasar daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya.
2. Adanya kelembagaan yang merupakan pewadahan tugas dan wewenang.
3. Adanya sumber daya manusia, aparatur yang menjalankan urusan rumah tangga daerah.
4. Adanya manajemen pelayanan publik yang baik sehingga daerah mampu menyediakan pelayanan publik secara efektif dan efisien.
5. Adanya sumber keuangan untuk membiayai pelaksanaan otonomi daerah.
6. Adanya lembaga legislatif yang merupakan perwujudan dari wakil-wakil rakyat.

7. Adanya masyarakat dan wilayah kerja dengan batas-batas tertentu.
8. Adanya pembinaan dan pengawasan dari kementerian/departemen teknis.

Menurut Said (2008:6) otonomi daerah dipahami sebagai sebuah proses devolusi dalam sektor publik dimana terjadi pengalihan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintahan provinsi dan kabupaten/kota.

Otonomi yang diberikan kepada daerah kabupaten dan kota dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada pemerintah daerah secara proporsional menurut Mardiasmo (2004:8)

Menurut Hasibuan, Sutarno (2002:11) tujuan otonomi daerah ialah terwujudnya otonomi daerah yang nyata, dinamis dan bertanggung jawab, otonomi yang nyata berarti bahwa pemberian otonomi kepada daerah adalah didasarkan pada faktor-faktor, perhitungan-perhitungan dan tindakan-tindakan atau kebijaksanaan-kebijaksanaan yang benar-benar menjamin daerah yang bersangkutan untuk mengurus rumah tangga didaerahnya.

Sedangkan otonomi yang dinamis berarti pemberian otonomi kepada daerah yang didasarkan pada situasi, kondisi dan perkembangan pembangunan. Selanjutnya pengertian otonomi yang bertanggung jawab berarti bahwa pemberian otonomi daerah benar-benar sejalan dengan tujuannya, yaitu untuk memperlancar pembangunan diseluruh pelosok Tanah Air tanpa ada pertentangan antara kebijaksanaan yang diberikan oleh pemerintah daerah serta pelaksanaan operasional yang dilaksanakan oleh daerah penerima otonomi, sehingga pembangunan daerah merupakan rangkaian pembangunan nasional secara menyeluruh Menurut Hasibuan, Sutarno (2002:11)

Menurut Ndraha (2005:148) Otonomi sebagai hak (reward, diakui, pengakuan, dilindungi). Definisi ini merupakan respons terhadap sistem pemerintahan kolonial, dan kemudian sebagai ungkapan demokratisasi hubungan antara pusat dengan daerah dan dahulu sampai tahun 90-an.

Menurut Suprihatini (2008:5) Daerah otonom adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

4. Konsep Desentralisasi

Menurut Suprihatini (2008:5) mengatakan bahwa Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Syafiie (2013:214) menjelaskan bahwa desentralisasi adalah penyerahan sebagian urusan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengatur rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

5. Konsep Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat di artikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pasolong (2008:128)

Menurut Kasmir (dalam Pasolong 2008:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Menurut Maulidiah (2014:40) pelayanan adalah suatu proses dalam rangka untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari manusia sesuai dengan hak manusia atau masyarakat itu sendiri.

Sedarmayanti (2010:243) mengatakan bahwa pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang kegiatan, pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Moenir (2003:16) mengatakan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Devrye (dalam Santosa, 2009:61-62) mengemukakan tujuh strategi sederhana meningkatkan pelayanan, yang disebut S-E-R-V-I-C-E. Strategi tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Self-esteem (memberi nilai pada diri sendiri)
2. Exceed expectation (melampaui yang diharapkan)
3. Recover (rebut kembali)
4. Vision (visi)
5. Improve (peningkatan)
6. Care (perhatian)
7. Empower (pemberdayaan)

Prinsip ataupun strategi yang telah dikemukakan tersebut memang ditujukan kepada pemberian jasa yang dikelola oleh sektor bisnis, tetapi ada pula prinsip atau strategi tertentu yang dapat digunakan pada pelayanan jasa sektor pemerintah, sepanjang kita memahami perbedaan mendasar antara kegiatan sektor bisnis dengan sektor pemerintah.

6. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2008:128) adalah 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 Moenir (2003:26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2008:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Maulidiah (2014:58) fungsi pelayanan publik adalah sebagai salah satu bentuk dari fungsi fundamental yang harus diemban oleh unsur institusi pemerintah baik ditingkat pusat maupun unsur pada pemerintah di daerah.

Menurut Sedarmayanti (2010:245) pelayanan umum diharapkan :

- a. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
- b. Mendapat pelayanan yang wajar.
- c. Mendapat perlakuan sama tanpa pilih kasih.
- d. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang.

Menurut pendapat Moenir (2001:33-34) dalam Astuti 2014, ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yaitu faktor penghambat dan faktor pendukung pelayanan. Faktor penghambat antara lain :

1. Tidak atau kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum sesuai sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, timpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas krna tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara maksimal.
5. Kemampuan pegawai tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tidak tersediannya sarana pelayanan yang memadai.

Faktor pendukung antara lain:

1. Faktor kesadaran para pejabat atau pegawai yang berkecimpung dalam pelayanan.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja layanan.

3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan terjadi mekanisme kegiatan layanan.
4. Faktor pendapatan, yaitu pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup, baik untuk dirinya maupun keluarga pegawai.
5. Faktor keterampilan pegawai.
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas layanan.

Sedarmayanti (2010:248) pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan harus mengandung unsur :

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Menurut Sedarmayanti (2010:245) pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif bagi masyarakat:

- a. Masyarakat menghargai dan bangga terhadap korps pegawai.
- b. Masyarakat patuh terhadap aturan pelayanan.
- c. Menggairahkan usaha dalam masyarakat.
- d. Menimbulkan peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat.

Menurut Supriyono (2001:27) aparatur pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dimulai dari daya tanggap terhadap tuntutan publik, menterjemahkan dalam bentuk perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi yang memerlukan penerapan prinsip “3 E’s” (*Economy, Effectiveness, Efficiency*) dan “3 R’s” (*Responsiveness, Representativeness, Responsibility*)

7. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Pasolong (2008:132) Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karna bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Menurut Maulidiah (2014:107) secara praktis kualitas pelayanan publik akan terlaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggan apabila didukung oleh faktor-faktor yaitu:

- a) Kesadaran para pejabat.
- b) Kesadaran para pemimpin dan pelaksana.
- c) Adanya aturan yang memadai.
- d) Organisasi dengan mekanisme sistem yang cukup dinamis.
- e) Pendapatan pegawai yang cukup.
- f) Kemampuan dan keterampilan yang sesuai.
- g) Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto (2008:142) 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 Fandy Tjiptono (dalam Pasolong, 2008:132) kualitas adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan.
2. Kecocokan pemakaian.
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
4. Bebas dari kerusakan.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Lovelock (dalam Sedarmayanti, 2010:253) ada beberapa prinsip menyiapkan kualitas pelayanan yaitu:

1. Terjamah: penampilan fisik, peralatan, personal dan komunikasi material.
2. Handal: kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
3. Bertanggung jawab: rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. Jaminan: pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai.
5. Empati: perhatian perorangan pada pelanggan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Santosa, 2009:62) mengembangkan konsep pelayanan yang berkualitas atau “service quality” (servqual). Paradigma servqual ini berangkat dari adanya empat kesenjangan sebagai berikut:

- a. Kesenjangan pertama: tidak mengetahui keinginan pelanggan.
- b. Kesenjangan kedua: kesalahan menentukan standard kualitas pelayanan.
- c. Kesenjangan ketiga: adanya kesenjangan kinerja pelayanan.
- d. Kesenjangan keempat: janji yang diberikan, tidak sesuai dengan kenyataan.

Menurut Sinambela dkk (dalam Pasolong, 2008: 133) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek manapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Lukman (dalam Pasolong, 2008:134) menyebutkan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Menurut Maulidiah (2014:109) proses peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, penilaian terhadap keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dapat diukur melalui lima dimensi, yakni: *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

8. Konsep Air Bersih

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.416/MENKES/IX/1990 menyebutkan air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan yang dapat diminum apabila telah dimasak.

Sistem penyediaan air bersih harus memenuhi beberapa persyaratan utama. Persyaratan tersebut yaitu meliputi persyaratan kualitatif, persyaratan kuantitatif dan persyaratan kontinuitas.

a. Persyaratan kualitatif

Persyaratan kualitas menggambarkan mutu atau kualitas dari air baku air bersih. Persyaratan ini meliputi persyaratan fisik, persyaratan kimia, persyaratan biologis dan persyaratan radiologis. Syarat-syarat tersebut berdasarkan permenkes No.416/Menkes/PER/IX/1990 dinyatakan bahwa persyaratan kualitas air bersih adalah sebagai berikut:

1. Syarat-syarat fisik

Secara fisik air bersih harus jernih, tidak berbau dan tidak berasa. Selain itu juga suhu air bersih sebaiknya sama dengan suhu udara atau kurang lebih 25oC, dan apabila terjadi perbedaan maka batas yang diperbolehkan adalah $25^{\circ}\text{C} \pm 3^{\circ}\text{C}$.

