

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) TIRTA KAMPAR UNIT KECAMATAN
TAMBANG KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Arvania Ismi

NPM. 147110288

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan atas kehadirat Allah tabaraka ta'ala yang mana telah memberikan saya nikmat kesehatan, kenikmatan, dan kesempatan dalam menyusun karya ilmiah ini. Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar”** ini dapat penulis selesaikan.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salut dan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL, selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Publik sekaligus Anggota Penguji yang telah memberikan kritik, saran dan perbaikan yang sangat membangun sehingga skripsi ini menjadi jauh lebih baik lagi.
4. Ibu Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis terutama pada proses bimbingan berlangsung sehingga

- penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini terhadap apa yang telah diarahkan
5. Bapak Eko Handrian, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Penguji yang telah memberikan kritik, saran dan perbaikan yang sangat membangun sehingga skripsi ini menjadi jauh lebih baik lagi.
 6. Bapak dan Ibu seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memperkaya pengetahuan penulis dengan berbagai ilmu selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
 7. Bapak dan Ibu seluruh staf dan karyawan Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah mempelancar dan membantu proses administrasi dokumen perkuliahan yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
 8. Kedua Orang Tua yang paling dibanggakan, Adinda Fadhlurrohman beserta seluruh keluarga besar yang senantiasa mendukung peneliti menyelesaikan skripsi ini.
 9. Bapak dan Ibu seluruh pegawai PDAM Tirta Kampar dan masyarakat Kecamatan Tambang yang telah memberikan bantuan dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
 10. Seluruh teman-teman kelas AP B yaitu Tengku Aviani, Fingki Hermawati, Ulfa Syahputri, Kartika BR Sitorus, Rasyada Amri, Melani Wulandari atas segala dukungan yang telah diberikan dari awal kuliah hingga selesai.

11. Seluruh sahabat SMA yaitu Aci, Rani, Dian, Ina atas segala do'a, motivasi dan dorongan yang membuat peneliti semangat menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh rekan mahasiswa Administrasi Publik Tahun Angkatan 2014 serta seluruh pihak lain yang tidak bisa disebutkan satupersatu.
13. BTS dan seluruh ARMY yang sudah memberikan semangat kepada peneliti selama masa masa pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan. Akhirnya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya serta ucapkan doa, semoga amal kebajikan semua pihak yang telah membantu diberikan pahala yang berlipat ganda sesuai dengan amal perbuatannya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi para pembaca pada umumnya. Amin Ya Rabbal 'Alamin.

Pekanbaru, 16 Juli 2021
Peneliti,

Arvania Ismi

DAFTAR ISI

SURAT PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
SURAT PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
SURAT PERNYATAAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	10
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	11
A. Studi Kepustakaan.....	11
1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik.....	11
2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik	13
3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik.....	14
4. Konsep Kualitas Pelayanan.....	15
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pikir	22
D. Hipotesis.....	23
E. Konsep Operasional	24
F. Operasionalisasi Variabel.....	25
G. Teknik Pengukuran	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Tipe Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	30
D. Teknik Penarikan Sampel	31
E. Jenis dan Sumber Data	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	34
A. Gambaran Umum PDAM Tirta Kampar.....	34

B. Visi, Misi dan Motto PDAM Tirta Kampar	35
C. Struktur Organisasi PDAM Tirta Kampar	35
D. Job Desk Informan Penelitian	36
E. Aktivitas Perusahaan PDAM Tirta Kampar.....	43
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Identitas Responden	45
1. Jenis Kelamin Responden	45
2. Usia Responden.....	45
3. Pendidikan Responden	46
B. Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.....	47
1. Indikator Bukti Fisik	47
2. Indikator Keandalan	51
3. Indikator Daya Tanggap.....	55
4. Indikator Jaminan.....	58
5. Indikator Empati.....	61
6. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.....	64
C. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.....	65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	: Jumlah Pelanggan Aktif PDAM Tirta Kampar Unit Tambang Tahun 2020.....	5
I.2	: Jumlah Komplain PDAM Tirta Kampar Unit Tambang Tahun 2020.....	6
II.1	: Penelitian Terdahulu	21
II.2	: Konsep Operasional Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.....	25
III.1	: Populasi dan Sampel Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.....	30
III.2	: Rencana Jadwal dan Waktu Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.....	34
V.1	: Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	45
V.2	: Distribusi Usia Responden	46
V.3	: Distribusi Pendidikan Responden	47
V.4	: Frekuensi Tanggapan Masyarakat Terhadap Bukti Fisik.....	48
V.5	: Frekuensi Tanggapan Masyarakat Terhadap Keandalan	52
V.6	: Frekuensi Tanggapan Masyarakat Terhadap Daya Tanggap	55
V.7	: Frekuensi Tanggapan Masyarakat Terhadap Jaminan	58
V.8	: Frekuensi Tanggapan Masyarakat Terhadap Empati.....	61
V.9	: Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 : Kerangka Pikir Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.....	23
IV.1 : Struktur Organisasi PDAM Tirta Kampar	35
IV.2 : Struktur Organisasi PDAM Tirta Kampar Unit Tambang	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Lembar Kuesioner Untuk Masyarakat.....	73
2. Daftar Wawancara Pegawai.....	77
3. Hasil Jawaban Kuesioner Responden.....	78
4. Hasil Observasi.....	80
5. Dokumentasi Penelitian.....	84
6. Surat Penelitian.....	87



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arvania Ismi
NPM : 147110288
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Rakyat Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 16 Juli 2021
Pelaku Pernyataan,



Arvania Ismi

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KAMPAR UNIT KECAMATAN TAMBANG KABUPATEN KAMPAR

Oleh:

Arvania Ismi
NPM : 147110288

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar beserta faktor penghambat, khususnya pada pelayanan informasi pengaduan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar ke masyarakat pelanggan dan datanya dianalisis dengan deskriptif persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar secara keseluruhan hanya tergolong cukup baik. Hal ini disebabkan karena jika ditinjau secara spesifik indikator bukti fisik yang terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi tergolong cukup baik. Indikator keandalan yang terdiri dari pelayanan yang segera dan pelayanan yang memuaskan tergolong cukup baik. Indikator jaminan yang terdiri dari pengetahuan petugas dan bebas dari bahaya risiko tergolong cukup baik. Indikator empati yang terdiri dari kemudahan hubungan, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan tergolong cukup baik. (2) Faktor penghambat kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar terdiri dari minimnya jumlah SDM yang tersedia dan belum efektifnya SOP informasi pengaduan karena masih mengandalkan SOP yang lama.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

**AN ANALYSIS QUALITY SERVICE OF THE REGIONAL WATER
COMPANIES (PDAM) TIRTA KAMPAR UNIT TAMBANG
DISTRICT KAMPAR REGENCY**

By:

**Arvania Ismi
NPM : 147110288**

ABSTRACT

This study aims to explain and analyze the quality service of the Regional Water Company (PDAM) Tirta Kampar Unit Tambang District, Kampar Regency and its inhibiting factors especially in customer complaints information services. This study used a quantitative descriptive method, data collection used a questionnaire which is distributed to the customer and the data were analyzed by using descriptive percentage. The results showed that: (1) The quality service of the Regional Water Company (PDAM) Tirta Kampar Unit Tambang District, Kampar Regency, as a whole only got a fairly good. This is because when viewed specifically the indicators of physical evidence consisting of physical facilities, equipment and communication facilities are quite good. The reliability indicators which consisted of prompt service and satisfactory service are quite good. The assurance indicator which consisted of officer knowledge and risk free is quite good. Empathy indicators consisted of ease of relationship, personal attention and understanding customer needs are quite good. (2) The inhibiting factors for the quality service of the Regional Water Company (PDAM) Tirta Kampar Unit Tambang District, Kampar Regency consisted of the minimal number of available human resources and the ineffectiveness of the SOP for complaint information because it still relies on the old SOP.

Keywords: Quality Services

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup yang tidak dapat terpisahkan adalah air. Air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Dalam UUD 45 Pasal 33 disebutkan antara lain bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Pasal ini merupakan landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam, termasuk sumber daya air, dalam kehidupan bernegara. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang sumber daya air pasal 2 menyebutkan bahwa pengelolaan sumber daya air dilakukan berdasarkan asas:

- a. kemanfaatan umum;
- b. keterjangkauan;
- c. keadilan;
- d. keseimbangan;
- e. kemandirian;
- f. kearifan lokal;
- g. wawasan lingkungan;
- h. kelestarian;

- i. keberlanjutan;
- j. keterpaduan dan keserasian; dan
- k. transparansi dan akuntabilitas.

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyediaan air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh badan eksekutif maupun legislatif. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau.

Riau sebagai salah satu provinsi di Indonesia yang terletak di bagian tengah pulau sumatera memiliki iklim tropis basah dengan rata-rata curah hujan berkisar antara 2000-3000 milimeter pertahun. Di Provinsi Riau terdapat salah satu Kabupaten terbesar di Riau yaitu Kabupaten Kampar dengan ibu kota Kabupaten Bangkinang. Kondisi permukaan tanah yang berbukit-bukit menyebabkan banyak daerah di Kabupaten Kampar yang kesulitan dalam mendapatkan air bersih.

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 19 tahun 2009 tentang pengaturan pelayanan air minum PDAM Tirta Kampar bahwa pelayanan air minum yang diberikan kepada masyarakat dengan menyediakan dan mendistribusikan air bersih yang memenuhi persyaratan kesehatan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah Kampar, sesuai dengan surat Keputusan bersama Menteri Pekerjaan Umum Nomor 3 Tahun 1984 pengelolaan sarana penyediaan air bersih yang telah berfungsi, dibentuk Badan Pengelola Air Minum. Visi PDAM Tirta Kampar adalah menjadikan PDAM Kampar sebagai sumber air bersih masyarakat yang mandiri dan ekonomis dengan tetap mengutamakan aspek sosial. Motto yang

dijalankan ialah memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Misi yang diemban yaitu:

- 1) Untuk melakukan terhadap perbaikan Administrasi Perusahaan
- 2) Meningkatkan sistem pengolahan keuangan perusahaan
- 3) Melakukan optimalisasi operasional usaha secara Baik dan efisien

Jenis pelayanan PDAM Tirta Kampar meliputi sebagai berikut:

- 1) Melayani Sambungan Rumah (SR)
 - a) Persyaratan menjadi pelanggan
 - Mengisi blangko formulir pendaftaran
 - Menyerahkan 1 lembar fotocopy KTP/KK/SIM/Surat domisili
 - Menyerahkan 1 lembar fotocopy surat izin mendirikan bangunan (IMB)
 - Menandatangani perjanjian kontrak pelanggan, bermaterai 6000
 - b) Waktu pelayanan pendaftaran SR
 - Hari senin s/d kamis : Jam 08.00 – 13.00 WIB
 - Hari jum'at : Jam 08.00 – 12.00 WIB
 - c) Pemasangan sambungan rumah “*one day service*”
 - Pembayaran sampai dengan pukul 12.00 WIB pada hari pembayaran
 - Pembayaran lewat pukul 12.00 WIB dilaksanakan keesokan harinya
 - Biaya admin Rp. 50.000,-
 - d) Pelaksanaan survey SR oleh perencanaan teknik
 - Pelaksanaan survey oleh petugas dimulai dari penerimaan dokumen pendaftaran SR sampai dengan selesainya RAB sambungan rumah ≤ 3 hari kerja.
 - e) Pelaksanaan pemasangan sambungan rumah “*non one day service*”

Pemasangan SR dimulai dari penerimaan dokumen/ berkas pembayaran sampai dengan pemasangan SR di rumah pelanggan ≤ 7 hari untuk biaya standar Rp.25.000,-, dan ≤ 14 hari untuk non standar biaya gratis.
- 2) Melayani Pembayaran air minum
 - a) Persyaratan pembayaran
 - Membawa rekening air minum atau nomor Sambungan (Sbg)
 - Mengambil nomor antrian pada petugas pelayanan
 - b) Waktu pelayanan pembayaran air minum
 - Hari senin s/d jum'at : Jam 08.00 – 15.30 WIB
 - c) Tarif
 - Rumah tangga 1 (umum) Rp.2.930 s/d Rp. 3.330 (Rp/M3)
 - Rumah tangga 2 (instansi swasta/ pemerintah) Rp.3.130 s/d Rp.7.420 (Rp/M3)
 - Rumah tangga 3 (industri besar) Rp.3.330 s/d Rp.8.570 (Rp/M3)