2. Syarat kimia

Air bersih tidak boleh mengandung bahan-bahan kimia dalam jumlah yang melampaui batas. Beberapa persyaratan kimia antara lain adalah:

pH, total *solid*, zat organik, CO₂ agresif, kesadahan, kalsium (Ca) besi (Fe), mangan (Mn), tembaga (Cu), seng (Zn), chlorida (Cl), nitrit, flourida (F), serta logam berat.

3. Syarat *bakteriologis* dan *mikrobiologis*

Air bersih tidak boleh mengandung kuman patogen dan parasitik yang mengganggu kesehatan. Persyaratan *bakteriologis* ini ditandai dengan tidak adanya bakteri *E. coli* atau *Fecal coli* dalam air.

4. Syarat *radiologis*

Persyaratan *radiologis* mensyaratkan bahwa air bersih tidak boleh mengandung zat yang menghasilkan bahan-bahan yang mengandung radioaktif, seperti sinar *alfa*, *beta* dan *gamma*.

b. Persyaratan Kuantitatif

Persyaratan kuantitas dalam penyediaan air bersih adalah ditinjau dari banyaknya air baku yang tersedia. Artinya air baku tersebut dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan kebutuhan daerah dan jumlah penduduk yang akan dilayani. Persyaratan kuantitas juga dapat ditinjau dari standar debit air bersih yang dialirkan ke konsumen sesuai dengan jumlah kebutuhan air bersih.

c. Persyaratan kontinuitas

Air baku untuk air bersih harus dapat diambil terus menerus dengan fluktuasi debit yang relatif tetap, baik pada saat musim kemarau maupun musim hujan. Kontinuitas juga dapat diartikan bahwa air bersih harus tersedia 24 jam per hari, atau setiap saat diperlukan, kebutuhan air

tersedia. Akan tetap kondisi ideal tersebut hampir tidak dapat dipenuhi pada setiap wilayah di Indonesia, sehingga untuk menentukan tingkat kontinuitas pemakaian air dapat dilakukan dengan cara pendekatan aktifitas konsumen terhadap prioritas pemakaian air. Prioritas pemakaian air yaitu minimal selama 12 jam per hari, yaitu pada jam-jam aktifitas kehidupan, yaitu pada pukul 06.00-18.00 WIB.

Menurut Pitojo (2003:37-33) *dalam* Astuti 2014, dalam standar persyaratan kualitas air bersih terdapat lima unsur persyaratan, yaitu :

1. Suhu
2. Warna
3. Bau
4. Rasa
5. Kekeruhan

Menurut Sangkoso (1991:112) *dalam* Astuti 2014, penyediaan air bersih merupakan air yang disadap untuk pemakaian rumah tangga, perdagangan, industri dan lain-lain, parameter yang umum yaitu kekeruhan, bahan padat terlarut keseluruhan, senyawa-senyawa bercun, mutu bakteri.

B. Peneliti Terdahulu

Sebelum penulis menulis penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyu, ada beberapa peneliti yang telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul serupa. Namun setiap penelitian yang telah dilakukan, melahirkan berbagai perbedaan hasil tergantung teori dan keadaan yang terjadi dilapangan. Dari beberapa penelitian tersebut, penulis menjadikan sebagai bahan tambahan

dan referensi penulis. Namun demikian penulis tetap membedakannya dengan penelitian-penelitian terdahulu yaitu:

Tabel II.1 Kajian Penelitian Terdahulu Sebagai Bahan Rujukan Dalam Penelitian Ini.

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Herlina, 2017.	Pelaksanaan Pelayanan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat (studi di Kecamatan Rengat).	Sama-sama menggunakan metode kuantitatif survey deskriptif.	Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra di Kecamatan Rengat.
2	Alfis Kurnia, 2018.	Evalusi Pelayanan Perushaan Daerah Air Minum (PDAM) Bengkalis Kabupaten Bengkalis.	Menggunkan indikator penilaian yang sama.	Penelitian ini mencaritahu tentang bagaimana hambatan dan solusi Pelayanan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis .
3	Ikhsan Saleh Palaon Harahap, 2018.	Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Oleh Perusahaan Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kmpar Bangkinang.	Sama-sama berbicara mengenai pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum kepada Pelannggan.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

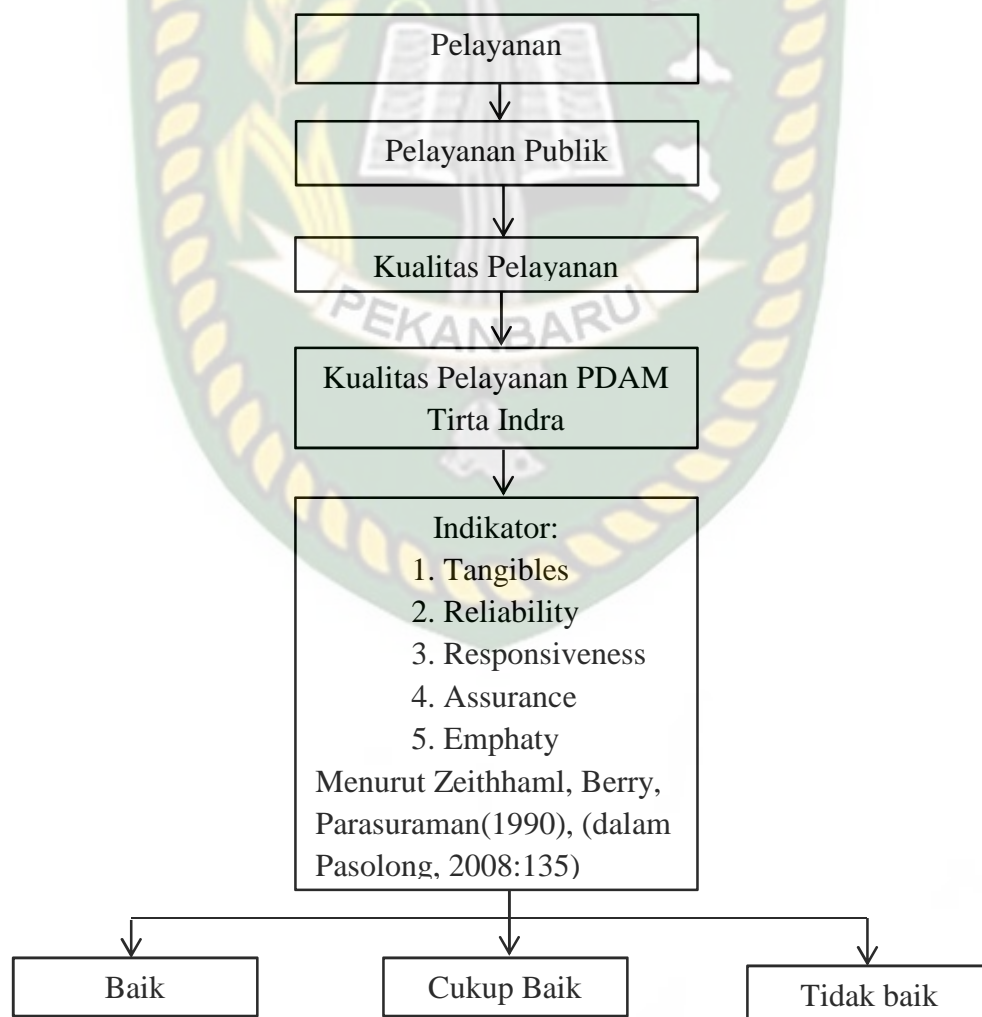
Sumber:modifikasi penulis, 2019

Berdasarkan tabel II.1 di atas dilihat beberapa judul penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum. Ada beberapa perbedaan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti antara lain fokus penelitian yang akan diangkat dalam penelitian Kualitas Pelayanan

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyau yaitu memfokuskan kualitas pelayanan kepada kelompok pelanggan rumah tangga, karna terlihat bahwasanya mayoritas pelanggan PDAM adalah kelompok rumah tangga. Dengan demikian peneliti akan melihat Bagaimana Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Kecamatan Pasir Penyau.

C. Kerangka Pikir

Gambar II.1 Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyau.



Sumber:modifikasi penulis, 2019

D. Konsep Operasional

Untuk mempermudah dalam pelaksanaan penelitian dan untuk menetralsir kesalahpahaman dalam penelitian ini, maka penulis merumuskan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini sesuai dengan konsep teoritis yang telah dikemukakan terdahulu, yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan pada dasarnya dapat di artikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.
2. Pelayanan publik adalah memberikan jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat, pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.
3. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karna bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

4. 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.
5. PDAM adalah Perusahaan Daerah Air Minum yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah, PDAM disini adalah Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra di Kecamatan Pasir Penyu.
6. Air Bersih adalah Air yang digunakan Untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesejahteraan yang dapat diminum, dan dapat digunakan untuk kebutuhan masyarakat seperti untuk pemakaian rumah tangga, perdagangan, industri, dan lain-lain.
7. Tangibles (bukti langsung) yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
8. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya.
9. Responsiveness (daya tanggap) yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
10. Assurance (jaminan) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dan meyakinkan kepercayaan konsumen.
11. Emphaty (perhatian) yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

E. Operasional Variabel

Tabel II.2 Konsep Operasional Variabel Mengenai Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Peny.

Konsep	Variable	Indikator	Item yang dinilai	Ukuran
Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan Pasolong(2008:128)	Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Peny.	1. Tangibles (bukti langsung)	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki ruang tunggu untuk pelanggan. - Kelengkapan sarana dan komunikasi. 	Nominal
		2. Reliability (keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan dan keahlian petugas dalam menangani masalah dilapangan. - Memuaskan dan sesuai janji yang ditawarkan. 	Nominal
		3. Responsiveness (daya tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. - Sikap petugas dalam merespon pelanggan yang menyampaikan kritik dan saran. 	Nominal
		4. Assurance (jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> - Mampu menjaga kualitas air bersih. - Memiliki karyawan yang baik dan ramah. 	Nominal
		5. Emphaty (perhatian)	<ul style="list-style-type: none"> - Menanggapi keluhan pelanggan. - Memberikan perhatian kepada pelanggan yang mengalami kesulitan dalam air bersih. 	Nominal

Sumber:modifikasi penelitian, 2019

F. Teknik Pengukuran

Untuk menjelaskan gambaran tentang Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Peny, maka penelitian terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dibagi dalam tiga variasi yaitu baik, cukup baik, tidak baik. Pengukuran yang digunakan dalam penganalisaan adalah dengan menggunakan penelitian secara persentase, yaitu untuk kategori baik dengan presentase 67% untuk kategori cukup baik dengan presentase antara 34%-66%, sedangkan untuk kategori tidak baik dengan presentase 33%.

Baik : Apabila Kualitas Pelayanan yang ditetapkan berada pada kategori tinggi 67%.

Cukup Baik : Apabila Kualitas Pelayanan yang ditetapkan berada pada kategori sedang 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila Kualitas Pelayanan yang ditetapkan berada pada kategori rendah 33%.

Kemudian untuk pengukuran masing-masing indikator dalam variabel pengawasan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Tangibles (bukti langsung) yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dapat dikatakan :

Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara
66-100%

Cukup Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara
34-65%.

Kurang Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara
0-33%

2. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya dapat dikatakan :

Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara
66-100%

Cukup Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara
34-65%.

Kurang Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara
0-33%

3. Responsiveness (daya tanggap) yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen dapat dikatakan :

Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara
66-100%

Cukup Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara 34-65%.

Kurang Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara 0-33%

4. Assurance (jaminan) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dan meyakinkan kepercayaan konsumen dapat dikatakan :

Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara 66-100%

Cukup Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara 34-65%.

Kurang Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara 0-33%

5. Emphaty (perhatian) yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen dapat dikatakan :

Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara 66-100%

Cukup Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara 34-65%.

Kurang Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara 0-33%.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah termasuk kedalam tipe *Survey Deskriptif* dengan menggunakan metode *Kuantitatif*. Hal ini sesuai menurut Singarimbun (dalam Sinambela, 2014:68) penelitian survey ialah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

B. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul peneliti, maka penelitian ini akan dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau, alasan penulis mengambil lokasi penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas PDAM, karena terindikasi masih kurang maksimalnya pelayanan yang dilakukan oleh petugas PDAM, hal tersebut dibuktikan banyaknya keluhan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011:61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun yang dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini adalah Kepala PDAM Tirta Indra kecamatan Pasir Penyau, petugas PDAM bagian pelanggan wilayah kecamatan Pasir Penyau dan pelanggan PDAM Tirta Indra kecamatan Pasir Penyau.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2011:62) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Rumus yang digunakan untuk mengetahui jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Rumus slovin adalah suatu sistem matematis yang digunakan untuk menghitung jumlah dari sebuah populasi objek tertentu yang belum diketahui karakteristiknya secara pasti.

Adapun yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel III.1 Populasi dan Sampel

No	Sub Populasi	Jumlah	Sampel	Presentase (%)
1	Kepala PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau	1 orang	1 orang	100%
2	Petugas PDAM bagian pelanggan wilayah Kecamatan Pasir Penyau	5 orang	5 orang	100%
3	Pelanggan Rumah Tangga PDAM Tirta Indra di Kecamatan Pasir Penyau	682 orang	50 orang	7,33%
	Jumlah	688 orang	56 orang	8,13%

Sumber: data olahan tahun, 2019

Berdasarkan tabel III.1 diatas dapat diketahui populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu sub populasi Kepala PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau berjumlah 1 orang dan sampelnya 1 orang presentasenya 100%, sub populasi Petugas PDAM bagian pelanggan wilayah Kecamatan Pasir Penyau

berjumlah 5 orang dan sampelnya 5 orang presentasinya 100%, sub populasi Pelanggan Rumah Tangga PDAM Tirta Indra di Kecamatan Pasir Penyuh berjumlah 682 orang dan sampelnya 50 orang presentasinya 7,33%. Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan 3 sub populasi yang berjumlah 688 orang dan sampelnya 56 orang presentasinya 8,13%.

D. Teknik Penarikan Sampel

Adapun teknik penarikan sampel pada penelitian ini adalah:

Untuk kepala PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyuh, penulis menggunakan metode sensus yaitu penulis memungkinkan menggunakan secara keseluruhan dari jumlah populasi untuk dijadikan responden.

Untuk petugas bagian pelanggan wilayah Kecamatan Pasir Penyuh, penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling yaitu penulis menentukan sendiri besar sampel yang akan diambil sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Untuk pelanggan PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyuh penulis menggunakan metode accidental sampling yaitu penulis menentukan sampel dengan cara kebetulan atau yang mudah untuk dijumpai.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden merujuk kepada individu atau seseorang yang dapat memberikan informasi dasar mengenai masalah yang akan diteliti yaitu data hasil kuisioner dan hasil wawancara dengan para responden yang telah ditentukan.

2. Data Skunder yaitu data dan informasi yang diperlukan untuk menyusun landasan penelitian guna memperjelas permasalahan yang diteliti, yang diperoleh dari kantor PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu dan sumber-sumber lainnya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai yaitu sebagai berikut:

1. Kuisisioner adalah menyusun daftar pertanyaan secara tertulis dengan pokok permasalahan penelitian yang disebarkan kepada responden terpilih untuk diisi berdasarkan alternatif jawaban yang ada.
2. Wawancara adalah suatu proses Tanya jawab yang dilakukan oleh pewawancara dengan yang diwawancarai untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan terkait dengan permasalahan yang diajukan oleh peneliti menurut Sinambela (2014:117)
3. Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data melalui usaha pengumpulan sejumlah dokumen, arsip-arsip dan bahan-bahan tertulis lainnya yang di peroleh dari Kantor PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu.

G. Teknik Analisis Data

Setelah data dilapangan terkumpul maka data tersebut akan dikelompokan dan ditabulasi dengan keterangan-keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian, untuk kemudian dianalisa secara kuantitatif bersifat deskriptif dan kemudian ditarik kesimpulannya.

H. Jadwal Waktu Dan Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 Jadwal waktu dan kegiatan penelitian Evaluasi Pelayanan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra di Kecamatan Pasir Penyu.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke 2020																							
		Feb-Mar				Apr				Mei				Jun				Jul				Ags			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP	■	■	■	■																				
2	Seminar UP							■																	
3	Revisi UP								■																
4	Revisi Kuisisioner											■													
5	Rekomendasi Survei												■												
6	Survei Lapangan															■									
7	Analisis Data																■								
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																			■					
9	Konsultasi Revisi Skripsi																			■					
10	Ujian Komferensi Skripsi																						■		
11	Revisi Skripsi																							■	
12	Penggunaan Skripsi																								■

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Indragiri Hulu

Berdasarkan dengan undang-undang nomor 10 tahun 1948 dibentuk Kabupaten Indragiri termasuk didalam provinsi Sumatra Tengah kemudian Diralisi dengan surat keputusan Gubernur Militer Sumatra Tengah pada tanggal 9 November 1948 nomor 10/GM/T.49, selanjutnya dengan undang-undang nomor 4 tahun 1952 dan undang-undang nomor 12 tahun 1956 dibentuk daerah Otonom dalam Provinsi Sumatra Tengah termasuk Kabupaten Indragiri.