- 3) Melayani Pemasangan Kembali (PK)
 - a) Persyaratan pendaftaran pemasangan kembali
 - Membawa berita acara pencabutan meter air atau nomor sambungan pelanggan.
 - Melunasi seluruh tunggakan rekening termasuk denda
 - Mengisi formulir permohonan penyambungan kembali lengkap dengan denah.
 - b) Waktu pelayanan pelaksanaan pemasangan kembali
 - Pelaksanaan pemasangan kembali dari pembayaran sampai dipasang ≤ 3 hari hari senin s/d jum'at : Jam 08.00 – 18.00 WIB
 - c) Biaya
 - Rp.150.000,-
- 4) Melayani Permohonan Pemindahan Meter Air
 - a) Persyaratan pemindah
 - Mengisi formulir pemindahan
 - Mencantumkan alamat baru dan sketsa situasi
 - b) Waktu pendaftaran
 - Hari senin s/d jum'at : Jam 08.00 – 15.30 WIB
 - c) Waktu pelaksanaan survey
 - Pelaksanaan survey dilakukan diukur dari penerimaan dokumen pendaftaran sampai timbul biaya pemindahan.
 - d) Waktu pelayanan Pembayaran, pemindahan meter air
 - Hari senin s/d kamis : Jam 08.00 – 13.00 WIB
 - Hari jum'at : Jam 08.00 – 12.00 WIB
 - e) Pelaksanaan pemindahan meter air
 - Waktu pelaksanaan pemindahan meter air diukur dari penerimaan dokumen pembayaran sampai pelaksanaan pemindahan ≤ 3 hari kerja.
 - f) Biaya
 - Rp.150.000,-
- 5) Melayani informasi/ pengaduan.

Setiap jenis pengaduan, pelaksanaannya mengacu pada sasaran mutu ISO 9001-2008

 - a) Informasi/ pengaduan
 - Informasi pengaduan pelanggan dapat dilayani selama 24 jam. Pengaduan dilakukan dengan cara;
 - o Mendatangi langsung kantor unit, dengan cara mengisi formulir pengaduan, nama pelapor, sket situasi, dan penanganan pengaduan pelanggan diukur dari pemanggilan sampai dibuatkan SPK (Surat Pengaduan Komplain) ≤ 5 menit.
 - o Melalui layanan call center, nomor kepala hubungan langganan pusat Bangkinang dengan nomor telepon (0762) 20444
 - b) Jenis pengaduan
 - Pengaduan meter air hilang
 - Pengaduan pemakaian air

- Pengaduan kebocoran/ tidak dapat air
- Pengaduan debit air lemah
- c) Waktu pelayanan
 - Mendatangi kantor unit setiap hari senin s/d jum'at : Jam 08.00 – 15.30 WIB
 - Pengerjaan pengaduan 1 x 24 jam hari senin s/d jum'at
- d) Biaya
 - Gratis

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Kabupaten Kampar hingga saat ini melayani kebutuhan air minum masyarakat di 14 instalasi pengolahan air (IPA) di berbagai kecamatan mencapai 8.979 total pelanggan atau SR (sambungan rumah) dan dari hasil pra survey diketahui bahwa kecamatan yang paling sering mendapatkan laporan komplain adalah unit Kecamatan Tambang.

Tabel I.1. Jumlah Pelanggan Aktif PDAM Tirta Kampar Unit Tambang Tahun 2020

Bulan	Jumlah SR (Sambungan Rumah) Pelanggan Aktif	Sambung baru	Putus sambungan
(1)	(2)	(3)	(4)
Januari	525	6	1
Februari	530	4	16
Maret	518	2	5
April	515	0	0
Mei	515	2	14
Juni	503	1	1
Juli	503	0	1
Agustus	502	10	2
September	510	0	0
Oktober	510	1	1
November	510	0	0
Desember	510	0	0
Jumlah akhir 2020	510	26	41

Sumber: Kantor PDAM Tirta Kampar, 2021

Berdasarkan tabel di atas bahwa pada bulan Januari 2020 terdapat 525 pelanggan, namun hingga bulan Desember 2020 hanya tinggal 510 pelanggan saja. Pengurangan jumlah pelanggan ini disebabkan karena dari rekap pembayaran sering

macet, tidak mampu membayar tagihan lagi, maupun memang keinginan pribadi untuk diputus karena kurang puas atas layanan PDAM yang didapatkan sehingga terpaksa sambungan rumahnya harus diputus. Berbagai masalah yang dialami perusahaan mulai dari komplain yang terjadi, rendahnya respon penyelesaian komplain pelanggan. Adanya penonaktifan air setiap harinya yang berlangsung selama \pm setengah hari mulai dari 08.00 WIB sampai dengan 15.00 WIB sehingga pada jam khusus tersebut masyarakat tidak mendapatkan air sama sekali. Meskipun pihak hubungan langganan di PDAM Tirta Kampar Unit Tambang menyatakan bahwa setiap pengaduan dari pelanggan pasti segera ditangani, namun pelanggan merasa masih belum mendapatkan pelayanan optimal. Pelanggan yang sudah melaporkan pengaduan mereka ke PDAM, permasalahan yang sama masih terus terjadi.

Adapun di tahun 2020, terdapat banyak komplain di unit Tambang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel I.2. Jumlah Komplain PDAM Tirta Kampar Unit Tambang Tahun 2020

Laporan komplain (kategori)	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	Jumlah
Pipa SR pecah	3	2	6	2	3	2	6	2	4	2	1	4	37
Pipa 4" pecah		1									2		3
Pipa 3" pecah		1			1	1	1	1	1	1	2	3	12
Pipa 2" pecah										1	1		2
Sampah plastik													0
Palep terganjal						1							1
Stop kran rusak	1							1	1				3
Bangau m patah			1										1
Kelm sadel SR pecah				1									1
Penyumbatan sampah					1	3		1	1	1			7
Total	4	4	7	3	5	7	7	5	7	5	6	7	67

Sumber: Kantor PDAM Tirta Kampar, 2021

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa rekap tahun 2020 terlihat total 67 kali pengaduan atas pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat Tambang. Adapun komplain yang paling sering terjadi adalah pipa SR (sambungan rumah) pecah, akibatnya masyarakat tidak mendapatkan air ataupun debit aliran air di rumah mereka sangat rendah. Selain itu menurut sebagian masyarakat kecamatan tambang yang pernah komplain, respon petugas dalam menangani keluhan masyarakat relatif lama bahkan bisa berhari-hari baru ditangani. Di beberapa rumah warga juga mengaku air yang dimilikinya terkadang bau dan keruh. Seluruh komplain tersebut pada dasarnya diselesaikan namun waktu penanganannya cenderung lambat dan kurang responsif, bahkan setelah komplain selesai ditangani terkadang muncul keluhan lain.

Akibat banyaknya komplain namun penanganan yang lambat, dapat merusak reputasi atas pelayanan dari PDAM Tirta Kampar Unit Tambang. Hal ini dibuktikan dari banyaknya masyarakat yang merasa kecewa dan tidak lagi puas atas pelayanan yang diberikan sehingga memutuskan untuk tidak membayar lagi tagihannya. Adapun data jumlah Sambungan Air (SR) yang diputus akibat pelanggan yang tidak membayar tagihan dapat dilihat pada tabel berikut:

Banyak persepsi yang ditujukan kepada PDAM terkesan negatif disebabkan oleh banyaknya pengaduan masyarakat pelanggan PDAM menyangkut kualitas air. Kinerja PDAM di Riau harus ditingkatkan, karena PDAM dinilai kontribusinya sangat kecil dalam memberikan pemasukan ke kas daerah. Keluhan yang dilontarkan para pelanggan dan banyaknya pelanggan yang berhenti harus menjadi cambuk bagi PDAM untuk membuktikan bahwa keberadaannya masih diperlukan

masyarakat. Untuk memperbaiki pelayanan PDAM di mata masyarakat, tak hanya diperlukan perbaikan instalasi, tapi juga manajemennya (Kasenda, 2010:8).

Berdasarkan hasil pra survey sementara terhadap pelanggan PDAM Tirta Kampar unit Tambang, ditemui fenomena sebagai berikut:

- 1) Masyarakat mengaku air yang didapat terkadang berbau dan sedikit keruh. Ruang tunggu pelayanan yang tersedia juga jumlah kursinya sangat sedikit sehingga banyak masyarakat yang ingin membayar iuran bulanan maupun mendaftarkan sambungan rumahnya harus antri berdiri di luar. Sarana komunikasi untuk pengaduan komplain kepala hubungan langganan pusat yaitu di nomor (0762) 20444 juga tidak bisa dihubungi.
- 2) Pelanggan yang sudah pernah melaporkan pengaduan mereka ke PDAM Tirta Kampar, mengaku permasalahan yang sama masih terus terjadi. Sistem penanganan dirasakan tidak sesuai dengan SOP penyelesaian pengaduan.
- 3) Rendahnya respon penyelesaian komplain pelanggan. Respon petugas dalam menangani keluhan masyarakat relatif lama (seharusnya 1 x 24 jam hari kerja) bahkan bisa berhari-hari baru ditangani. Beberapa masyarakat mengaku memiliki nomor telfon pegawai PDAM Tirta Kampar Unit Tambang, karena nomor layanan pengaduan resmi tidak dapat dihubungi, akan tetapi oleh petugas sangat jarang direspon.
- 4) Masyarakat mengaku kurang mendapatkan jaminan karena waktu operasional aktif air tidak bisa diprediksi. Adanya kebijakan jadwal distribusi air setiap harinya yang berlangsung pagi hari on pukul 05.30 WIB off jam 12.00 WIB, sore hari on pukul 14.30 WIB dan off pukul 17.00 WIB. Kenyataannya

terkadang distribusi air off selama \pm setengah hari mulai dari 08.00 WIB sampai dengan 15.00 WIB sehingga pada jam khusus tersebut masyarakat tidak mendapatkan air sama sekali.

- 5) Meskipun pegawai PDAM Tirta Kampar Unit Tambang menyatakan bahwa setiap pengaduan dari pelanggan pasti segera ditangani, namun pelanggan merasa masih belum mendapatkan pelayanan optimal. Pegawai hubungan langganan hanya ada di PDAM Tirta pusat di Bangkinang, sedangkan masyarakat di kecamatan tambang yang ingin komplain terpaksa harus menemui langsung kepala unit Tambang.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik memfokuskan penelitian lebih lanjut tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar”.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang dan berdasarkan fenomena yang dikemukakan diatas maka yang yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar?
2. Apa faktor penghambat kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menjelaskan dan menganalisis kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.
- b. Untuk menjelaskan dan menganalisis faktor penghambat kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

- a. Manfaat bagi kepentingan akademis, bagi mahasiswa dapat memperoleh pengetahuan tentang lita pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), serta penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan bagi mahasiswa dan memperhatikan masalah khususnya di bidang yang sama.
- b. Manfaat praktis, pengambilan kebijakan dan keputusan mengenai peningkatan pelayanan kepada masyarakat agar sesuai dengan kondisi dan situasi berdasarkan persepsi masyarakat.
- c. Manfaat bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan kajian bagi peneliti yang berminat tentang topik penelitian ini baik dengan pendekatan penelitian yang sama tapi objek berbeda, ataupun penggunaan objek yang sama dengan pendekatan penelitian yang berbeda.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik

Administrasi secara harfiah berasal dari “*ad*” dan “*ministrase*” yang artinya mengelola, mengurus, memelihara, mengendalikan, dan memerintah. Administrasi merupakan salah satu cabang dari studi ilmu sosial, yang cakupannya keseluruhan proses aktivitas kerjasama sejumlah manusia didalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya (Kartono, 2016:13). Menurut Siagian (2015:5) administrasi adalah suatu proses pelaksanaan dari sebuah keputusan yang diambil yang pelaksanaannya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Syafie (2010:15) administrasi dapat diartikan dalam arti luas dan sempit. Dalam arti luas yaitu kerjasama banyak orang untuk mencapai suatu tujuan bersama, sedangkan dalam arti sempit adalah administrasi sebagaimana yang sering kita dengar sehari-sehari yaitu kegiatan tata usaha. Menurut Gie (dalam Susiani, 2019:1) administrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Sehingga dalam administrasi melibatkan proses, kegiatan dan dinamika kerjasama manusia. Oleh sebab itu dalam administrasi melibatkan tiga unsur pokok yaitu kegiatan melibatkan dua orang atau lebih, kegiatan yang dilakukan secara bersamaan dan ada tujuan tertentu yang hendak dicapai.