Kabupaten Indragiri Hulu pada waktu itu terdiri 4 Kewedanan, 17 Kecamatan yaitu Kewedanan Indragiri Hilir Selatan, Indragiri Hulu Utara, Indragiri Hulu dan Kewedanan Kuantan Singingi. Berdasarkan dengan peraturan pemerintah nomor 50 tahun 1963 status kewedanan dihapus bersama dengan penghapusan 4 kewedanan dalam Kabupaten Indragiri.

Dengan undang-undang nomor 61 tahun 1958 dibentuk, provinsi Riau dengan Ibu kota Pekanbaru yang terdiri dari lima daerah tingkat II masing-masing Kabupaten Kampar, Indragiri, Bengkalis, Kabupaten Kepulauan Riau dan Kotamadya Pekanbaru.

Dengan dibentuknya Provinsi Riau dengan undang-undang nomor 61 tahun 1958 maka timbulah didua kewedanan tersebut yaitu kewedanan Indragiri Hilir dan Indragiri Hulu. Dengan perjuangan yang disalurkan melalui Panitia Persiapan Pembentukan Kabupaten Indragiri dan melalui Dewan Perwakilan

Rakyat Gotong Royong Kabupaten Indragiri ternyata hasrat tersebut mendapat dukungan dari DPRD Riau dan DPR pusat.

Berdasarkan undang-undang nomor 6 tahun 1965 kemudian terjadilah pemekaran Kabupaten Indragiri menjadi dua Kabupaten yaitu antara lain:

- a. Kabupaten Indragiri Hilir dengan Ibu kotanya Tembilahan, yang terdiri dari 8 Kecamatan, sekarang menjadi 11 Kecamatan.
- b. Kabupaten Indragiri Hulu dengan ibu kotanya Rengat, yang terdiri dari 8 Kecamatan yaitu antarlain:
 1. Kec. Rengat Ibukota Rengat
 2. Kec. Pasir Penyuh Ibukota Air Molek
 3. Kec. Seberida Ibukota Pangkalan Kasai
 4. Kec. Peranap Ibukota Peranap
 5. Kec. Kuantan Hilir Ibukota Baserah
 6. Kec. Kuantan Tengah Ibukota Taluk Kuantan
 7. Kec. Singingi Ibukota Muara Lembu
 8. Kec. Kuantan Mudik Ibukota Lubuk Jambi

Pada tahun 1996 terjadi lagi penambahan Kecamatan dengan adanya pemekaran Kecamatan Kuantan Tengah, Kecamatan Pasir Penyuh, dan Kecamatan Rengat, Kecamatan yang baru yaitu:

- a. Kec. Benai Ibukota Benai
- b. Kec. Kelayang Ibukota Simpang Kelayang
- c. Kec. Rengat Barat Ibukota Pematang Reba

Pada tahun 1999 Kabupaten Indragiri Hulu dipecah lagi menjadi 2 Kabupaten yaitu Kabupaten Kuansing yang berkedudukan di Taluk Kuantan dan Kabupaten Indragiri Hulu yang berkedudukan di Rengat. Pada tahun 2004 Kabupaten Indragiri Hulu telah mengalami beberapa pemekaran wilayah Kecamatan sehingga menjadi 14 Kecamatan yaitu:

1. Kec. Rengat Ibukota Rengat
2. Kec. Rengat Barat Ibukota Pematang Reba
3. Kec. Seberida Ibukota Pangkalan Kasai
4. Kec. Batang Gangsal Ibukota Seberida
5. Kec. Batang Cenaku Ibukota Aur Cina
6. Kec. Pasir Penyu Ibukota Air Molek
7. Kec. Lirik Ibukota Lirik
8. Kec. Kelayang Ibukota Simpang Kelayang
9. Kec. Peranap Ibukota Peranap
10. Kec. Batang Peranap Ibukota Pematang
11. Kec. Rakit Kulim Ibukota Petonggan
12. Kec. Sungai Lala Ibukota Kelawat
13. Kec. Lubuk Batu Jaya Ibukota Lubuk Batu Tinggal
14. Kec. Kuala Cenaku Ibukota Kuala Cenaku

Adapun Beberapa potensi yang ada di Daerah Kabupaten Indragiri Hulu antara lain:

1. Agribisnis : Sawit dan Karet
2. Industri

- a. PT. Perkebunan Nusantara V di Desa Kota lama
 - b. PT. Inecda di Desa Tani Makmur
 - c. PT. Alam Sari di Desa Talang Jerinjing
 - d. PT. Tesso di Desa Rantau Bakung
 - e. PT. Talang Jerinjing Sawit si Desa Talang Terinjing
 - f. Pembangunan Industri Hilir CPO
 - g. Pembangunan Industri Hulu Minyak dan Gas
3. Pertambangan
- a. Batubara
 - b. Pasir
 - c. Kerikil
 - d. Minyak Bumi

Salah satu daerah yang mempunyai potensi pertambangan batubara yaitu Desa Ketipo Kecamatan Peranap.

B. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak di bidang distribusi air bersih bagi seluruh masyarakat umum dan terdapat di setiap Provinsi, Kabupaten, dan Kotamadya di seluruh Indonesia.

Perusahaan Daerah Air Minum sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan sistem penyediaan air bersih bagi masyarakat serta melayani seluruh kelompok konsumen/pelanggan dengan harga yang terjangkau, Perusahaan Daerah Air Minum bertanggung jawab pada

operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek, serta bernegosiasi dengan pihak-pihak swasta untuk mengembangkan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun pengelolaan sumber air bersih khusus Kabupaten Indragiri Hulu di kelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra, yang terletak di Kota Rengat, dan salah satu cabang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra ada di Kecamatan Pasir Penyu.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat mulai didirikan pada Tahun 1979 dengan Bantuan PT. Chevron Pacific Indonesia yang diresmikan langsung oleh Kepada Daerah Tingkat 1 yaitu Gubernur Letjen Soeripto. Sementara cabang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra yang ada di Kecamatan Pasir Penyu mulai beroperasi pada tahun 1980. Dengan luas bangunan 1 hektar dan alat-alat sebagai berikut:

- a. Tangki Resor Koar 1 unit Kapasitas 1000 m³
- b. Bak Reservoir Kapasitas 500 m³
- c. Fasilitas Kantor
- d. Pipa induk Asbes ukuran 8 inch, 6 inch, dan 4 inch
- e. Pipa Transmisi (pipa jaringan)
- f. Pompa Distribusi 1 Unit Kapasitas 22 liter/detik
- g. Pompa Intake Kapasitas 20 liter/detik
- h. IPA (instalasi pengolahan air) Kapasitas 30 liter/detik
- i. Pompa Bekos 1 unit
- j. Pompa Dosing 1 unit

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra di Kecamatan Pasir Penyu memiliki satu sumber air yaitu dari sungai Indragiri.

Awal mula beroperasinya Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu dimulai dengan penjualan air bersih melalui mobil tangki kerumah-rumah pelanggan yang jauh lokasinya dan belum bisa dijangkau oleh pipa-pipa besar PDAM. Hingga seiring berjalannya waktu dan kebutuhan akan air bersih yang terus meningkat, PDAM akhirnya kebanjiran pelanggan. Dulunya tak jarang masyarakat menggunakan air kolam untuk kepentingan sehari-hari seperti mencuci, bahkan mandi dimusim kemarau. Tetapi karna kondisi lingkungan yang semakin tidak sehat maka banyak masyarakat yang beralih untuk menggunakan air PDAM.

Kemudian, di tengah-tengah masyarakat yang menggunakan air PDAM ada yang dikenal dengan “pelanggan langsung” dan “pelanggan tidak langsung” yang menurut penulis keduanya adalah sama-sama pelanggan PDAM. Namun Pelanggan langsung adalah pelanggan yang tercatat sebagai pelanggan PDAM dan memiliki kontrak sebagai penjual dan pembeli dengan pihak PDAM, Sedangkan pelanggan tidak langsung menurut penulis adalah pelanggan yang tidak terikat kontrak dengan pihak PDAM tetapi menggunakan air PDAM, biasanya hal ini terjadi ketika musim kemarau tiba, dimana masyarakat yang tidak terdaftar menjadi pelanggan PDAM atau yang disebut dengan pelanggan tidak langsung mengalami kesulitan memperoleh air, sehingga mereka memutuskan untuk membeli air bersih kepada PDAM melalui tangki.

Sifat air yang selalu mengalir ketempat yang lebih rendah selalu mempengaruhi pendistribusian air kepada pelanggan/konsumen, terutama disaat situasi air baku tidak mencukupi, masyarakat yang bertempat tinggal didaerah yang tinggi akan kesulitan untuk memperoleh air bersih. Begitu juga pelanggan/konsumen yang lokasi rumahnya jauh dari tempat pengolahan air PDAM, mereka akan mengalami kesulitan untuk memperoleh air bersih PDAM, maka situasi seperti ini seringkali memicu timbulnya konflik atau kesalahpahaman antara pelanggan/konsumen yang tidak kebagian air dengan petugas PDAM.

Adapun visi, misi dan strategi yang digunakan oleh Perusahaan Daerah air Minum Tirta Indra adalah :

1. Visi

Terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan air bersih yang dengan prinsip memenuhi aspek kualitas, kuantitas, dan kontinuitas yang berwawasan lingkungan.

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan dan kemanfaatan umum kepada seluruh masyarakat melalui pelayanan air minum yang berwawasan lingkungan.
- b. Mewujudkan pengelolaan keuangan perusahaan secara mandiri melalui pendapatan yang diperoleh dari masyarakat dan dikembalikan lagi kepada masyarakat guna meningkatkan pelayanan dan penyediaan air minum.

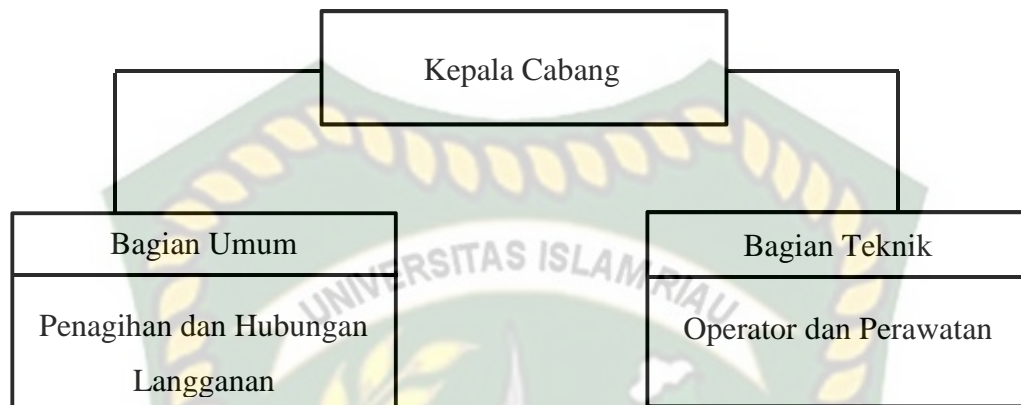
- c. Meningkatkan pengolahan kualitas air minum yang sesuai dengan standar kesehatan dan lingkungan.
- d. Mewujudkan penambahan cakupan pelayanan air minum yang disesuaikan dengan pertumbuhan penduduk Kabupaten Indragiri Hulu.

3. Strategi Perusahaan

- a. Meningkatkan etos dan disiplin kerja pegawai.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
- c. Meningkatkan infrastruktur air bersih.
- d. Meningkatkan skill karyawan dengan pelatihan.
- e. Meningkatkan kapasitas produksi dan distribusi air.
- f. Menurunkan tingkat kehilangan air.
- g. Meningkatkan sosialisasi pemanfaatan air bersih.

Struktur organisasi merupakan susunan dari berbagai komponen dalam suatu organisasi. Struktur organisasi lebih mengarah pada pembagian kerja, fungsi dari berbagai macam kegiatan yang berbeda yang telah dikoordinasikan. Selain itu struktur organisasi merupakan suatu susunan komponen, serta disetiap komponen dalam organisasi saling memiliki ketergantungan. Fungsi struktur organisasi yaitu, kejelasan tanggung jawab, kejelasan kedudukan, kejelasan mengenai jalur hubungan dan kejelasan uraian tugas. Berikut ini adalah Bagan Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra di Kecamatan Pasir Penyau yaitu:

**Gambar IV.1 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta
Indra Kecamatan Pasir Peny**



Berdasarkan Struktur Organisasi, Tugas pegawai PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Peny yaitu Kepala Cabang sebagai Kepala yang bertanggung jawab atas PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Peny dan membawahi:

1. Bagian Umum : Penagihan bertugas sebagai penagihan rekening air atau disebut dengan kasir, menerima keluhan dan pemasangan sambungan baru, menyurati pelanggan yang menunggak. Hubungan langganan bertugas mencatat water meter pemakaian pelanggan tiap bulan dan mensurvey calon pelanggan baru apakah ada atau tidaknya pipa distribusi dialamat rumah calon pelanggan yang akan dipasang.
2. Bagian Teknik : Operator dan Perawatan bertugas untuk menangani masalah produksi air, kerusakan, kebocoran pipa yang ada dilapangan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam bab ini penulis akan menyajikan data-data yang sudah diperoleh dari hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyau, maka penulis akan mengklasifikasikan responden berdasarkan tingkat umur, tingkat pendidikan, dan jenis kelamin yaitu sebagai berikut:

1. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Keterkaitan antara umur dengan kedewasaan seseorang dalam bersikap terhadap permasalahan yang ada, maka pada tabel dibawah ini akan digambarkan umur responden sebagai berikut:

Tabel V.1 Responden Berdasarkan Umur

No	Tingkat Umur	Jumlah	Presentase
1	21-30	12 orang	21 %
2	31-40	17 orang	30 %
3	41-50	20 orang	36 %
4	51 keatas	7 orang	13 %
	Jumlah	56 orang	100 %

Sumber: data olahan, 2020

Berdasarkan tabel V.1 diatas dapat diketahui jumlah responden berdasarkan umur adalah berjumlah 56 orang, yang dijadikan sebagai responden sebanyak 12 orang atau 21% berumur antara 21-30 tahun, sebanyak 17 orang atau 30% berumur 31-40 tahun, sebanyak 20 orang atau 36% berumur 41-50 tahun, sebanyak 7 orang atau 13% berumur diatas 51 tahun. Dari identitas responden berdasarkan umur diatas dapat disimpulkan bahwa identitas responden berdasarkan umur didominasi oleh responden yang berumur 41-50 tahun.

Dari gambaran data yang telah diperoleh berdasarkan umur tersebut, yang menjadi responden dalam penelitian ini tergolong dalam usia produktif atau dewasa dan matang dalam berfikir. Sehingga pada saat pengambilan sebuah keputusan, responden tidak mudah untuk dipengaruhi oleh orang lain.

2. Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Identitas responden berdasarkan jenjang pendidikan sangat diperlukan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden yang akan menjawab maksud dari penelitian ini. Faktor pendidikan sangat penting terhadap hasil jawaban yang diberikan responden. Karna menurut penulis, orang yang berpendidikan pada umumnya akan lebih luas pengetahuannya dan lebih bijaksana dalam menilai dari pada dengan orang yang berpendidikan lebih rendah, walaupun hal ini tidak mutlak untuk dijadikan kebenaran.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, jenjang pendidikan responden terdiri dari pendidikan rendah sampai pendidikan tinggi, dapat dilihat rincian datanya pada tabel berikut ini:

Tabel V.2 Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Tamatan SD	22 orang	39%
2	Tamatan SLTP	8 orang	14%
3	Tamatan SLTA	21 orang	38%
4	Diploma	0	0
5	Strata 1	5 orang	9%
	Jumlah	56 orang	100 %

Sumber: data olahan, 2020

Berdasarkan tabel V.2 dapat diketahui identitas responden berdasarkan jenjang pendidikan dari 56 orang responden, sebanyak 22 orang atau 39% berpendidikan SD, sebanyak 8 orang atau 14% berpendidikan SLTP, sebanyak 21

orang atau 38% berpendidikan SLTA, sebanyak 5 orang atau 9% berpendidikan strata 1. Dari identitas responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa identitas responden berdasarkan jenjang pendidikan lebih di dominasi oleh responden berpendidikan SD.

3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui identitas responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	26 orang	46%
2	Perempuan	30 orang	54%
	Jumlah	56 orang	100%

Sumber: data olahan, 2020

Berdasarkan tabel V.3 dapat diketahui identitas responden berdasarkan jenis kelamin dari 56 orang responden, sebanyak 26 orang atau 46% adalah laki-laki, sebanyak 30 orang atau 54% adalah perempuan. Dari identitas responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa identitas responden berdasarkan jenis kelamin lebih didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan.

B. Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyu.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah tugas yang sangat penting bagi organisasi pemerintahan, bahkan dapat dikatakan tujuan utama birokrasi pemerintahan adalah dalam rangka pengatur mekanisme dan prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah menyelesaikan tugasnya kepada instansi-instansi yang ada termasuk perusahaan daerah air minum PDAM yang didirikan untuk memberikan jasa pemerintah

terhadap masyarakat. Bagi masyarakat air bersih adalah kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari yang digunakan untuk air minum, mandi dan kebutuhan lainnya.