Zulkifli (2014:12) berpendapat terdapat tiga pengertian substansial yang terkandung dalam sejumlah definisi konsep administrasi, yaitu :

- a. Bahwa administrasi dapat dipandang sebagai seni. Keberhasilan penerapannya memerlukan kiat-kiat tertentu yang bersifat sangat situasional dan kondisional. Administrasi sangat terikat kepada aspek kondisi, situasi, waktu dan tempat dimana dia dijalankan.
- b. Bahwa didalam konsep administrasi terdapat unsur-unsur adanya dua orang manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya perlengkapan dan peralatan untuk melaksanakan tugas, dan adanya pertimbangan rasionalitas dalam merumuskan dan menyediakan setiap unsur tersebut.
- c. Bahwa administrasi sebagai suatu proses kerjasama bukan berarti merupakan konsep baru. Dia sudah ada dan dijalankan sejak manusia mengenal peradaban.

Menurut Susiani (2019:11) administrasi publik mempunyai peran yang sangat terbatas dalam pembuatan kebijakan dan pemerintahan, administrasi publik ini lebih banyak ditekankan pada fungsi implementasi kebijakan publik. Menurut Pfiffner dan Presthus (dalam Syafiie 2010:25) administrasi publik merupakan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Sedangkan Litchfield (dalam Syaffie 2010:25) administrasi publik adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.

2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik

Menurut Simon (dalam Syafiie, 2010:51) organisasi merupakan model komunikasi yang lengkap serta hubungan-hubungan lain didalam suatu kelompok orang-orang. Siagian (2012:6) berpendapat bahwa organisasi adalah perkumpulan dua orang atau lebih yang melakukan kerjasama secara formal dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan yang mana terdapat sekelompok orang yang disebut bawahan. Sedangkan menurut Zulkifli (2015:99) organisasi merupakan proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas diantara para anggota untuk mencapai tujuan.

Menurut Duha (2018:2) organisasi adalah sebuah kesatuan yang terbentuk oleh beberapa orang yang mempunyai sedikit atau banyak kesamaan terkait latar belakang, identitas, harapan dan banyak hal lain yang bertujuan mencapai kesepakatan secara bersama. Selanjutnya William G. Scott (dalam Kartono 2016:13) memberikan uraian mengenai organisasi yaitu organisasi formal merupakan sistem kegiatan-kegiatan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerjasama secara bersama-sama menuju kearah tujuan bersama dibawah kewenangan dan kepemimpinan.

Fahmi (2013:1) memandang organisasi publik sebagai sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak, dan tidak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya. Menurut Wibowo (2016:2) organisasi publik adalah tipe organisasi yang bertujuan menghasilkan pelayanan kepada masyarakat, tanpa membedakan status dan kedudukannya. Menurut Karyoto (2016:29) organisasi publik mencakup berbagai

elemen yang terdiri dari tujuan yang ingin dicapai, pekerjaan, sumber daya dan lokasi yang memadai.

3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik

Menurut Karyoto (2016:1) manajemen berasal dari kata *manage to man*. Kata *manage* berarti mengatur atau mengelola sedangkan *man* bermakna manusia. Sehingga manajemen merupakan salah satu unsur sumber daya selain uang, material, alat, metode dan pemasaran yang dibutuhkan organisasi untuk mencapai tujuannya.

Menurut Manullang (dalam Ratminto, 2016:1) manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Kemudian John D. Millet (dalam Syafiie, 2010:49) juga berpendapat bahwa manajemen merupakan suatu proses pemberian arahan kepada bawahan yang telah terorganisasi dalam sebuah kelompok untuk mencapai tujuan.

Sedangkan Zulkifli (2015:5) berpendapat manajemen adalah koordinasi semua sumberdaya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penetapan tenaga kerja, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sementara itu Siagian (2015:5) menjelaskan manajemen adalah proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Menurut Terry (2016:9) manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Tangkilisan (2005:11) manajemen publik umumnya mengarah pada masalah-masalah kebijakan yang nyata dan diaplikasikan untuk meningkatkan pelayanan publik.

4. Konsep Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Sellang dkk (2019:55) adalah sudut pandang dari perspektif pelanggan atau masyarakat terkait prosedural pelayanan yang disusun dan dilakukan oleh manajemen organisasi. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan menurut Putra (2019:52) adalah suatu tolak ukur dari dasar penyelenggara pelayanan publik yang mampu menerapkan standar, mampu mengembangkan sistem pengawasan dan memiliki evaluasi kinerja yang baik. Hal ini bertujuan untuk memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pada bidang pelayanan kesehatan, derajat yang dikaji lebih mendalam tentang standar profesi dalam pelayanan dan terwujudnya hasil-hasil yang diharapkan profesi maupun yang menyangkut pelayanan, diagnosa, terapi, prosedur atau tindakan pemecahan masalah klinis (Tjiptono, 2012:24).

Menurut Putra (2019:109) meningkatnya kualitas pelayanan publik juga diindikasikan dari minimnya keluhan atau komplain masyarakat terkait

penyelenggaraan pelayanan publik. Minimnya komplain atau keluhan menunjukkan adanya kepuasan masyarakat karena pelayanan publik yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut Nuswardani (2019:70) kualitas pelayanan publik merupakan dasar untuk mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan pelayanan pada instansi pemerintah. Kualitas pelayanan publik harus menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi harapan masyarakat, sehingga keluhan masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintahan akan menghilang seiring dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang mereka berikan.

Menurut Tjiptono (2012:126) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintahan, pelayanan

pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan merupakan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyediaan pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2016: 3) Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Putra (2019:109) ada tiga faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu;

a. Faktor organisasi

Organisasi publik adalah organisasi yang terbesar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara dan mempunyai kewenangan yang absah (terlegitimasi) di bidang politik, administrasi pemerintahan, dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya, dan melayani keperluannya, sebaliknya berhak pula memungut pajak untuk pendanaan, serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan.

b. Faktor aparat

Aparatur negara adalah alat kelengkapan negara, terutama meliputi bidang kelembagaan, taat pelaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari.

c. Faktor sistem pelayanan

Prosedur atau tata cara untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan SDM yang ada. Sistem pelayanan ini harus konsisten dengan paket pelayanan, dirancang secara sederhana agar tidak membingungkan pelanggan. Salah satu indikator sistem pelayanan yang Baik adalah kemudahan untuk memberikan pelayanan dengan sistem yang nyaris tidak tampak.

c. Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Sellang dkk (2019:56) untuk mengukur kualitas pelayanan publik dapat menggunakan aspek sebagai berikut:

- 1) *Tangible* (bukti fisik), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, kerapian pegawai dan juga sarana komunikasi.
- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu pelayanan yang segera, pelayanan yang akurat, dan pelayanan yang memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan pegawai membantu pelanggan dan tanggap terhadap keluhan masyarakat.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan petugas, kemampuan petugas, sopan santun serta bebas dari bahaya dan risiko.
- 5) *Empathy* (empati), yaitu kemudahan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Menurut Sinambela dkk (2016:7) terdapat lima indikator dalam pelayanan publik yaitu 1) *reliability*, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar; 2) *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; 3) *responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; 4) *assurance* yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; 5) *empathy* yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Menurut Putra (2019:109) terdapat aspek penting dalam kualitas pelayanan yaitu 1) aspek organisasi, 2) aspek personel, 3) aspek keuangan, 4) aspek aspek sarana dan prasarana pelayanan.

Menurut Saggaf dan Akib (2018:169-170) kualitas pelayanan memiliki lima aspek yang spesifik yaitu:

- 1) *Reliability* (kemampuan dan keandalan dalam menyediakan layanan publik).
- 2) *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan layanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat)
- 3) *Assurance* (kemampuan, keramahan, dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat).
- 4) *Emphaty* (sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan).
- 5) *Tangible* (Kualitas pelayanan yang terukur secara fisik berupa sarana perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi).

Menurut Tjiptono (2008:26) untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa terdapat beberapa atribut utama yaitu:

- 1) Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap, keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dengan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

B. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang penulis rangkum antara lain adalah sebagai berikut:

Tabel II.1. Penelitian Terdahulu

Nama Penulis (Tahun)	Judul	Hasil
(1)	(2)	(3)
Ni Putu Neni Purwanti, Ketut Kirya, dan Wayan Bagia. (2017). Jurnal Administrasi Publik Volume 4, Nomor 1, 2014.	Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Denpasar	Pelayanan yang telah dirasakan oleh para pelanggan PDAM Kota Denpasar secara total dinyatakan memuaskan. Sedangkan per dimensi terdapat satu dimensi yang berada pada kategori kurang memuaskan yaitu dimensi <i>assurance</i> . Hal ini mengimplikasikan bahwa perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan.
Mutia Dewi dan Laily Wahyuni Djalaluddin (2016). Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi Volume 46, nomor 2 desember 2016.	Analisis Strategi Humas PDAM Kota Ternate Dalam Penanganan Keluhan Dan Komplain Warga Kecamatan Kota Ternate Utara Dan Kota Ternate Tengah Terhadap Dampak Eksploitasi Sumber Mata Air Ake Gaale.	Dalam penyelesaian komplain dari warga Kecamatan Kota Ternate Utara dan Kota Ternate Tengah, Humas PDAM Kota Ternate menjalankan peran dan fungsinya sebagai fasilitator komunikasi. Selanjutnya Humas PDAM Kota Ternate menerapkan strategi khusus melalui realisasi program-program jangka pendek perusahaan dan penggunaan strategi komunikasi. Realisasi program-program jangka pendek PDAM Kota Ternate bermula dari empat proses penting yang meliputi pengumpulan fakta dan mendefinisikan masalah, perencanaan dan program, aksi dan komunikasi, serta evaluasi.

(1)	(2)	(3)
<p>Neng Sandra Ayu Wulandari. (2019). Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Volume 6, Nomor 3, September 2019, e-ISSN 2614-2945.</p>	<p>Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis</p>	<p>Pelaksanaan peningkatan pelayanan penyedia air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis dalam memenuhi kebutuhan air bersih di Kabupaten Ciamis pada umumnya telah dilaksanakan. Hambatan-hambatan yang dihadapi PDAM dalam strategi peningkatan pelayanan adalah belum terealisasinya pengajuan pelatihan dan pendidikan, kekurangan sumber daya manusia, kurangnya fasilitas penunjang seperti pompa air dan alat penyaringan, serta perlu peremajaan peralatan lainnya. Adapun upaya-upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan pengajuan kepada Bidang Umum untuk segera memperbaiki serta meminimalisir hambatan-hambatan yang terjadi selama menerapkan strategi peningkatan pelayanan.</p>

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir penulis dalam penelitian ini dapat digambarkan pada skema sebagai berikut:

Gambar II.1. Kerangka Pikir Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar



Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

D. Hipotesis

Berdasarkan berbagai penjelasan di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta

Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar secara keseluruhan tergolong cukup baik.