PDAM adalah perusahaan milik daerah yang bergerak dalam distribusi air minum atau air bersih bagi masyarakat yang secara langsung diawasi oleh pemerintah eksekutif maupun legislatif daerah.

Maka tujuan dibentuknya PDAM Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau yaitu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap penyediaan sarana dan prasarana air bersih yang berkualitas dan sesuai dengan standar.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan perusahaan daerah air minum tirta indra pada pelanggan kecamatan pasir penyau, dapat diketahui melalui beberapa indikator yang telah penulis tetapkan yaitu sebagai berikut:

1. Tangibles (bukti langsung)

Dalam rangka menilai kualitas pelayanan, salah satu indikator Tangibles (bukti langsung) sangat penting digunakan, dengan menilai beberapa item berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi, karena dalam melaksanakan pelayanan, sarana fisik sangat penting disediakan oleh pihak yang memberikan pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan responden dari Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau mengenai Kualitas Tangibles (bukti langsung) yang diberikan pihak PDAM kepada pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.4 Tanggapan Responden Dari Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau Mengenai Tangibles (bukti langsung)

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Memiliki ruang tunggu untuk pelanggan	32	18	0	50
2	Kelengkapan sarana dan komunikasi	26	24	0	50
	Jumlah	58	42	0	100
	Rata-rata	29	21	0	50
	Persentase	58%	42%	0	100%

Sumber: data olahan tahun 2020

Berdasarkan Tabel V.4 diatas, dapat diketahui tanggapan responden mengenai Kualitas Tangibles atau bukti langsung yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra kepada pelanggan Kecamatan Pasir Penyau dapat dikatakan cukup baik, Hal ini dilihat dari penyediaan fasilitas kantor yang memiliki ruang tunggu, seperti penyediaan kursi panjang untuk pelanggan ketika sedang mengantri pembayaran tagihan air, lalu kelengkapan sarana dan komunikasi pihak PDAM telah menyediakan komputer untuk mempermudah pekerjaan petugas terutama petugas bagian kasir yang melayani pelanggan dalam proses pembayaran, Sehingga pelanggan dapat merasakan manfaat dari fasilitas yang telah diberikan pihak PDAM.

Sementara itu, tanggapan responden dari Petugas Bagian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau mengenai Kualitas Tangibles (bukti langsung) yang diberikan pihak PDAM Kepada pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.5 Tanggapan Responden Dari Petugas Bagian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu Mengenai Tangibles (bukti langsung)

No	Item penelitian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Memiliki ruang tunggu untuk pelanggan	5	0	0	5
2	Kelengkapan sarana dan komunikasi	5	0	0	5
	Jumlah	10	0	0	10
	Rata-rata	5	0	0	5
	Persentase	100%	0	0	100%

Sumber: data olahan 2020

Berdasarkan Tabel V.5 di atas, dapat diketahui mengenai Kualitas Tangibles atau bukti langsung yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra kepada pelanggan Kecamatan Pasir Penyu dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat bahwasanya pihak PDAM sudah memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan menyediakan ruang tunggu untuk pelanggan ketika sedang mengantri pembayaran air, serta kelengkapan sarana dan komunikasi yang tersedia telah menunjang kualitas dalam memberikan pelayanan seperti dalam prosedur pembayaran menggunakan komputer dan tidak manual lagi.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Kepala Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu mengenai Kualitas Tangibles atau bukti langsung yang diberikan kepada pelanggan.

“...mengenai ruang tunggu, berhubung jumlah pelanggan di Kecamatan Pasir Penyu ini masih dibawah 1000 pelanggan kami telah menyediakan kursi panjang di ruang tunggu, dan untuk kelengkapan sarana dan komunikasi, kami sudah menggunakan komputer untuk proses pembayaran tagihan rekening air, sudah online dan tidak manual lagi jadi

pelanggan tidak mengantri lama".(wawancara, Joni, Hari Senin 16 Maret 2020, Pukul 10.11 Wib).

Berdasarkan hasil kuisioner dan hasil wawancara yang telah penulis jelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Tangibles atau bukti langsung yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra kepada pelanggan Kecamatan Pasir Penyau dapat dikatakan cukup baik, Hal ini dapat dilihat bahwa PDAM telah menyediakan fasilitas kantor seperti ruang tunggu untuk pelanggan, dan kelengkapan sarana dan komunikasi. Walaupun ruang tunggu hanya dilengkapi dengan kursi panjang pihak PDAM merasa sudah cukup dikarenakan jumlah pelanggan di Kecamatan Pasir Penyau yang masih dibawah 1000, tetapi dalam proses pembayaran pelanggan tidak perlu mengantri lama karna petugas bagian kasir sudah menggunakan komputer, agar dapat menghemat waktu dalam melakukan pekerjaannya.

2. Reliability (keandalan)

Indikator penilaian ini berkaitan dengan bagaimana kemampuan dan keandalan Petugas Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra untuk menyediakan dan memberikan pelayanan terpercaya kepada pelanggan seperti keandalan dan kemampuan petugas dalam menangani masalah dilapangan, serta apakah pelayanan sudah memuaskan dan sesuai janji yang ditawarkan.

Untuk mengetahui tanggapan dari responden Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau mengenai Kualitas Reliability (keandalan) yang dimiliki petugas PDAM untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.6 Tanggapan Responden Dari Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu Mengenai Reliability (keandalan)

No	Item penelitian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Kemampuan dan keahlian petugas dalam menangani masalah dilapangan	30	20	0	50
2	Memuaskan dan sesuai janji yang ditawarkan	18	32	0	50
	Jumlah	48	52	0	100
	Rata-rata	24	26	0	50
	Persentase	48%	52%	0	100%

Sumber: data olahan 2020

Berdasarkan Tabel V.6 diatas dapat diketahui bahwa Kualitas Reliability atau keandalan Petugas Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra dalam memberikan pelayanan kepada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyu dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terlihat bahwa petugas memiliki kemampuan dan keahlian dalam menangani masalah dilapangan, seperti keahlian dalam memperbaiki kerusakan-kerusakan pipa bocor, serta kerusakan pada mesin air, dan dari tanggapan responden petugas sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai janji yang ditawarkan.

Sementara itu, tanggapan dari Petugas Bagian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu mengenai Kualitas Reliability (keandalan) yang dimiliki pihak PDAM untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.7 Tanggapan Responden Dari Petugas Bagian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu Mengenai Reliability (keandalan)

No	Item penelitian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Kemampuan dan keahlian petugas dalam menangani masalah dilapangan	5	0	0	5
2	Memuaskan dan sesuai janji yang ditawarkan	5	0	0	5
	Jumlah	10	0	0	10
	Rata-rata	5	0	0	5
	Persentase	100%	0	0	100%

Sumber: data olahan 2020

Berdasarkan Tabel V.7 diatas dapat diketahui bahwa Kualitas Reliability atau keandalan Petugas Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyu dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat bahwasanya petugas memiliki keahlian dalam menangani masalah dilapangan seperti menangani kebocoran pipa, serta kerusakan pada mesin air. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai janji yang ditawarkan.

Selanjutnya, penulis melakukan wawancara dengan Kepala Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu mengenai Kualitas Reliability atau keandalan petugas PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

“...mengenai kemampuan dan keahlian petugas dalam menangani masalah dilapangan, sampai saat ini masih cepat tanggap, karna kami menggunakan sistem kerja keras, kerja cerdas dan kerja tuntas, dan sebisa mungkin kami berusaha untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan kepada pelanggan”. (wawancara, Joni, Hari Senin 16 Maret 2020, Pukul 10.13 Wib).

Berdasarkan hasil kuisioner dan hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Reliability atau keandalan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat bahwa PDAM memiliki petugas yang handal dalam menangani masalah dilapangan dan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan.

3. Responsiveness (daya tanggap)

Indikator ini sangat penting dalam menilai bagaimana Kualitas pelayanan yang diberikan PDAM kepada pelanggan karena berkaitan dengan kesanggupan petugas untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tanggap, serta sikap petugas dalam merespon pelanggan yang memberikan kritik dan saran.

Untuk mengetahui tanggapan dari responden Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu mengenai Kualitas Responsiveness (daya tanggap) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.8 Tanggapan Responden Dari Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu Mengenai Responsiveness (daya tanggap)

No	Item penelitian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.	13	37	0	50
2	Sikap petugas dalam merespon pelanggan yang menyampaikan kritik dan saran.	19	31	0	50
	Jumlah	32	68	0	100
	Rata-rata	16	34	0	50
	Persentase	32%	68%	0	100%

Sumber: data olahan 2020

Berdasarkan Tabel V.8 diatas dapat diketahui bahwa Kualitas Responsiveness atau daya tanggap Petugas Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra kepada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyu dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat bahwa petugas cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan seperti melayani sambungan baru, pembayaran rekening air, ganti stop kran, serta sikap baik petugas dalam merespon pelanggan yang menyampaikan kritik dan saran.

Sementara itu tanggapan dari Petugas Bagian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Mengenai Responsiveness (daya tanggap) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.9 Tanggapan Responden Dari Petugas Bagian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu mengenai Responsiveness (daya tanggap)

No	Item penelitian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.	5	0	0	5
2	Sikap petugas dalam merespon pelanggan yang menyampaikan kritik dan saran.	5	0	0	5
	Jumlah	10	0	0	10
	Rata-rata	5	0	0	5
	Persentase	100%	0	0	100%

Sumber: data olahan 2020

Berdasarkan Tabel V.9 diatas bahwa Kualitas Responsiveness atau daya tanggap petugas Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra kepada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyu dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat bahwasanya petugas selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, seperti

melayani sambungan baru, pembayaran rekening air, ganti stop kran, walaupun tak jarang dalam melakukan pelayanan terjadi keterlambatan dalam waktu penyelesaian, hal ini dikarenakan keterbatasannya jumlah sumber daya manusia dibanding dengan jumlah pelanggan yang ada, namun petugas selalu menerima kritik dan saran yang disampaikan oleh pelanggan.

Selanjutnya, penulis melakukan wawancara dengan Kepala Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau mengenai Responsiveness atau daya tanggap petugas PDAM kepada pelanggan.

“...ya sampai saat ini petugas sangat sigap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, misalnya ada pelanggan yang mengalami kebocoran pipa, sambungan baru atau penggantian stop kran, petugas langsung datang untuk memperbaiki, jika sedang tidak melakukan perbaikan di tempat lain”. (wawancara, Joni, Hari Senin 16 Maret 2020, Pukul 10.15 Wib).

Berdasarkan hasil kuisioner dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Responsiveness atau daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dikatakan cukup baik, hanya saja tak jarang terjadi keterlambatan penanganan dalam pelayanan dikarenakan terbatasnya jumlah sumber daya manusia Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra dibandingkan jumlah pelanggan yang ada.

4. Assurance (jaminan)

Indikator penilaian ini berkaitan dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai Perusahaan Daerah Air minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau dan meyakinkan kepercayaan kepada konsumen/pelanggan.

Untuk mengetahui Tanggapan dari responden Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau mengenai Kualitas

Assurance (jaminan) yang diberikan kepada pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.10 Tanggapan Responden Dari Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu mengenai Assurance (jaminan)

No	Item penelitian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Mampu menjaga kualitas air bersih	14	36	0	50
2	Memiliki karyawan yang baik dan ramah.	12	38	0	50
	Jumlah	26	74	0	100
	Rata-rata	13	37	0	50
	Persentase	26%	74%	0	100%

Sumber: data olahan 2020

Berdasarkan Tabel V.10 diatas dapat diketahui bahwa Kualitas Assurance atau jaminan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra kepada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyu dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terlihat bahwa petugas sudah mendistribusikan air, walaupun tak jarang air mengalami kekeruhan atau kurang jernih. Namun dalam melayani pelanggan, petugas selalu bersikap baik dan ramah terhadap pelanggan, baik dalam melayani pembayaran tagihan air ataupun penerimaan pengaduan.

Sementara itu, tanggapan dari Petugas Bagian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu mengenai Kualitas Assurance (jaminan) yang diberikan kepada pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.11 Tanggapan Responden Dari Petugas Bagian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Peny mengenai Assurance (jaminan)

No	Item penelitian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Mampu menjaga kualitas air bersih	5	0	0	5
2	Memiliki karyawan yang baik dan ramah.	5	0	0	5
	Jumlah	10	0	0	10
	Rata-rata	5	0	0	5
	Persentase	100%	0	0	100%

Sumber: data olahan 2020

Berdasarkan Tabel V.11 diatas dapat diketahui bahwa Kualitas Assurance atau jaminan yang diberikan pihak Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra kepada Pelanggan Kecamatan Pasir Peny dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat bahwasanya PDAM selalu mendistribusikan air bersih, walaupun terkadang air yang didistribusikan mengalami kekeruhan atau kurang jernih, hal ini disebabkan karna pipa di instalasi pengolahan air yang sudah tua, sehingga dalam proses pengolahan air kurang maksimal. Seharusnya pihak PDAM melakukan penggantian atau pembaharuan pipa-pipa agar dapat meningkatkan kualitas air bersih. Sementara dalam pelayanan pembayaran atau penerimaan pengaduan, petugas selalu bersikap baik dan ramah terhadap pelanggan.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Kepala Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Peny mengenai Kualitas Assurance atau jaminan yang diberikan kepada pelanggan.

“...dalam menjaga kualitas air bersih, petugas bagian operator selalu mengecek dan membersihkan pipa-pipa, instalasi pengolahan air harus di kuras sebulan sekali dan mengecek pipa yang tersumbat. Mengenai keramahan petugas, hal itu memang patut dan wajib dilakukan kepada setiap pelanggan, agar pelanggan merasa nyaman pada saat berinteraksi

dengan kami baik dalam pengaduan kerusakan, proses pembayaran, ataupun pada saat memberikan kritik dan saran kepada kami”. (wawancara, Joni, Hari Senin 16 Maret 2020, Pukul 10.17 Wib).

Berdasarkan hasil kuisioner dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Assurance atau jaminan yang diberikan pihak PDAM kepada pelanggan Kecamatan Pasir Penyu dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat bahwa pihak PDAM sudah mendistribusikan air kepada pelanggan namun jaminan air bersih yang diberikan terkadang belum sesuai standar, sementara standar air bersih yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No.416/MENKES/IX/1990 air bersih harus jernih dan tidak berbau. Hal ini disebabkan karna sarana dan prasarana yang ada kurang memadai dan menyebabkan kualitas air bersih kurang. Namun dalam melayani pelanggan, petugas PDAM selalu bersikap baik dan ramah.

5. Emphaty (perhatian)

Indikator penilaian ini juga penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, berkaitan dengan perhatian petugas kepada pelanggan dalam menanggapi keluhan pelanggan, serta perhatian kepada pelanggan yang mengalami kesulitan air bersih.

Untuk mengetahui tanggapan dari Responden Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu mengenai Kualitas Emphaty (perhatian) yang diberikan kepada pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.12 Tanggapan Responden Dari Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu Mengenai Emphaty (perhatian)

No	Item penelitian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Menanggapi keluhan pelanggan.	28	22	0	50
2	Memberikan perhatian kepada pelanggan yang mengalami kesulitan dalam air bersih.	34	16	0	50
	Jumlah	62	38	0	100
	Rata-rata	31	19	0	50
	Persentase	62%	38%	0	100%

Sumber : data olahan 2020

Berdasarkan Tabel V.12 di atas dapat diketahui bahwa Kualitas Emphaty atau perhatian yang diberikan pihak PDAM kepada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyu dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terlihat bahwa petugas selalu menanggapi keluhan pelanggan seperti tekanan air yang kurang dengan cara memberikan pengertian kepada pelanggan mengenai penyebabnya, dan selalu memberikan perhatian kepada pelanggan yang mengalami kesulitan air bersih dengan cara membantu mendistribusikan air melalui mobil tangki, sehingga kebutuhan air bersih pelanggan tetap terpenuhi.

Sementara itu, tanggapan dari petugas bagian pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu mengenai Kualitas Emphaty (perhatian) yang diberikan kepada pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.13 Tanggapan Responden Dari Petugas Bagian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau Mengenai Emphaty (perhatian)

No	Item penelitian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Menanggapi keluhan pelanggan.	5	0	0	5
2	Memberikan perhatian kepada pelanggan yang mengalami kesulitan dalam air bersih.	5	0	0	5
	Jumlah	10	0	0	10
	Rata-rata	5	0	0	5
	Persentase	100%	0	0	100%

Sumber : data olahan 2020

Berdasarkan Tabel V.13 diatas dapat diketahui bahwa Kualitas Emphaty atau perhatian yang diberikan pihak Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyau dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari petugas yang menanggapi keluhan pelanggan misalnya seperti tekanan air yang kurang, maka petugas memberikan pengertian kepada pelanggan bahwa itu disebabkan oleh faktor posisi rumah pelanggan yang berada didataran tinggi atau posisi rumah pelanggan yang sangat jauh dari IPA (instalasi pengolahan air) sehingga air yang didistribusikan kurang maksimal, namun pihak PDAM siap mendistribusikan air bersih kepada pelanggan yang mengalami kesulitan air bersih melalui mobil tangki ketika PDAM sedang mengalami kendala atau perbaikan yang menyebabkan air tidak dapat didistribusikan melalui pipa.