E. Konsep Operasional

Adapun konsep operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Administrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Organisasi adalah sebuah kesatuan yang terbentuk oleh beberapa orang yang mempunyai sedikit atau banyak kesamaan terkait latar belakang, identitas, harapan dan banyak hal lain yang bertujuan mencapai kesepakatan secara bersama.
3. Manajemen adalah koordiniasi semua sumberdaya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penetapan tenaga kerja, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.
4. Kualitas pelayanan adalah sudut pandang dari perspektif pelanggan atau masyarakat terkait prosedural pelayanan yang disusun dan dilakukan oleh manajemen organisasi. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan.
5. *Tangible* (bukti fisik), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, kerapian pegawai dan juga sarana komunikasi.
6. *Reliability* (keandalan), yaitu pelayanan yang segera, pelayanan yang akurat, dan pelayanan yang memuaskan.

7. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan pegawai membantu pelanggan dan tanggap terhadap komplain masyarakat.
8. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan petugas, kemampuan petugas, sopan santun serta bebas dari bahaya dan risiko.
9. *Emphaty* (empati), yaitu kemudahan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan

F. Operasionalisasi Variabel

Tabel II.2 : Konsep Operasional Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator	Skala Pengukuran
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kualitas pelayanan adalah sudut pandang dari perspektif pelanggan atau masyarakat terkait prosedural pelayanan yang disusun dan dilakukan oleh manajemen organisasi. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan (Sellang dkk, 2019:56)	Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar	Bukti fisik	1. Fasilitas fisik 2. Perlengkapan 3. Kerapian pegawai 4. Sarana komunikasi	Baik Cukup baik Kurang baik
		Keandalan	1. Pelayanan yang segera 2. Pelayanan akurat 3. Pelayanan memuaskan	Baik Cukup baik Kurang baik
		Daya tanggap	1. Keinginan pegawai membantu pelanggan 2. Tanggap terhadap komplain masyarakat	Baik Cukup baik Kurang baik
		Jaminan	1. Pengetahuan petugas 2. Kemampuan petugas 3. Sopan santun 4. Bebas dari bahaya dan risiko	Baik Cukup baik Kurang baik

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Empati	1. Kemudahan hubungan 2. Komunikasi yang baik 3. Perhatian pribadi 4. Memahami kebutuhan pelanggan	Baik Cukup baik Kurang baik

Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

G. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga kategori) yaitu baik, cukup baik, kurang baik. Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan presentase. Untuk lebih memudahkan dalam memahami kategori ukuran tersebut penulis akan menjelaskan yaitu sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Ket : P = Presentase
F = Frekuensi
N = Jumlah Responden

Selanjutnya adalah untuk menentukan kriteria yang didapatkan dari keseluruhan indikator adalah dengan menggunakan perhitungan:

1. *Tangible* (bukti fisik), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, kerapian pegawai dan sarana komunikasi.

Baik : Apabila seluruh sub indikator bukti fisik mendapatkan skor 67-100%

Cukup baik : Apabila seluruh sub indikator bukti fisik mendapatkan skor 34-66%

Kurang baik : Apabila seluruh sub indikator bukti fisik mendapatkan skor 1-33%

2. *Reliability* (keandalan), yaitu pelayanan yang segera, pelayanan akurat dan pelayanan memuaskan.

Baik : Apabila seluruh sub indikator keandalan mendapatkan skor 67-100%

Cukup baik : Apabila seluruh sub indikator keandalan mendapatkan skor 34-66%

Kurang baik : Apabila seluruh sub indikator keandalan mendapatkan skor 1-33%

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan pegawai membantu pelanggan, tanggap terhadap komplain masyarakat.

Baik : Apabila seluruh sub indikator daya tanggap mendapatkan skor 67-100%

Cukup baik : Apabila seluruh sub indikator daya tanggap mendapatkan skor 34-66%

Kurang baik : Apabila seluruh sub indikator daya tanggap mendapatkan skor 1-33%

4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan petugas, kemampuan petugas, sopan santun, bebas dari bahaya dan risiko.

Baik : Apabila seluruh sub indikator jaminan mendapatkan skor 67-100%

Cukup baik : Apabila seluruh sub indikator jaminan mendapatkan skor 34-66%

Kurang baik : Apabila seluruh sub indikator jaminan mendapatkan skor 1-33%

5. *Emphaty* (empati), yaitu kemudahan hubungan, komunikasi yang baik. perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan.

Baik : Apabila seluruh sub indikator empati mendapatkan skor 67-100%

Cukup baik : Apabila seluruh sub indikator empati mendapatkan skor 34-66%

Kurang baik : Apabila seluruh sub indikator empati mendapatkan skor 1-33%

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Creswell (2016:27) penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan/ menerangkan peristiwa dengan menganalisis data berdasarkan numerik (angka). Sugiyono (2016:24) menambahkan, deskriptif yaitu penelitian yang hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian deskriptif menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau yang dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji.

Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang bagaimana kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi dari penelitian ini adalah di PDAM Tirta Kampar Unit Tambang yang terletak di Jalan Tambang Terantang, Kelurahan Pulau Permai, Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau. Adapun dipilihnya lokasi

ini karena dari hasil pra survey diketahui bahwa kecamatan yang paling sering mendapatkan laporan komplain adalah unit Kecamatan Tambang.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:90). Sampel adalah satu subjek atau bagian dari populasi berdasarkan apakah itu representatif atau tidak.

Tabel III.I: Populasi dan Sampel Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Kepala Hubungan Langgan PDAM Tirta Kampar	1	1
2	Kepala PDAM unit tambang	1	1
3	Petugas pelaksana distribusi unit tambang	1	1
4	Petugas pencatat meter unit tambang	1	1
5	Masyarakat pelanggan	510	30
	Jumlah	514	34

Sumber: Modifikasi Penulis, 2021

Berdasarkan tabel di atas, maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 34 orang. Adapun Kepala Hubungan Langgan PDAM Tirta Kampar, Kepala Unit Tambang, Petugas pelaksana distribusi dan Petugas pencatat meter akan diwawancarai untuk mendukung hasil kuesioner.

D. Teknik Penarikan Sampel

Adapun teknik penarikan sampel dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu:

- 1) *Purposive sampling* berdasarkan pertimbangan dan karakteristik tertentu yaitu untuk sampel diwawancarai Kepala Hubungan Langganan PDAM Tirta Kampar, Kepala PDAM unit tambang, Petugas pelaksana distribusi dan Petugas pencatat meter.
- 2) *Random sampling* disesuaikan dengan pendapat Martin Schrepp bahwa untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna harus didasarkan pada *user experience* yang dipilih secara acak dimana setiap populasi mendapatkan kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel penelitian.

E. Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini data yang digunakan melalui beberapa sumber data yaitu:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh merupakan hasil jawaban wawancara, kusioner dan hasil pengamatan dilapangan secara langsung oleh penulis. Data yang diperoleh seperti identitas responden, dan tanggapan masyarakat tentang kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperlukan untuk menggambarkan situasi tempat penelitian dan yang mendukung hasil penelitian ini. Adapun data sekunder dalam

penelitian ini diambil dari beberapa dokumen atau catatan yang berasal dari instansi PDAM Tirta Kampar unit Tambang yang terkait, hasil penelitian sejenis maupun publikasi buku-buku, dokumentasi, data dan laporan yang menunjang pembahasan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha memperoleh informasi tentang data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis berhubungan langsung dengan pihak-pihak berwenang yang memberikan informasi dengan menggunakan teknik pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Angket (kuesioner)

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dengan pertimbangan bahwa responden adalah subyek yang dianggap tahu tentang obyek penelitian peneliti. Seperti tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Angket ini merupakan modifikasi skala likert dengan skala pengukuran:

- Baik mendapatkan skor 3
- Cukup baik mendapatkan skor 2
- Kurang baik mendapatkan skor 1

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan gejala atau kondisi, baik yang bersifat fisik maupun non fisik dengan menggunakan indera atau nalar penulis, yaitu seperti melihat langsung kelapangan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lain, yaitu kelapangan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kusioner.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

G. Teknik Analisis Data

Analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif (analisa data dengan satu variabel). Setelah data terkumpul, maka data tersebut kemudian penulis klasifikasikan sesuai dengan kebutuhan analisa. Selanjutnya dianalisis secara kualitatif yang hasilnya akan disajikan dalam bentuk tabel, angka, persentase, dan dilengkapi dengan uraian serta keterangan yang mendukung, sehingga dapat diambil kesimpulannya.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. **Gambaran Umum PDAM Tirta Kampar**

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah Kampar, sesuai dengan surat Keputusan bersama Menteri Pekerjaan Umum Nomor. 3 Tahun 1984 pengelolaan sarana penyediaan air bersih yang telah berfungsi, dibentuk Badan Pengelola Air Minum. Selanjutnya pada tahun 1998 dengan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No.16/Kpts/1998 tanggal 11 Januari 1988 dibentuk badan pengelola sarana penyediaan air bersih daerah tingkat (DATI) II Kampar termasuk Bangkinang. Pada tahun 1992 dengan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No.759/Kpts/1992 Pengelolaan penyedia sarana air bersih yang ada di DATI I Propinsi Riau diserahkan dari Departemen Pekerjaan Umum kepada Pemerintah Daerah Tingkat I Riau. Selanjutnya dari Tk. I Riau pengelolaan air bersih yang ada di DATI II Kampar diserahkan kepada Pemerintah Daerah DATI II sesuai dengan Keputusan Gubernur No.Kpts.II/I/93 pada tanggal 9 Januari 1993.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Kabupaten Kampar hingga saat ini melayani kebutuhan air minum masyarakat di 14 instalasi pengolahan air (IPA) di berbagai kecamatan mencapai 8.979 total pelanggan atau SR (sambungan rumah). Adapun nama pimpinan PDAM Tirta Kampar periode 2019 adalah Muhammad Rusdi, SE selaku Direktur Utama.

B. Visi, Misi dan Motto PDAM Tirta Kampar

Visi : Menjadikan PDAM Kampar sebagai sumber air bersih masyarakat yang mandiri dan ekonomis dengan tetap mengutamakan aspek sosial.

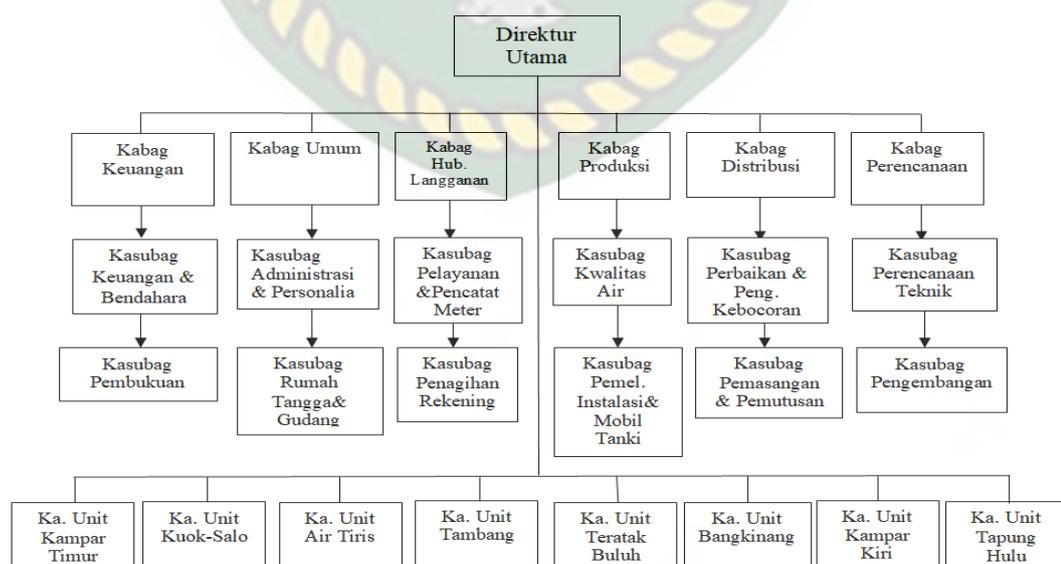
Misi : 1. Untuk melakukan terhadap perbaikan Administrasi Perusahaan
2. Meningkatkan sistem pengolahan keuangan perusahaan
3. Melakukan optimalisasi operasional usaha secara Baik dan efisien

Motto : Memberikan Pelayanan Air Bersih Kepada Masyarakat.

C. Struktur Organisasi PDAM Tirta Kampar

Dalam upaya mewujudkan dan mengoptimalkan fungsi PDAM Tirta Kampar, dibutuhkan struktur organisasi yang sesuai serta penempatan pegawai yang tepat sehingga beban kerja dan tugas yang diberikan dapat terlaksana sebagaimana tujuan yang hendak dicapai. Adapun susunan organisasi kepegawaian yang berada di PDAM Tirta Kampar pusat ialah sebagai berikut:

Gambar IV.1. Struktur Organisasi PDAM Tirta Kampar



Sumber: Kantor PDAM Tirta Kampar, 2021

Gambar IV.2. Struktur Organisasi PDAM Tirta Kampar Unit Tambang



Sumber: Kantor PDAM Tirta Kampar, 2021

D. Job Desk Informan Penelitian

Berdasarkan profil PDAM Tirta Kampar Unit Tambang (2012:14-) menjelaskan jabatan hubungan langganan memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Kepala hubungan langganan
 - 1) Membawahi
 - a) Kasubag pelayanan langganan dan pencatat meter
 - b) Kasubag penagihan rekening
 - 2) Tugas-tugas
 - a) Melakukan koordinasi dengan bagian lain yang berhubungan dengan tugasnya.
 - b) Merencanakan dan mengendalikan program kerja bagiannya.

- c) Melakukan koordinasi dengan kepala unit dalam perencanaan jumlah sambungan baru air bersih, peningkatan pemasaran dan pelayanan langganan termasuk penyuluhan.
- d) Menyusun usulan kebijaksanaan dan kebutuhan baru mengenai tarif air dan tarif sambungan baru.
- e) Meneliti dan merekomendasi perubahan golongan tarif.
- f) Melaksanakan evaluasi perkembangan sambungan air bersih.
- g) Mencatat water meter dan menerima pengaduan pelanggan.
- h) Menerima pendaftaran sambungan baru dengan berkoordinasi dengan bidang lainnya.
- i) Membantu Direktur Utama untuk mengawasi kinerja kepala unit PDAM se Kabupaten Kampar.
- j) Menyampaikan saran dan pertimbangan dengan bagian-bagian lain tentang langkah-langkah yang perlu diambil.
- k) Memproses dan merekomendasi penyambungan kembali aliran yang diputus sehubungan dengan kasus-kasus ilegal.
- l) Mengawasi petugas yang melakukan penagihan kerumah-rumah pelanggan.
- m) Membuat dan melakukan administrasi yang berhubungan dengan hubungan langganan.
- n) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

3) Wewenang

- a) Mengatur, menugaskan dan memberdayakan pegawai untuk kepentingan pelaksanaan tugas-tugas dibagiannya.
- b) Berhubungan langsung dengan masyarakat/ pelanggan.
- c) Menetapkan plafon harga sambungan baru sesuai dengan hasil survey lapangan.
- d) Pengawasan pelaksanaan pemasangan sambungan rumah baru.

4) Tanggung jawab

- a) Bertanggung jawab terhadap pencatatan angka water meter dan administrasinya.
- b) Menerima pengaduan masyarakat dan menyampaikannya kepada bagian-bagian terkait.
- c) Melakukan evaluasi secara periodik jumlah pemakaian air pelanggan, jumlah pelanggan aktif/ tidak aktif dan perubahan tarif serta aspek lainnya sesuai dengan pedoman kerja yang berlaku.
- d) Melakukan monitoring atas adanya pencurian air bersih, sambungan liar, pemakaian air tanpa meter, kerusakan water meter dan tarif.
- e) Mengawasi kinerja kepala unit PDAM se Kabupaten Kampar.
- f) Melakukan evaluasi dan merekomendasikan sebagian lain, tentang langkah tindak lanjut untuk peningkatan kinerja dalam aspek operasional yang ada hubungannya dengan aspek pelayanan.

- b. Kepala unit tambang
- 1) Membawahi
 - a) Bagian Adm dan keuangan unit
 - b) Bagian operasional unit
 - 2) Tugas-tugas
 - a) Melakukan koordinasi dengan bidang-bidang yang ada kaitannya dengan operaional unit.
 - b) Merencanakan dan mengendalikan program kerja dan operasional unit.
 - c) Mewakili pimpinan baik secara internal maupun eksternal pada tingkat kecamatan atau pada wilayah operasionalnya.
 - d) Membuat laporan operasional bulanan.
 - e) Mengelola dan mengawasi semua kekayaan perusahaan yang terdapat di unit yang dipimpinnya.
 - f) Mengoptimalkan pelayanan pada pelanggan/ masyarakat yang ada diwilayah yang dipimpinnya.
 - g) Menjaga, memelihara dan menjamin keutuhan kerja yang ada pada unit yang dipimpinnya.
 - h) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.
 - 3) Wewenang
 - a) Melakukan pengawasan dan pengaturan tugas terhadap pekerjaan karyawan di bawah bidang tugasnya.
 - b) Menyampaikan rekomendasi kerja bawahannya kepada Direktur Utama melalui Kepala Bagian yang bersangkutan.

- c) Menertibkan administrasi umum dan keuangan yang ada di unitnya.
 - d) Menyampaikan laporan bulanan keuangan dan teknik ke kantor PDAM pusat.
 - e) Mengadakan barang-barang tertentu sesuai dengan kebutuhan unit yang dipimpinnya setelah mendapat persetujuan Direktur.
- 4) Tanggungjawab
- a) Mengantisipasi dan mengatasi permasalahan dalam bidang operasional di unitnya.
 - b) Memberikan laporan secara periodic dalam bidang operasional kepada atasan langsung.
 - c) Mengatur dan memelihara kualitas air, kuantitas dan kontinuitas air yang disuplay kepada masyarakat.
 - d) Menyampaikan saran dan pertimbangan mengenai langkah yang perlu diambil kepada atasan.
 - e) Senantiasa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama lingkup tugasnya.
 - f) Memberdayakan seluruh personal dalam bidangnya.
- c. Petugas pelaksana distribusi
- 1) Tugas-tugas
- a) Melakukan koordinasi dengan bagian lain sehubungan dengan tugas bagiannya.
 - b) Merencanakan dan mengendalikan program kerja bagiannya.
 - c) Secara teknis bertanggung jawab terhadap kehilangan dan kebocoran air.

- d) Membuat peta jaringan perpipaan
 - e) Menanggulangi semua masalah yang terjadi terhadap perpipaan.
 - f) Memberikan petunjuk dan bantuan kepada kepala unit apabila terjadi masalah terhadap sistem jaringan perpipaan.
 - g) Menanggulangi keluhan pelanggan yang berhubungan dengan pendistribusian air.
 - h) Secara rutin melakukan pengawasan terhadap jaringan perpipaan dan pencurian air.
 - i) Melakukan pemasangan sambungan baru dan pemutusan sambungan rumah setelah ada rekomendasi dari bagian hubungan langganan.
 - j) Membuat administrasi penggunaan dan pengambilan barang yang berhubungan dengan bagian distribusi.
 - k) Melakukan pembersihan secara rutin terhadap sistem jaringan pipa dan melakukan pekerjaan perbaikan serta penyempurnaan bila perlu.
 - l) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- 2) Wewenang
- a) Melakukan sambungan pemasangan sambungan rumah (SR) baru.
 - b) Melakukan pengawasan dan petunjuk terhadap pemasangan baru jaringan perpipaan.
 - c) Memberikan saran, informasi dan kerjasama dengan bidang-bidang lain yang berkaitan dengan tugasnya.
- 3) Tanggung jawab
- a) Bertanggung jawab terhadap kualitas sambungan rumah yang terpasang.

- b) Bertanggung jawab terhadap kelancaran air pelanggan.
 - c) Bertanggung jawab terhadap penggunaan pipa, water meter dan aksesoris.
 - d) Bertanggungjawab terhadap kebocoran, kehilangan air dan pencurian air.
- d. Petugas pencatat meter
- 1) Tugas-tugas
 - a) Melaksanakan pembacaan/ pencatatan kubikasi yang terpakai oleh pelanggan dengan tertib dan lancar sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
 - b) Melapor jika terdapat gangguan meter air yang tidak dapat dicatat agar segera diganti.
 - c) Bertanggungjawab atas catatan pemakaian air pelanggan.
 - d) Melaporkan kepada sub seksi terkait, perihal perubahan-perubahan yang terjadi di lapangan bola nomor, letak dan perubahan lain di lapangan/ persil pelanggan tidak sesuai lagi dengan situasi awal.
 - e) Melakukan evaluasi secara periodik terhadap jumlah pemakaian air langganan serta berkewajiban melaporkan kemungkinan hal-hal yang merugikan perusahaan seperti *by pass*, penempelan magnet dan tindakan lainnya yang tidak diperbolehkan untuk dilakukan oleh pelanggan.
 - f) Melaporkan perubahan/ pembedulan nama dan menyesuaikan golongan tarif pelanggan.
 - g) Memelihara, menyimpan dan mengganti kartu pembacaan meter dan formulir daftar stand meter langganan.
 - h) Membantu mencari pelanggan baru.

- i) Bersama-sama dengan bagian perbaikan mengganti water meter pelanggan yang rusak, hilang dan sebagainya.
 - j) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- 2) Tanggung jawab atas terlaksananya tugas-tugas yang ada di sub seksinya.

E. Aktivitas Perusahaan PDAM Tirta Kampar

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar menjadi perusahaan milik daerah yang bergerak dibidang pengadaan air bersih dan sesuai dengan nilai-nilai atau syarat-syarat kesehatan dan bertujuan untuk melayani kepentingan masyarakat atau penduduk yaitu dengan cara menyalurkan air bersih kerumah penduduk, tempat usaha dan fasilitas umum yang membutuhkan dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari untuk memajukan fungsi ekonomi dengan target keuntungan dengan memajukan fungsi sosial. Sistem Penyaluran Air Bersih tersebut selain menggunakan instalasi air melalui pipa, juga menggunakan armada dalam bentuk mobil tangki, sehingga bisa menjangkau daerah yang belum tersedia jaringan instalasi perpipannya.

Pada dasarnya PDAM merupakan produk jasa yang menyediakan air bersih bagi masyarakat. Karena merupakan perusahaan jasa, ada beberapa hal yang dilakukan oleh PDAM dalam memberikan pelayanan jasa air bersih, yaitu:

- a. Membangun, memelihara, dan menjalani operasi sumber-sumber produksi dan sarana penyediaan air minum.
- b. Mengatur, menyempurnakan dan mengawasi pemakaian air secara merata.
- c. Mengadakan suatu peraturan/ ketentuan untuk mencegah adanya penyambungan secara liar.

PDAM Tirta Kampar selalu berusaha meningkatkan pelayanan dengan tetap mempertahankan kuantitas, kualitas, dan kontinuitas dalam pelayanan. Untuk mewujudkan hal tersebut, PDAM berusaha untuk meningkatkan aktivitas perusahaan dengan cara sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kemandirian PDAM Tirta Kampar melalui pemanfaatan potensi yang ada.
- b. Melakukan sosialisasi program dan aktivitas perusahaan.
- c. Meningkatkan produktifitas dan kinerja perusahaan untuk memperoleh profitabilitas yang optimal.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Sebelum penulis membahas penelitian ini lebih lanjut guna untuk menganalisis kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar, maka perlu kiranya diketahui identitas responden sebagai berikut.

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun hasil analisisnya terhadap data jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel V.1 berikut ini.

Tabel V.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Laki-laki	20	58,8
2	Perempuan	14	41,2
	Jumlah	34	100

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden sebagian besar adalah laki-laki, dengan jumlah 20 orang (58,8%) sedangkan sisanya responden perempuan dengan jumlah 14 orang (41,2%). Mayoritas responden laki-laki dalam penelitian ini adalah kepala keluarga sehingga saat pendaftaran sambungan rumah menggunakan nama kepala keluarga.

2. Usia Responden

Adapun hasil analisisnya terhadap usia responden dapat dilihat dalam tabel V.2 berikut ini.

Tabel V.2 Distribusi Usia Responden

No.	Usia (tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	25 – 30	2	5,9
2	31 – 35	4	11,8
3	36 – 40	14	41,2
4	41 – 45	10	29,4
5	≥ 46	4	11,8
	Jumlah	34	100

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia 36 – 40 tahun dengan jumlah 14 orang (41,2%). Sedangkan sisanya berusia 25 – 30 tahun dengan jumlah 2 orang (5,9%), berusia 31 – 35 tahun dengan jumlah 4 orang (11,8%), berusia 41 – 45 tahun dengan jumlah 10 orang (29,4%) dan berusia ≥ 46 tahun dengan jumlah 4 orang (11,8%). Usia 36-40 tahun dianggap sebagai usia produktif karena masih memiliki kemampuan motorik dan penghasilan pekerjaan yang tetap sehingga diharapkan dapat menjadi pelanggan aktif yang pembayaran bulannya lancar.

3. Pendidikan Responden

Adapun hasil analisisnya terhadap pendidikan responden dapat dilihat dalam tabel V.2 berikut ini.

Tabel V.3 Distribusi Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	SD sederajat	2	5,9
2	SLTP sederajat	7	20,6
3	SLTA sederajat	17	50,0
4	Sarjana	8	23,5
Jumlah		34	100

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah tamatan SMA dengan jumlah 17 orang (50%). Sedangkan sisanya adalah tamatan SD dengan jumlah 2 orang (5,9%), tamatan SLTP dengan jumlah 7 orang (20,6%), dan tamatan Sarjana dengan jumlah 8 orang (23,5%). Mayoritas responden tamatan SLTA sederajat artinya masyarakat di Kecamatan Tambang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi seiring dengan perkembangan teknologi dan zaman.

B. Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

Pada sub bab ini akan dijabarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar berdasarkan hasil penyebaran angket berjumlah 17 item yang disebarkan kepada 30 orang masyarakat pelanggan PDAM Tirta Kampar Unit Tambang hasilnya sebagai berikut.

1. Indikator Bukti Fisik

Menurut Sellang dkk (2019:56) *tangible* atau bukti fisik yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, kerapian pegawai dan juga sarana komunikasi. Bukti

fisik sangat penting dalam pelayanan karena merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Bukti fisik juga digambarkan sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Adapun hasil analisisnya terhadap bukti fisik dapat dilihat dalam tabel V.4 berikut ini.

Tabel V.4. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Terhadap Bukti Fisik

Sub Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah	Kategori
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Fasilitas fisik	14 (46,7%)	16 (53,3%)	0 (0%)	30 (100%)	Cukup Baik
Perlengkapan	8 (26,7%)	19 (63,3%)	3 (10,0%)	30 (100%)	Cukup Baik
Kerapian pegawai	27 (90%)	3 (10%)	0 (0%)	30 (100%)	Baik
Sarana komunikasi	4 (13,3%)	18 (60,0%)	8 (26,7%)	30 (100%)	Cukup Baik
Rata-rata	13	14	3	30	Cukup Baik
Persentase	(43,3%)	(46,7%)	(10%)	(100%)	

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa kualitas air yang saya dapatkan bersih dan tidak bau mendapatkan jawaban cukup baik 16 orang (53,3%). Proses penyelesaian komplain masyarakat didukung dengan perlengkapan kerja yang profesional mendapatkan jawaban cukup baik 19 orang (63,3%). Pegawai PDAM Tirta Kampar Unit Tambang menggunakan pakaian yang rapi saat melayani pengaduan mendapatkan jawaban baik 27 orang (90%). Setiap masyarakat mendapatkan nomor telepon yang dapat

dihubungi ketika terjadi komplain mendapatkan jawaban cukup baik 18 orang (60%).

Menarik kesimpulan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa bukti fisik kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar mendapatkan rata-rata 13 orang (43,3%) menjawab baik, 14 orang (46,7%) menjawab cukup baik, dan 3 orang (10%) menjawab kurang baik. Persentase 46,7% terletak pada interval 34%-66% sehingga tergolong “Cukup Baik”. Artinya kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui bukti fisik masih belum memenuhi harapan masyarakat karena kualitas air yang masyarakat dapatkan terkadang agak keruh dan berbau, proses penyelesaian komplain masyarakat belum didukung dengan perlengkapan kerja yang profesional, dan meskipun setiap masyarakat mendapatkan nomor telepon yang dapat dihubungi ketika terjadi komplain namun masih sulit untuk dihubungi.

Peneliti melakukan wawancara terkait bukti fisik dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar didapatkan hasil sebagai berikut:

“Jadi kenapa kadang keruh dan berbau itu bukan dari kualitas air aslinya, tetapi karena pas musim hujan. Kalau hujan itu air nya agak susah diolah. Pelayanan untuk di daerah yang jauh juga tekanan airnya lemah. Kadang-kadang air dari pusat juga lambat, kadang kita juga harus ke pusat dulu” (Wawancara Akirta SE, Kepala Unit Tambang, 11 Juni 2021).

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didukung dengan jawaban sebagai berikut:

“Kalau berbau itu banyak penyebab. Dulu, di PDAM Tirta Kampar ini pipa SR nya dari pipa besi. Jadi sampai sekarang masih ada, pipa itu. Kalau sekarang, kita tidak lagi memasang sambungan pipa dari besi tapi dari pipa plastik (pipa paralon). Jika pipa besi itu pecah, atau retak kita ganti dengan pipa PVC atau pipa plastik. Jadi kedepannya karena zaman semakin canggih, kita sekarang tidak pakai pipa besi lagi karena mudah berkarat atau keropos. Kami lebih menganggap pipa PVC itu lebih awet dan instalasinya jauh lebih mudah. Jadi bisa meminimalisir komplain pelanggan karena pipa SR pecah” (Wawancara Asnedi HS, SE, Kepala Hubungan Langganan, 11 Juni 2021).

Hasil observasi juga menemukan bahwa nomor kepala hubungan langganan pusat Bangkinang dengan nomor telepon (0762) 20444 sama sekali tidak bisa dihubungi padahal nomor ini adalah nomor resmi yang tercantum dalam setiap penanganan komplain. Terkait hal ini hasil observasi menemukan bahwa memang perangkat telepon ini sudah rusak dan tidak digunakan lagi, alasannya banyak masyarakat yang kehabisan pulsa karena menelfon langsung ke nomor kantor. Pihak hubungan langganan menyediakan nomor seluler biasa, akan tetapi hal ini justru tidak terpublikasikan sebagai layanan hubungan langganan.

Saat ini hampir setiap perusahaan memiliki layanan telepon resmi yang dapat dihubungi publik atau disebut juga *call centre*. Merupakan suatu infrastruktur perusahaan yang terpusat untuk menerima dan mengirimkan layanan melalui telepon. *Call center* disebuah perusahaan pun biasanya digunakan untuk berinteraksi dengan para pelanggan. *Call center* itu penting untuk mencapai efisiensi sebuah bisnis, penjualan yang lebih besar, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan menggunakan *call center*

agar dapat menghubungi pihak perusahaan dan mendapatkan jawaban atas pertanyaan mereka dengan cepat.

Layanan *call center* yang beroperasi selama 24 jam tentunya akan sangat membantu pelanggan untuk menyampaikan keluhan, masukan, atau bertanya mengenai produk dari layanan sebuah perusahaan tanpa dibatasi waktu. Pelanggan bisa lebih nyaman menghubungi perusahaan saat mereka sudah selesai dengan urusan pekerjaannya karena bisa menelpon di luar jam kerja. Sedangkan, dari sisi perusahaan, pemilik bisnis bisa lebih banyak mendengar mengenai keinginan dan masukan konsumen terkait layanannya sehingga bisa menyusun produk atau strategi bisnis baru untuk menjawab berbagai kebutuhan yang diinginkan konsumen termasuk pengaduan.

2. Indikator Keandalan

Menurut Sellang dkk (2019:56) *reliability* atau keandalan yaitu pelayanan yang segera, pelayanan yang akurat, dan pelayanan yang memuaskan. Keandalan ini merupakan kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan. Keandalan ini mencakup kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya. Adapun hasil analisisnya terhadap keandalan dapat dilihat dalam tabel V.5 berikut ini.

Tabel V.5. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Terhadap Keandalan

Sub Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah	Kategori
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Pelayanan yang segera	5 (16,7%)	19 (63,3%)	6 (20,0%)	30 (100%)	Cukup Baik
Pelayanan akurat	22 (73,3%)	8 (26,7%)	0 (0,0%)	30 (100%)	Baik
Pelayanan memuaskan	11 (36,7%)	18 (60,0%)	1 (3,3%)	30 (100%)	Cukup Baik
Rata-rata	13	15	2	30	Cukup
Persentase	(43,3%)	(50,0%)	(6,7%)	(100%)	Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa setiap pengaduan masyarakat ditindaklanjuti dengan segera mendapatkan jawaban cukup baik 19 orang (63,3%). Setiap pengaduan masyarakat diselesaikan dengan akurat tanpa menimbulkan efek samping terhadap kualitas air lainnya mendapatkan jawaban baik 22 orang (73,3%). Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan komplain yang ditunjukkan pegawai mendapatkan jawaban cukup baik 18 orang (60,0%).

Menarik kesimpulan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa keandalan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar mendapatkan rata-rata 13 orang (43,3%) menjawab baik, 15 orang (50,0%) menjawab cukup baik, dan 2 orang (6,7%) menjawab kurang baik. Persentase 50,0% terletak pada interval 34%-66% sehingga tergolong "Cukup Baik". Artinya kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui keandalan masih belum memenuhi harapan masyarakat karena setiap pengaduan masyarakat belum dapat

ditindaklanjuti dengan segera, dan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan komplain yang ditunjukkan pegawai masih jauh dari harapan.

Peneliti melakukan wawancara terkait keandalan dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar didapatkan hasil sebagai berikut:

“Pertama kita menerima dulu komplain dari pelanggan, apa-apa aja yang dikeluhkan misal air keruh, air tidak lancar, pembayaran terlalu tinggi kita cari solusinya. Kalau ada jumlah pembayaran tinggi itu kami langsung turun kesana. Kalau mereka tidak membayar tagihan kami lakukan pemutusan. Untuk pengarahannya lebih didasarkan dari jumlah komplain yang ada. Jadi setiap unit itu ada melaporkan kepada pihak bagian gangguan di pusat. Nah, yang kira-kira jumlahnya banyak kita arahkan penyelesaiannya. Memang di Tambang bisa di bilang paling banyak juga komplainnya diantara unit lain. Untuk cara pengarahannya paling sering dengan menghubungi lewat telfon dan group whatsapp PDAM Tirta Kampar” (Wawancara Akirta SE, Kepala Unit Tambang, 11 Juni 2021).

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didukung dengan jawaban sebagai berikut:

“Masyarakat bisa saja kurang puas. Namanya perusahaan pasti tetap ada yang komplain apalagi kami ini perusahaan jasa. Karena pelayanan kita ini adalah jasa penyediaan air bersih. Untuk di sini saja, ada kurang lebih 4000 pelanggan. Kadang kala, kami akui terkadang ada pelanggan komplain hari ini misalnya, tetapi lupa kita secara tidak sengaja. Terkadang ada pekerjaan yang lebih penting, dan komplain tersebut terlupakan bukan disengaja. Pegawai pun kami kira-kira ada 6 orang. Saya sendiri kadang bisa nerima komplain itu dan langsung ke lokasi permasalahannya” (Wawancara Asnedi HS, SE, Kepala Hubungan Langgan, 11 Juni 2021).

Berdasarkan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa banyak penyebab belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini juga didukung oleh wawancara sebagai berikut:

“Setiap pengaduan dan permasalahan yang dialami masyarakat, itu terutama mereka yang menanganinya. Misal yang

bermasalah air macet dan tidak mengalir ya petugas distribusi yang menangani. Kalau catatan tidak sesuai ya petugas pencatat meter yang menangani” (Wawancara Rahmadhan, Petugas Pencatat Meter, 11 Juni 2021).

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didukung dengan jawaban sebagai berikut:

“Komplain kalau dari catatan meter itu misalnya angka kilometernya tinggi, trus menurut pelanggan air yang dipakai gak sebanyak itu. Jadi kadang saya inisiatif ngasih saran, kalau dirumah gak ada orang keran air itu ditutup, dicek lagi udah rapat atau belum. Saya tidak tahu pasti apa penyebabnya karena mungkin kalau kilometer ini kan gak mungkin salah. Karna kita takutnya kran air tu gak tertutup rapat jadinya kilometer jalan, air kan tetap mengalir juga” (Wawancara Hamistar, Petugas Pelaksana Distribusi, 11 Juni 2021).

Hasil observasi juga menemukan bahwa setiap komplain memiliki buku catatan harian, dan juga buku kegiatan jam distribusi. Dalam buku tersebut terdapat tanggal, nama masyarakat yang komplain, penyebab komplain, laporan perbaikan dan material yang digunakan untuk perbaikan tersebut. Di buku laporan penyelesaian pengaduan pelanggan tersebut, memang tidak disebutkan tanggal penyelesaiannya komplain masyarakat melainkan hanya tertera bulan penanganan sehingga tidak dapat dipastikan bagaimana kecepatan dari layanan yang diberikan.

Fungsi buku ini sebagai arsip atas segala tindakan penyelesaian operasional pekerjaan masing-masing pegawai. Buku tersebut juga dapat menjadi instrumen tolak ukur dan bukti autentik dalam mengukur kinerja organisasi dalam menangani layanan pengaduan konsumen PDAM Tirta Kampar khususnya unit tambang.

3. Indikator Daya Tanggap

Menurut Sellang dkk (2019:56) *responsiveness* atau daya tanggap yaitu keinginan pegawai membantu pelanggan dan tanggap terhadap komplain masyarakat. Daya tanggap ini tercermin dari pemberian pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Adapun hasil analisisnya terhadap daya tanggap dapat dilihat dalam tabel V.6 berikut ini.

Tabel V.6. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Terhadap Daya Tanggap

Sub Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah	Kategori
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Keinginan pegawai membantu pelanggan	23 (76,7%)	7 (23,3%)	0 (0%)	30 (100%)	Baik
Tanggap terhadap komplain masyarakat	24 (80,0%)	6 (20,0%)	0 (0,0%)	30 (100%)	Baik
Rata-rata	23	7	0	30	Baik
Persentase	(76,7%)	(23,3%)	(0,0%)	(100%)	

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa setiap pegawai menunjukkan itikat yang tinggi dalam meningkatkan kenyamanan pelanggan mendapatkan jawaban baik 23 orang (76,7%). Tanggapan pegawai atas setiap komplain yang sering terjadi mendapatkan jawaban baik 24 orang (80,0%).

Menarik kesimpulan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar mendapatkan rata-

rata 23 orang (76,7%) menjawab baik, 7 orang (23,3%) menjawab cukup baik, dan tidak ada yang menjawab kurang baik. Persentase 76,7% terletak pada interval 67%-100% sehingga tergolong “Baik”. Artinya kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui daya tanggap sudah memenuhi harapan masyarakat karena setiap pegawai dinilai sudah menunjukkan itikat yang tinggi dalam meningkatkan kenyamanan pelanggan, dan pegawai selalu tanggap atas setiap komplain yang sering terjadi.

Peneliti melakukan wawancara terkait daya tanggap dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar didapatkan hasil sebagai berikut:

“Setiap ada komplain dari unit manapun, kita tetap catat, kita data dan dilaporkan kepada bagian gangguan, untuk disini kita rekap setiap bulan, apa permasalahannya, laporan pengerjaan, bahan yang dibutuhkan, alamat masyarakat yang komplain juga ada. Laporan yang diberikan dari unit tambang / unit lain itu biasanya akhir tahun. Misalnya laporan dari Tapung Hulu, Kampar kiri, dan tambang itu sendiri. Kami menerima laporan itu setiap akhir tahun atau di bulan desember. Format pelaporannya dicetak kertas bukan data aplikasi. ” (Wawancara Akirta SE, Kepala Unit Tambang, 11 Juni 2021).

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didukung dengan jawaban sebagai berikut:

“Ada. Beliau (kepala unit) memberikan instruksi untuk lebih meningkatkan kerjasama, tentang peningkatan pelayanan pengaduan konsumen ini. Saya juga diinstruksikan untuk lebih sering membantu dan menjawab pertanyaan seputar masalah komplain dari masyarakat. Tujuannya agar masyarakat tidak perlu langsung ke kantor unit tambang, jadi cukup melalui saya nanti dicatat, saya data dan saya laporkan. Jika bisa ditangani, langsung saya kerjakan, jika butuh alat dan bahan lain saya harus melapor dulu” (Wawancara Rahmadhan, Petugas Pencatat Meter, 11 Juni 2021).

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didukung dengan jawaban sebagai berikut:

“Tujuannya memang kita cepat tanggap. Arahan dari beliau seperti aliran air diperlancar, dan hubungan dengan konsumen itu agar tetap baik bagaimanapun caranya. Setiap arahan itu dilakukan lewat grup whatsapp, tapi kalau sifatnya mendadak bisa lewat telfon” (Wawancara Hamistar, Petugas Pelaksana Distribusi, 11 Juni 2021).

Hasil observasi juga menemukan bahwa memang adanya grup WhatsApp PDAM Tirta Kampar demi memaksimalkan koordinasi para pegawai agar cepat tanggap dalam setiap penanganan pengaduan komplain pelanggan. Selain itu daya tanggap ini juga diwujudkan melalui komunikasi melalui telfon antar pegawai untuk saling berkoordinasi meningkatkan pelayanan pengaduan pelanggan.

Melalui aplikasi grup WhatsApp PDAM Tirta Kampar ini, dapat mengirimkan foto, pesan, audio, dan video, saat ini WhatsApp dapat mendukung upaya percepatan alur komunikasi suatu kelompok atau organisasi melalui grup WhatsApp. Pada kenyataannya aplikasi WhatsApps mampu mengambil peran dalam sebuah organisasi. Fungsinya sebagai wadah berdiskusi ataupun bertukar informasi menjadikan perkembangan informasi dalam sebuah organisasi dapat berjalan lebih efektif. Hal ini tentunya berpengaruh pada percepatan kebijakan yang diambil, maupun pengambilan keputusan melalui musyawarah secara tidak langsung untuk mengambil suatu keputusan cepat.

4. Indikator Jaminan

Menurut Sellang dkk (2019:56) *assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan petugas, kemampuan petugas, sopan santun serta bebas dari bahaya dan risiko. Jaminan ini bisa didapat, misalnya, dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada pelanggan. Dengan adanya *assurance* maka kepercayaan pelanggan terhadap produk dan jasa suatu perusahaan akan meningkat. Jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Adapun hasil analisisnya terhadap jaminan dapat dilihat dalam tabel V.7 berikut ini.

Tabel V.7. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Terhadap Jaminan

Sub Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah	Kategori
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Pengetahuan petugas	4 (13,3%)	18 (60,0%)	8 (26,7%)	30 (100%)	Cukup Baik
Kemampuan petugas	21 (70,0%)	8 (26,7%)	1 (3,3%)	30 (100%)	Baik
Sopan santun	21 (70,0%)	9 (30,0%)	0 (0,0%)	30 (100%)	Baik
Bebas dari bahaya dan risiko	2 (6,7%)	18 (60,0%)	10 (33,3%)	30 (100%)	Cukup Baik
Rata-rata	12	13	5	30	Cukup Baik
Persentase	(40,0%)	(43,3%)	(16,7%)	(100%)	

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pegawai memiliki pengetahuan yang mumpuni atas penyebab keluhan pelanggan mendapatkan jawaban cukup baik 18 orang (60,0%). Pegawai memiliki kemampuan teknis yang kompeten dalam menyelesaikan pengaduan pelanggan mendapatkan

jawaban baik 21 orang (70,0%). Pegawai selalu menunjukkan sopan santun kepada para pelanggan mendapatkan jawaban baik 21 orang (70,0%). PDAM Tirta Kampar Unit Tambang memberikan jaminan air bersih yang bebas dari bahaya dan risiko mendapatkan jawaban cukup baik 18 orang (60,0%).

Menarik kesimpulan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jaminan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar mendapatkan rata-rata 12 orang (40,0%) menjawab baik, 13 orang (43,3%) menjawab cukup baik, dan 5 orang (16,7%) menjawab kurang baik. Persentase 43,3% terletak pada interval 34%-66% sehingga tergolong "Cukup Baik". Artinya kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui jaminan masih belum memenuhi harapan masyarakat karena pegawai dinilai belum memiliki pengetahuan yang mumpuni atas penyebab keluhan pelanggan yang terus terjadi tanpa ada tindakan pencegahan maupun perbaikan untuk jangka panjang, dan PDAM Tirta Kampar Unit Tambang belum memberikan jaminan air bersih yang bebas dari bahaya dan risiko karena masih adanya indikasi air yang agak keruh dan sedikit berbau.

Peneliti melakukan wawancara terkait jaminan dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar didapatkan hasil sebagai berikut:

"Jaminan untuk perbaikan layanan. Waktu itu saran saya agar aksesoris perpipaan itu diperbanyak lagi stoknya. Tujuannya untuk dapat mengambil tindakan secara cepat. Karna di unit kami ini kan kebutuhan untuk perbaikan-perbaikan membutuhkan alat. Sudah

disetujui juga oleh pusat jadi kami bisa melakukan jaminan perbaikan tepat waktu secara maksimal” (Wawancara Akirta SE, Kepala Unit Tambang, 11 Juni 2021).

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didukung dengan jawaban sebagai berikut:

“Bebas dari bahaya dan risiko sudah pasti, wajib itu. Kita nggak mungkin kasih air sungai gitu kan, setiap air disini diolah dulu di mesin produksi baru didistribusikan. Jujur kalau hujan saja yang susah karena kualitas air yang akan diproduksi itu sendiri sudah beda, kedepannya kita akan buat mesin baru yang bisa atasi air keruh akibat hujan, semoga bisa direalisasi secepatnya” (Wawancara Asnedi HS, SE, Kepala Hubungan Langganan, 11 Juni 2021).

Hasil observasi pada buku laporan pengaduan masyarakat juga menemukan bahwa dalam satu bulan selalu ada komplain terjadi. Hal ini tentu memberikan ketidaknyamanan bagi para masyarakat, sehingga perlu adanya suatu perbaikan layanan dimana setiap masalah yang terus terjadi diperbaiki secara keseluruhan.

Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya.

Buku laporan pengaduan masyarakat pelanggan PDAM Tirta Kampar unit Tambang dibuat sebagai salah satu kegiatan manajemen pengaduan untuk proses menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi kepada masyarakat, mendokumentasi dan mensosialisasikan hasil pengelolaan

pengaduan kepada masyarakat mulai dari; (a) mengidentifikasi berbagai jenis pengaduan masyarakat; (b) menyusun model manajemen pengaduan masyarakat yang efektif; (c) menyusun strategi penyelesaian pengaduan masyarakat; dan (d) menyusun rekomendasi kebijakan di masa mendatang untuk mengelola pengaduan masyarakat yang efektif.

5. Indikator Empati

Menurut Sellang dkk (2019:56) *emphaty* atau empati yaitu kemudahan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati juga didefinisikan sebagai pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik. Adapun hasil analisisnya terhadap empati dapat dilihat dalam tabel V.8 berikut ini.

Tabel V.8. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Terhadap Empati

Sub Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah	Kategori
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kemudahan hubungan	6 (20,0%)	13 (43,3%)	11 (36,7%)	30 (100%)	Cukup Baik
Komunikasi yang baik	25 (83,3%)	5 (16,7%)	0 (0,0%)	30 (100%)	Baik
Perhatian pribadi	11 (36,7%)	18 (60,0%)	1 (3,3%)	30 (100%)	Cukup Baik
Memahami kebutuhan pelanggan	11 (36,7%)	18 (60,0%)	1 (3,3%)	30 (100%)	Cukup Baik
Rata-rata	13	14	3	30	Cukup
Persentase	(43,3%)	(46,7%)	(10,0%)	(100%)	Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pegawai Kepala Hubungan Langgan yang berada di pusat mudah dihubungi untuk mengajukan pengaduan komplain mendapatkan jawaban cukup baik 13 orang (43,3%).

Pegawai PDAM Tirta Unit Tambang secara transparan memberikan nomor telepon pribadi untuk kemudahan komunikasi atas layanan pengaduan mendapatkan jawaban baik 25 orang (83,3%). Pegawai PDAM Tirta Unit Tambang menunjukkan perhatian pribadi kepada masyarakat pelanggan yang komplain mendapatkan jawaban cukup baik 18 orang (60,0%). Pegawai PDAM Tirta Unit Tambang sangat memahami kebutuhan pelanggan atas kemudahan layanan pengaduan mendapatkan jawaban cukup baik 18 orang.

Menarik kesimpulan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa empati dalam kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar mendapatkan rata-rata 13 orang (43,3%) menjawab baik, 14 orang (46,7%) menjawab cukup baik, dan 3 orang (10,0%) menjawab kurang baik. Persentase 46,7% terletak pada interval 34%-66% sehingga tergolong "Cukup Baik". Artinya kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui empati masih belum memenuhi harapan masyarakat karena pegawai Kepala Hubungan Langganan yang berada di pusat sulit dihubungi untuk mengajukan pengaduan komplain, Pegawai PDAM Tirta Unit Tambang kurang menunjukkan perhatian pribadi kepada masyarakat pelanggan yang komplain, dan pegawai PDAM Tirta Unit Tambang kurang memahami kebutuhan pelanggan atas tuntutan kemudahan layanan pengaduan.

Peneliti melakukan wawancara terkait empati dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar didapatkan hasil sebagai berikut:

“Perhatian pribadi adalah, kan biar gimanapun mereka ini tetangga-tetangga kami juga. Kami kan tinggal disini, makai air ini juga di rumah jadi apa yang mereka keluhkan ya saya rasakan secara pribadi juga.” (Wawancara Akirta SE, Kepala Unit Tambang, 11 Juni 2021).

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didukung dengan jawaban sebagai berikut:

“Iya apalagi kenal sama mereka-mereka ini nomor telpon tentu ada, kami ya saling bantu juga sebagai warga. Perhatian pribadi pasti ada, karna mereka orang kita juga.” (Wawancara Hamistar, Petugas Pelaksana Distribusi, 11 Juni 2021).

Hasil observasi juga menemukan bahwa masih banyak keterbatasan yang membuat kualitas pelayanan di PDAM Tirta Kampar Unit Tambang belum optimal akibat belum maksimalnya koordinasi antara pihak unit dengan pusat dan memerlukan waktu dan pertimbangan lain dalam setiap penyelesaian pengaduan. Hal ini disebabkan karena masalah setiap pelanggan berbeda dan penyelesaiannya pun cenderung fleksibel sehingga diperlukan pegawai yang kompeten yang salah satunya dapat menunjukkan empati tinggi kepada para pelanggannya. Saat penulis melakukan observasi terdapat salah satu masyarakat yang datang ke kantor unit mengeluh karena air rumahnya lambat dan saat dicek oleh petugas pipa SR pecah akibat terlindas mobil. Proses penyelesaian pengaduan ini cenderung lambat, karena di unit Tambang kehabisan stock aksesoris perpipaan. Akibatnya, harus dipesan terlebih dahulu di unit pusat yang memerlukan verifikasi, data

dan juga transportasi yang memakan waktu lama. Hal ini tentu mengindikasikan belum efektifnya proses penyelesaian pengaduan konsumen.

6. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat disusun rekapitulasi sebagai berikut:

Tabel V.9. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah	Kategori
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Bukti fisik	13 (43,3%)	14 (46,7%)	3 (10,0%)	30 (100%)	Cukup Baik
Keandalan	13 (43,3%)	15 (50,0%)	2 (6,7%)	30 (100%)	Cukup Baik
Daya tanggap	23 (76,7%)	7 (23,3%)	0 (0,0%)	30 (100%)	Baik
Jaminan	12 (40,0%)	13 (43,3%)	5 (16,7%)	30 (100%)	Cukup Baik
Empati	13 (43,3%)	14 (46,7%)	3 (10,0%)	30 (100%)	Cukup Baik
Total	74	63	13	30	
Rata-rata	15	13	3	(100%)	
Persentase	(49,3%)	(42,0%)	(8,7%)	(100%)	
Kategori	Cukup Baik				

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Menarik kesimpulan dari tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, dengan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar sebanyak 15 orang menjawab baik (49,3%), 13 orang menjawab cukup baik (42,0%), dan 3 orang menjawab kurang baik (8,7%). Persentase 49,3% terletak pada interval 34%-66%

sehingga dikategorikan “Cukup Baik”. Dengan demikian, kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar tergolong cukup baik. Hal ini disebabkan karena masih belum optimalnya indikator seperti bukti fisik, keandalan, jaminan dan empati.

C. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

Peneliti melakukan wawancara terkait faktor penghambat dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar, khususnya dalam layanan pengaduan (komplain) didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Minimnya Jumlah SDM yang tersedia

Perekrutan tidak dapat dilakukan karena keterbatasan anggaran operasional untuk masing-masing pusat. Kantor unit Tambang sendiri hanya terdiri dari 5 orang pegawai yaitu Kepala Unit, Petugas Pencatat Meter, Petugas Distribusi, bagian administrasi, dan petugas kebersihan.

Ketika menyelesaikan pengaduan masyarakat, biasanya petugas distribusi bekerja sendiri dan terkadang dibantu oleh petugas pencatat meter dan kepala unit langsung. Hal ini tentu dapat mengganggu kinerja individual pegawai lainnya, dan tentu saja jika dilakukan sendirian akan menghabiskan waktu yang lama.

2. Belum efektifnya SOP informasi pengaduan

Setiap jenis pengaduan, pelaksanaannya mengacu pada sasaran mutu ISO 9001-2008. Akan tetapi, pegawai mengaku tidak pernah mendapatkan pelatihan terkait hal ini. Hasil observasi menunjukkan prosedur pengaduan sebagai berikut:

a) Informasi/ pengaduan

1) Informasi pengaduan pelanggan dapat dilayani selama 24 jam. Pengaduan dilakukan dengan cara;

- Mendatangi langsung kantor unit, dengan cara mengisi formulir pengaduan, nama pelapor, sket situasi, dan penanganan pengaduan pelanggan diukur dari pemanggilan sampai dibuatkan SPK (Surat Pengaduan Komplain) ≤ 5 menit.
- Melalui layanan call center, nomor kepala hubungan langganan pusat Bangkinang dengan nomor telepon (0762) 20444.

b) Jenis pengaduan

- 2) Pengaduan meter air hilang
- 3) Pengaduan pemakaian air
- 4) Pengaduan kebocoran/ tidak dapat air
- 5) Pengaduan debit air lemah

c) Waktu pelayanan

- 6) Mendatangi kantor unit setiap hari senin s/d jum'at : Jam 08.00 – 15.30 WIB
- 7) Pengerjaan pengaduan 1 x 24 jam hari senin s/d jum'at

Kenyataan yang terjadi di lapangan adalah setiap penanganan komplain yang membutuhkan material haruslah didistribusikan terlebih dahulu dari pusat. Terkait jumlah material yang tersedia tentu diperlukan administrasi pencatatan yang baik, sehingga dapat dikontrol jumlah stock yang tersedia agar dapat cepat tanggap

menyelesaikan komplain masyarakat. Stok bahan-bahan alat perbaikan ini dari pusat, sehingga terkadang terjadi kendala masalah pengiriman.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar secara keseluruhan hanya mendapatkan persentase sebesar 49,3% tergolong cukup baik. Hal ini disebabkan karena jika ditinjau secara spesifik indikator bukti fisik tergolong cukup baik, keandalan tergolong cukup baik, daya tanggap tergolong baik, jaminan tergolong cukup baik, dan empati tergolong cukup baik.
2. Faktor penghambat kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar terdiri dari minimnya jumlah SDM yang tersedia dan belum efektifnya SOP informasi pengaduan.

B. Saran

Rekomendasi atau saran yang dapat diberikan untuk peningkatan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar adalah:

1. Untuk kepala hubungan langganan, disarankan untuk lebih sering memantau kinerja unit tambang ke lokasi agar pengawasan dapat berjalan optimal.

2. Untuk kepala unit, disarankan untuk lebih berinovasi dengan membuat suatu satu nomor telfon layanan pengaduan khusus unit tambang, yang bisa dihubungi secara langsung oleh masyarakat.
3. Untuk petugas distribusi, disarankan untuk lebih sering mensosialisasikan secara langsung penyebab air keruh, air lambat, dan air tidak mengalir kepada pelanggan agar pemahaman pelanggan meningkat.
4. Untuk petugas pencatat meter, disarankan untuk lebih sering mensosialisasikan penutupan kran secara penuh kepada para pelanggan agar catatan kubikasi air dan jumlah pemakaian sesuai.
5. Untuk masyarakat pelanggan, disarankan untuk lebih partisipatif dalam memberikan saran dan perbaikan kepada pihak unit tambang agar pelayanan keluhan pelanggan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Creswell, J.W. (2016). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Duha, T. (2018). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Fahmi, I. (2013). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Kartono, K. (2016). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Karyoto. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Lupiyodadi, R. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Putra, T.M. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Grasindo Persada.
- Rakhmat, K. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ratminto. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saggaf, S., dan Akib, H. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar: CV Sah Media.
- Sellang, K., Jamaluddin., Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (dimensi, konsep, indikator dan implementasinya)*. Surabaya: Qiara Media Partner.
- Siagian, Sondang P. (2012). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Askara.
- Siagian, Sondang P. (2015). *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Askara.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. Bandung: Alfabeta
- Sumodiningrat, Gunawan. (2009). *Mewujudkan Kesejahteraan Bangsa*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Susiani, D. (2019). *Hukum Administrasi Negara*. Jember: CV Pustaka Abadi.
- Syafiie, Inu Kencana. (2010). *Sistem Administrasi Negara RI*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tangkilisan, H.N.S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Terry, George, R. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. (2014). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Prenadamedia Group Kencana.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Stratego Pemasaran*. Jilid III. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Winarso. (2007). *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wirman. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Zulkifli. (2014). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press.

Dokumen dan Rujukan

- Buku Pedoman Penulis Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa. Pekanbaru: UIR Pers
- Kasenda, Yerni Monita. 2010. *Peranan Humas Dalam Membangun Citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jayapura*. E-Journal Komunikasi, 2, 1-13.
- Mutia Dewi dan Laily Wahyuni Djalaluddin (2016). *Analisis Strategi Humas PDAM Kota Ternate Dalam Penanganan Keluhan Dan Komplain Warga Kecamatan Kota Ternate Utara Dan Kota Ternate Tengah Terhadap Dampak Eksploitasi Sumber Mata Air Ake Gaale*. Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi Volume 46, nomor 2 desember 2016.
- Neng Sandra Ayu Wulandari. (2019). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Volume 6, Nomor 3, September 2019, e-ISSN 2614-2945.
- Ni Putu Neni Purwanti, Ketut Kirya, dan Wayan Bagia. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Denpasar*. Jurnal Administrasi Publik Volume 4, Nomor 1, 2014.

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 19 tahun 2009 tentang pengaturan pelayanan air minum PDAM Tirta Kampar

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 19 tahun 2009 Tentang Pengaturan Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Kampar

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 Tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum

Profil PDAM Tirta Kampar. 2012. *Struktur Organisasi dan Tata Kerja PDAM Tirta Kampar*. PDAM Tirta Kampar Press: Riau.

Undang-Undang Dasar tahun 1945

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air