Selanjutnya, penulis melakukan wawancara dengan Kepala Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau mengenai Kualitas Emphaty atau perhatian yang diberikan kepada pelanggan.

“...contoh perhatian yang kami berikan kepada pelanggan kami, misalnya seperti saat musim kemarau, pelanggan kekurangan air bersih kami siap mendistribusikan air bersih melalui mobil tangki agar pelanggan tidak kekurangan air bersih untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari”. (wawancara, Joni, Hari Senin 16 Maret 2020, Pukul 10.19 Wib).

Berdasarkan hasil kuisioner dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Emphaty atau perhatian yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kepada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyau dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat bahwa pihak PDAM memiliki alternatif lain selain pendistribusian air melalui pipa, yaitu mendistribusikan air kepada pelanggan dengan menggunakan mobil tangki pada saat pelanggan mengalami kekurangan air bersih saat kemarau atau pada saat tekanan air yang kurang, sehingga tindakan ini merupakan bentuk perhatian yang diberikan oleh pihak PDAM kepada pelanggan, serta selalu memberikan pengertian kepada pelanggan mengenai penyebab tekanan air yang kurang untuk menghindari kesalah pahaman antara pelanggan dengan petugas PDAM.

Untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyau adalah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyau.

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Tangibles (bukti langsung)	34	21	0	55
2	Reliability (keandalan)	29	26	0	55
3	Responsiveness (daya tanggap)	21	34	0	55

1	2	3	4	5	6
4	Assurance (jaminan)	18	37	0	55
5	Emphaty (perhatian)	36	19	0	55
	Jumlah	138	137	0	275
	Rata-rata	28	27	0	55
	Persentase	51%	49%	0	100%

Sumber: data olahan 2020

Berdasarkan Tabel V.14 diatas maka dapat diketahui Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyuh adalah dari 55 orang yang di jadikan sebagai responden sebanyak 28 orang (51%) menyatakan baik, sebanyak 27 orang (49%) menyatakan cukup baik.

Dari rekapitulasi tanggapan responden diatas, maka dapat penulis simpulkan bahwasanya Kualitas Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyuh dapat dikatakan cukup baik dengan hasil rekapitulasi tanggapan responden sebanyak 28 orang (51%) yang berada pada kategori cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari bukti langsung yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyuh, keandalan atau kemampuan petugas dalam menangani masalah dilapangan, daya tanggap atau kesanggupan petugas untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, jaminan air bersih dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, serta perhatian yang diberikan petugas kepada pelanggan yang mengalami kesulitan dalam air bersih.

C. Faktor Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyau

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan bahwa yang menjadi faktor-faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyau adalah :

1. Pipa air yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Penyau sudah tua, bahkan pipa induk belum pernah diperbaharui sejak awal beroperasinya PDAM di Kecamatan Pasir Penyau. Ini adalah salah satu penyebab terjadinya kekeruhan air yang didistribusikan dan menimbulkan kritik dari pelanggan.
2. Kurangnya sarana dan prasarana seperti Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau belum menggunakan Genset, sehingga PDAM bergantung sepenuhnya kepada PLN. Hal ini disebabkan karena menggunakan Genset biayanya besar, sedangkan tarif yang dihasilkan masih kurang. Maka jika listrik PLN padam, PDAM tidak dapat mendistribusikan air bersih.
3. Kurangnya sumber daya manusia di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyau. Hal ini tak jarang menyebabkan keterlambatan petugas PDAM dalam menangani masalah dilapangan, contohnya apabila ada pengaduan dari pelanggan mengenai pipa bocor maka penanganan pengaduan tersebut baru berjalan setelah satu minggu, hal tersebut disebabkan karena jumlah petugas yang tak sebanding dengan jumlah pelanggan di Kecamatan Pasir Penyau.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dilapangan mengenai Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyau, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan Pasir Penyau dikatakan cukup baik, dengan hasil rekapitulasi tanggapan responden sebanyak 28 orang (51%) yang berada pada kategori cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari bukti langsung yang diberikan Perusahaan Daerah Tirta Indra Pada Pelanggan Kecamatan pasir Penyau, keandalan atau kemampuan petugas dalam menangani masalah dilapangan, daya tanggap atau kesanggupan petugas untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, jaminan air bersih dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, serta perhatian yang diberikan petugas kepada pelanggan yang mengalami kesulitan dalam air bersih.
2. Faktor-faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Pada Pelanggan di Kecamatan Pasir Penyau yaitu, pipa-pipa yang sudah tua yang belum diperbaharui, kurangnya sarana dan prasarana, serta kurangnya sumber daya manusia di PDAM yang tak sebanding dengan jumlah pelanggan yang ada.

B. Saran

1. Diharapkan kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu perlu diadakan penggantian pipa-pipa yang sudah tua ataupun sarana produksi yang sudah rusak, agar pelayanan kepada pelanggan tidak terkendala dan memuaskan, serta dapat meminimalisir perbaikan sarana produksi dikarenakan kerusakan yang berulang kali. Dan kepada petugas bagian operator dan perawatan harus lebih memperhatikan kebersihan bak penampung air, mengecek pipa-pipa yang tersumbat agar dapat menghasilkan air bersih yang sesuai dengan standar.
2. Diharapkan kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu untuk menambah jumlah sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan handal dalam bidang yang ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk mengurangi keterlambatan pelayanan dilapangan yang diberikan kepada pelanggan karna jumlah sumber daya manusia tidak sebanding dengan jumlah pelanggan.
3. Diharapkan kepada pihak Perusahaan untuk melengkapi sarana dan prasarana dalam mendukung pendistribusian air seperti contohnya menyediakan Genset agar PDAM tidak selalu bergantung kepada PLN, dan ketika listrik PLN padam PDAM tetap bisa mendistribusikan air kepada pelanggan.
4. Diharapkan Kepada Pihak Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kecamatan Pasir Penyu untuk selalu menginformasikan jika sedang terjadi kendala dan mengakibatkan air bersih tidak dapat didistribusikan melalui

pipa, untuk menghindari kesalah pahaman antara petugas dengan pelanggan. Dan dengan adanya informasi mengenai PDAM yang tidak dapat mendistribusikan air bersih melalui pipa, pelanggan dapat memenuhi kebutuhan air bersih dengan cara membeli air menggunakan mobil tangki.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku:

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University.
- Hasibuan, Albert Dkk. 2002. *Otonomi Daerah Peluang dan Tantangan*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan.
- Kansil, C.S.T. 2002. *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Balai Pustaka.
- Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, PT Rajagrafindo Persada.
- Mardiasmo. 2004. *Otonomi Dan Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta, C.V Andi Offset.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*, Bandung, CV. Indra Prahasta.
- Moenir,A.S. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Edisi Kesatu*, Jakarta, Bumi Akasara.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, PT Rineka Cipta.
- _____. 2005. *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, PT Rineka Cipta.
- _____. 2011. *Kybernologi Ilmu Pemerintahan Baru*, Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta CV.
- Said, Mas'ud. 2008. *Arah Baru Otonomi Daerah Indonesia*, Malang, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*, Jakarta, Djambatan.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik*, Bandung, PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*, Bandung, PT Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta, Graha Ilmu.

Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.

Suprihatini, Amin. 2008. *Otonomi Daerah Dari Masa Kemasa*, Klaten, Cempaka Putih.

Supriono. 2001. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA LAN.

Syafiie, Inu Kencana. 2002. *Sistem Pemerintahan Indonesia Edisi Revisi*, Jakarta, PT Rineka Cipta.

_____. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*, Jakarta, PT Bumi Aksara.

_____. 2008. *Manajemen Pemerintahan*, Jakarta, PT Perca.

_____. 2013. *Ilmu Pemerintahan Edisi Revisi Kedua*, Bandung, Mandar Maju.

Thoha, Mifta. 2017. *Dinamika Ilmu Administrasi Publik*, Depok, Kencana.

Zulkifli, dkk. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Skripsi dan Kertas Kerja*, Pekanbaru, Badan Penerbit Fisipol UIR.

Jurnal/Skripsi :

Astuti, N. 2014. “Penyediaan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur”. Hal 683.

Sularso, H. 2013. “Studi Tentang Pelayanan Pemasangan Sambungan Baru Air Bersih Kepada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Di Kelurahan Jawa Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara” Hal 1363.

Sumantri, B dan Hermawan Parwiyanto. 2017. “Kualitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Seragen” Hal 15.

Peraturan Perundang-Undangan :

Peraturan Perundang-Undangan RI Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 416/MEN.KES/PER/IX/1990 Tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air.

Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu Nomor 17 Tahun 2008 Tentang
Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau