

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

---

ANALISIS PELAYANAN AIR BERSIH OLEH PERUSAHAAN DAERAH  
AIR MINUM TIRTA INDRA RENGAT KECAMATAN RENGAT BARAT  
KABUPATEN INDRAGIRI HULU

**SKRIPSI**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau*



**DENI PRAYUDI**  
NPM: 137310636

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU  
2020

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING


Nama : Deni Prayudi  
NPM : 137310363  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah  
Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat  
Kabupaten Indragiri Hulu.

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diseminarkan.

Pekanbaru, 23 April 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum

  
Syaprianto, S.Sos., M.IP

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Deni Prayudi  
NPM : 137310363  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu.

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diseminarkan.

Pekanbaru, 06 Mei 2020

Ketua

  
**Dr. Khairul Rahman, S.Sos., M.Si**

Sekretaris

  
**Dita Frisidian Adni, S.IP., M.IP**


Anggota

  
**Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum**

Mengetahui Wakil Dekan I

  
**Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.IP**

Anggota

  
**Syaprianto, S.Sos., M.IP**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 193 /UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 15 April 2020 maka hadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 16 April 2020 jam 08.00 – 09.00 WIB, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Deni Prayudi  
NPM : 137310636  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : *Analisis Pelayanan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat barat Kabupaten Indragiri Hulu.*  
Nilai Ujian : Angka : " " ; Huruf : " B+ "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Khairul Rahman, S.Sos. M.Si	Ketua	1. 
2.	Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP	Sekretaris	2. 
3.	Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum	Anggota	3. 
4.	Syaprianto, S.Sos., M. IP	Anggota	4. 

Pekanbaru, 16 April 2020  
An. Dekan,

**Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si**  
Wakil Dekan I Bid Akademik

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**


Nama : Deni Prayudi  
NPM : 137310363  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah  
Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat  
Kabupaten Indragiri Hulu.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi akademisi, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 16 April 2020

Ketua,

An. Tim Penguji  
Sekretaris,



**Dr. Khairul Rahman, S.Sos., M.Si**



**Dita Frisdian Adni, S.IP., M.IP**

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I

Ketua Program Studi Ilmu  
Pemerintahan



**Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si**



**Budi Mulianto., S.IP., MSi**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Deni Prayudi  
NPM : 137310363  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi akademisi, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 16 April 2020

Ketua,

An. Tim Penguji  
Sekretaris,

  
Dr. Khairul Rahman, S.Sos., M.Si

  
Dita Frisdian Adni, S.IP., M.IP

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I

Ketua Program Studi Ilmu  
Pemerintahan

  
Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si

  
Budi Mulianto., S.IP., MSi

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis sampaikan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu”**.

Pada kesempatan ini juga penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan semangat pada penulis baik moril maupun materil guna menyelesaikan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Budi Muliando, S.IP.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H.,M.Hum dan Bapak Syaprianto, S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam meluangkan waktu, pikiran dan tenaga demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu segenap dosen/asisten dosen yang telah banyak memberikan berbagai ilmu dan pada akhirnya dapat dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini dan bapak/ibu serta saudara/saudari segenap staf dan pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Riau yang telah memberikan bantuan dalam kelancaran Administrasi penyelesaian skripsi ini.

5. Kepala Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu yang memberikan izin pengambilan data serta informasi kepada penulis terkait dengan penelitian ini.
6. Ayahanda dan Ibunda tercinta atas kerja keras dan doa restu yang tidak ternilai harganya yang banyak memberikan semangat, motivasi dan limpahan kasih sayang yang tiada henti.
7. Teman seperjuangan dalam menuntut ilmu yang banyak meluangkan waktu bersama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penelitian ini mungkin terdapat kesilapan dan kekurangan dalam penulisan atau dari materi, maka penulis mengharapkan kritikan dan saran demi kesempurnaan penelitian ini, selanjutnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam ilmu pengetahuan.

Pekanbaru,

2019

ttd

Deni Prayudi

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan.....	10
1. Ilmu Pemerintahan.....	10
2. Konsep Pemerintahan Daerah.....	15
3. Konsep Otonomi Daerah.....	17
4. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik.....	21
5. Konsep Air Bersih.....	27
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Pikir.....	30
D. Konsep Operasional.....	31
E. Operasional Variabel.....	32
F. Teknik pengukuran.....	33
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel.....	37
D. Teknik Penarikan Sampel.....	38
E. Jenis dan Sumber Data.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Teknik Analisis Data.....	40
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	41
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Kabupaten Indragiri Hulu.....	42
B. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat.....	46

<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Identitas Responden.....	52
B. Analisis Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu.....	55
C. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu.....	73
<b>BAB VI : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>77</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Hlm</b>
I.1	Standar Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat.....	4
I.2	Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Indra Rengat.....	6
I.3	Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Indra Rengat Di Kecamatan Rengat.....	7
II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	30
II.2	Konsep Operasional Variabel Mengenai Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu.....	33
III.1	Populasi dan Sampel dari PDAM.....	38
III.2	Populasi dan Sampel dari Pelanggan di Kecamatan Rengat Barat.....	38
III.3	Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu.....	41
V.1	Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	52
V.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	54
V.3	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
V.4	Tanggapan Dari Pelanggan PDAM Tirta Indra Rengat Mengenai Bukti Langsung Dalam Pelaksanaan Pelayanan PDAM Tirta Indra Rengat.....	57
V.5	Tanggapan Responden Dari Pelanggan PDAM Tirta Indra Rengat Mengenai Daya Tanggap Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat....	60
V.6	Tanggapan Dari Pelanggan PDAM Mengenai Keandalan Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat.....	63

V.7	Tanggapan Responden Dari Pelanggan PDAM Mengenai Jaminan Pelayanan Yang Dilakukan Staf PDAM Tirta Indra Rengat Terhadap Pelanggan.....	66
V.8	Tanggapan Responden Dari Pelanggan PDAM Mengenai Empati Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat.....	70
V.9	Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Analisis Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu.....	72

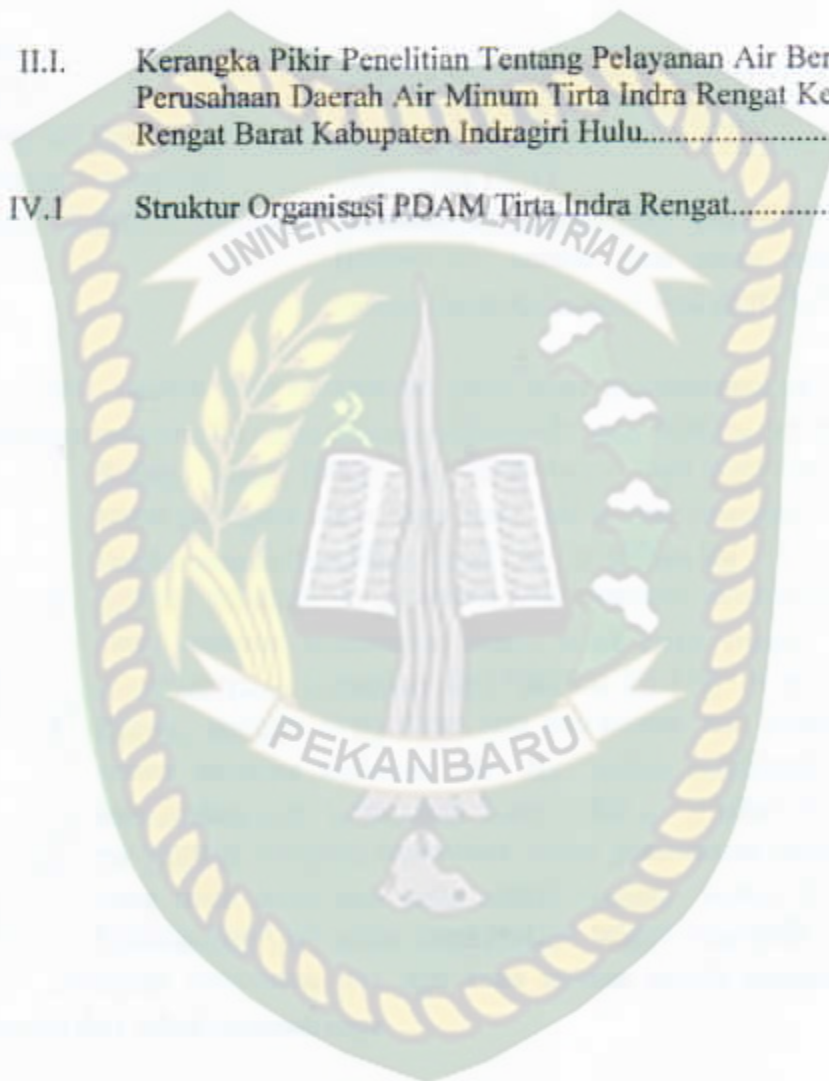


Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hlm
II.1.	Kerangka Pikir Penelitian Tentang Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu.....	31
IV.1	Struktur Organisasi PDAM Tirta Indra Rengat.....	51



## SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Deni Prayudi  
NPM : 137310636  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif 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 palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyarat administratif, akademik dan keuangan yang melekat kepadanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan ujian konferehensif yang telah saya ikut serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 17 Maret 2020  
Pelaku Pernyataan,

  
  
  
1000  
RUPIAH  
Deni Prayudi

# ANALISIS PELAYANAN AIR BERSIH OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA INDRA RENGAT KECAMATAN RENGAT BARAT KABUPATEN INDRAGIRI HULU

**ABSTRAK**  
**Deni Prayudi**

PDAM Tirta Indra Rengat merupakan satu-satunya perusahaan air minum yang menyediakan air bersih untuk masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu. masyarakat yang menggunakan jasa dari PDAM Tirta Indra Rengat tersebut mulai untuk keperluan rumah tangga maupun untuk keperluan niaga. Kecamatan Rengat Barat merupakan salah satu kecamatan yang ada di kabupaten Indragiri Hulu yang juga merupakan ibu kota dari Kabupaten Indragiri Hulu sekaligus sebagai kecamatan yang masih banyak menggunakan jasa air bersih dari PDAM. Akan tetapi dalam memberikan pelayanan, PDAM Tirta Indra Cabang Rengat tersebut belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu dan untuk mengetahui hambatan dalam Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu. Adapun tipe penelitian dalam penelitian adalah termasuk kedalam tipe Survey Deskriptif dengan menggunakan metode Kuantitatif. yang dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini adalah Direktur PDAM Tirta Indra, Kasi Distribusi, Staf Distribusi dan pelanggan PDAM Tirta Indra di Kecamatan Rengat Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya Analisis Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu dapat dikatakan cukup baik, dengan hasil rekapitulasi tanggapan responden sebanyak 98 orang atau 56 % yang berada pada kategori kurang baik. Hal tersebut dilihat dari lima indikator kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati. Faktor penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu adalah dilihat dari indikator bukti langsung seperti ruangan yang tidak mencukupi, kursi di ruang tunggu yang terbatas, papan informasi digital tidak digunakan secara maksimal, dilihat dari indikator daya tanggap seperti kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh petugas kepada konsumen, dilihat dari indikator kehandalan seperti Kurangnya ketanggapan petugas dalam proses pemasangan, dilihat dari indikator jaminan seperti Masih sering kalinya pelayanan air tersebut tidak 24 jam sehari dan dilihat dari indikator empati seperti Kurangnya kepekaan petugas menerima keluhan maupun aduan dari pelanggan

**Kata Kunci : Pelayanan Air Bersih, Perusahaan Daerah Air Minum**

**ANALYSIS OF CLEAN WATER SERVICES BY TIRTA INDRA RENGAT  
AREA OF DRINKING WATER COMPANY KECAMATAN RENGAT  
BARAT, INDRAGIRI HULU REGENCY**

**ABSTRACT**

**Deni Prayudi**

Local Water Company Tirta Indra Rengat is the only drinking water company that provides clean water to the people of Indragiri Hulu Regency. The people who used the services of Local Water Company Tirta Indra Rengat started for household needs as well as for commercial purposes. West Rengat District is one of the districts in the Indragiri Hulu Regency which is also the capital of the Indragiri Hulu Regency as well as a district that still uses a lot of clean water services from the Local Water Company. However, in providing services, Local Water Company Tirta Indra Rengat Branch has not provided maximum service to its customers. The purpose of this research is to find out Clean Water Services by Tirta Indra Rengat Regional Water Supply Company, Rengat Barat District, Indragiri Hulu District and to find out the obstacles in Clean Water Service By Tirta Indra Rengat Drinking Water Company, West Rengat District, Indragiri Hulu District. The type of research in the study is included in the type of Descriptive Survey using Quantitative methods. The population in this study is the Director of Local Water Company Tirta Indra, Head of Distribution, Distribution Staff and customers of Local Water Company Tirta Indra in Rengat Barat District. The results showed that the Analysis of Clean Water Services by the Regional Water Supply Company Tirta Indra Rengat, West Rengat District, Indragiri Hulu District can be said to be quite good, with the recapitulation results of respondents' responses of 98 people or 56% which are in the unfavorable category. This is seen from the five indicators of service quality, namely direct evidence, responsiveness, reliability, assurance and empathy. The inhibiting factor in the Implementation of Clean Water Services by Tirta Indra Rengat Regional Water Company, Rengat Barat District, Indragiri Hulu Regency is seen from direct evidence indicators such as insufficient space, limited seats in the waiting room, digital information boards are not used optimally, seen from Ladder power indicators such as lack of communication made by officers to consumers, seen from reliability indicators such as Lack of staff responsiveness in the installation process, seen from guarantee indicators such as Frequently the water service is not 24 hours a day and seen from empathy indicators such as Lack of sensitivity of officers receiving complaints and complaints from customers

**Keywords: Clean Water Services, Local Water Company**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Negara adalah suatu organisasi yang di dalamnya terdapat rakyat, wilayah yang permanen, dan pemerintahan yang sah. Dalam arti luas Negara merupakan sosial (masyarakat) yang di atur secara konsitusional ( berdasarkan Undang-Undang) untuk mewujudkan kepentingan bersama.

Hal tersebut tercantum dalam pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 ayat (3) yang berbunyi Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sementara itu di dalam Pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 alinea ke-4 menjelaskan tujuan negara yaitu:

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpahdarah Indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa
4. Ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial

Untuk mencapai tujuan negara tersebut, disusunlah pemerintahan secara bertingkat yaitu pemerintah pusat, pemerintah daerah dan pemerintah desa.dalam pasal 18 Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menjelaskan Pemerintahan daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Tujuan di bentuknya Pemerintahan Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui

peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kemudian di dalam pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dikatakan bahwa pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sementara itu, di dalam pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Sebagai satuan pemerintahan daerah, daerah diberi sejumlah urusan pemerintahan, yang salah satu diantaranya urusan kewenangan sehingga di daerah ada urusan wajib dan urusan pilihan. Dalam pasal 12 Undang-Undang 23 tahun 2014 Urusan wajib adalah urusan pemerintahan yang di wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota, yang diberikan dengan pelayanan dasar, meliputi :

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan

- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang.
- d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman
- e. Ketentraman, Ketertiban umum, dan Pelindungan Masyarakat
- f. Sosial

Urusan Pemerintahan yang wajib tidak berkaitan dengan pelayanan dasar diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, meliputi :

1. Tenaga kerja
2. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
3. Pangan
4. Pertanahan
5. Lingkungan hidup
6. Administrasi kependudukan dan pencacatan sipil
7. Pemberdayaan masyarakat Desa
8. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
9. Perhubungan
10. Komunikasi dan informatika
11. Koperasi, usaha kecil dan menengah
12. Penanaman modal
13. Kepemudaan dan olahraga
14. Statistik
15. Persandian
16. Kebudayaan
17. Perpustakaan
18. Kearsipan

Dari sekian banyak urusan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah yang diatur oleh peraturan perundang-undangan, salah satunya adalah urusan tentang pelayanan dasar yaitu di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang. Hal tersebut dikarenakan untuk melaksanakan pembangunan daerah dapat melalui pelayanan jasa kepada masyarakat yang salah satunya adalah penyediaan air bersih yang pelaksanaannya diserahkan kepada instansi yang bernama Perusahaan Daerah Air Minum, dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah.

PDAM Tirta Indra Rengat merupakan satu-satunya perusahaan air minum yang menyediakan air bersih untuk masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu. Sehingga PDAM Tirta Indra dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dalam hal penyediaan air bersih. Adapun jenis-jenis pelayanan PDAM Tirta Indra Rengat adalah

1. Melayani kebutuhan air minum kepada pelanggan .
2. Sambungan Baru.
3. Pembayaran Rekening Air Minum.
4. Pemeriksaan Kualitas Air.
5. Air Tangki.
6. Uji Akurasi Meter Air.
7. Tutup Tetap Atas Permintaan Pelanggan.
8. Ganti Stop Kran / Ball Valve.
9. Pindah Meter Pengajuan dari Pelanggan.
10. Buka Kembali Bekas Tutup Tetap.
11. Ganti Nama.

Sejalan dengan hal diatas, adapapun Standar Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat adalah sebagai berikut :

**Tabel I.1 Standar Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat**

No	Aspek	Jenis Pelayanan	Standar Pelayanan
1	Produk Layanan	Kualitas Air	<p>Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 32 Tahun 2017 Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan Dan Persyaratan Kesehatan Air Untuk Keperluan Higiene Sanitasi, Kolam Renang, Solus Per Aqua, Dan Pemandian Umum sebagai berikut :</p> <p>a. Fisik</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Warna : Maksimum 50 TCU</li> <li>2. Bau : Tidak Berbau</li> <li>3. Rasa : Tidak Berasa</li> <li>4. TDS : Maksimum 1000 mg/l</li> <li>5. Kekeruhan : Maksimum 25 NTU</li> <li>6. Suhu : <math>\pm 3^{\circ}\text{C}</math> pada suhu udara</li> </ol> <p>b. Kimiawi An-Organik</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arsen : Maksimum 0,05 mg/l</li> <li>2. Flourida : Maksimum 1,5 mg/l</li> <li>3. Krominium : Maksimum 0,05 mg/l</li> <li>4. Kadmium : Maksimum 0,005 mg/l</li> <li>5. Nitrit : Maksimum 1 mg/l</li> <li>6. Nitrat : Maksimum 10 mg/l</li> <li>7. Sianida : Maksimum 0,1 mg/l</li> <li>8. Selenium : Maksimum 0,01 mg/l</li> </ol>

		Kontinuitas air	Pengaliran air dilakukan secara terus menerus selama 24 jam pada radius pelayanan sampai dengan 5 km, dan 20 jam pada radius pelayanan 5 km sampai dengan pelanggan terjauh dari instalasi pengolahan air
		Kuantitas air	Memenuhi kebutuhan pokok pelanggan minimal 10 m <sup>3</sup> setiap bulannya atau 60 liter per orang perhari
		Tekanan sambungan	Tekanan minimum sebesar 0,6 atm bagi pelanggan dengan jarak diatas 5 km dari IPA dan sebesar 0,8 atm bagi pelanggan dengan jarak sampai dengan 5 km dari IPA
2	Pelayanan sambungan baru	Cara pendaftaran	Secara online dan/atau dikantor pelayanan PDAM Tirta Indra Rengat
		Persyaratan	Copy KTP, KK dan SPT PBB serta mengisi formulir
		Jangka waktu pelaksanaan penyambungan	7 (tujuh) hari kerja setelah pembayaran biaya sambungan baru diterima PDAM Tirta Indra Rengat
3	Pelayanan penyambungan kembali	Persyaratan	Membayar biaya sambungan kembali dan melunasi pembayaran tunggakan rekening air
		Biaya	-
		Jangka waktu penyambungan	3 (tiga) hari kerja terhitung sejak persyaratan pada poin persyaratan dipenuhi
4	Pelayanan balik nama pelanggan	Persyaratan	Mengisi formulir, copy KTP dan bukti kepemilikan tanah/bangunan
		Biaya	-
		Jangka waktu	1 (satu) hari kerja
5	Pelayanan tindakan dan jangka waktu penyelesaian keluhan	Meteran air mati	Penggantian dengan meter baru dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja setelah pengecekan
		Meter air buram	Penggantian dengan meter baru dalam jangka waktu 14(empat belas) hari kerja setelah pengecekan
		Meter air tidak normal/rusak	Penggantian dengan meter baru dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja setelah hasil pengecekan dinyatakan tidak normal
		Air tidak mengalir	Pengecekan terhadap instalasi jaringan pipa dinas dalam jangka waktu paling lama 1 x 24 jam sejak keluhan diterima
		Air kecil	Pengecekan terhadap instalasi jaringan pipa dinas dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) hari kerja sejak keluhan diterima.
		Kualitas air (bau, berwarna, berasa)	Pengurusan jaringan pipa paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah keluhan diterima dan dilakukan pengecekan
		Kebocoran pipa dinas	Pengecekan dan perbaikan terhadap instalasi jaringan pipa dinas dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) hari kerja sejak keluhan diterima.

Sumber : PDAM Tirta Indra Rengat, 2019

Adapun jumlah pelanggan PDAM Tirta Indra Rengat adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel I.2 Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Indra Rengat**

No	Kelompok Pelanggan	Jumlah
1	Niaga 1 (Warung Makan, Salon Kecantikan, Penjahit, Pencucian Mobil/Motor, Asrama/Kost, Kios/Los, Praktek Bidan, Praktek Khitan, Depot Air)	137 pelanggan
2	Niaga 2 (Rumah Makan, Praktek Dokter, Showroom Mobil/Motor, Losmen/Penginapan, Lembaga/Kursus Pendidikan, Ruko, Toko, Klinik Kesehatan, Rumah bersalin, Percetakan, Fotocopy/Offset, Mini Market, Kantor Perusahaan (CV, PT, BUMD, BUMN))	831 pelanggan
3	Niaga 3 (Toko Swalayan, Super Market, Toko Emas, Bank, Hotel, Rumah Walet, Restaurant, Dealer Mobil/Motor, Kantor Asuransi)	6 pelanggan
4	Rumah tangga 1 (Rumah Tangga Kecil)	1.063 pelanggan
5	Rumah tangga 2 (Rumah Tangga Sedang)	6.652 pelanggan
6	Rumah tangga 3 (Rumah Tangga Besar)	141 pelanggan
	<b>Jumlah</b>	<b>8.830 pelanggan</b>

Sumber : PDAM Tirta Indra Rengat, 2018

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa masih banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa dari PDAM Tirta Indra Rengat tersebut mulai untuk keperluan rumah tangga maupun untuk keperluan niaga. Sejalan dengan hal tersebut, dalam hal ini penulis memfokuskan kepada pelayanan air bersih kelompok pelanggan rumah tangga, karena terlihat bahwasannya mayoritas pengguna air PDAM tersebut digunakan untuk keperluan rumah tangga dibandingkan untuk keperluan niaga.

Kecamatan Rengat Barat merupakan salah satu kecamatan yang ada di kabupaten Indragiri Hulu yang juga merupakan ibu kota dari Kabupaten Indragiri Hulu sekaligus sebagai kecamatan yang masih banyak menggunakan jasa air bersih dari PDAM. Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari hasil observasi, berikut data jumlah pelanggan PDAM Tirta Indra Rengat di Kecamatan Rengat adalah sebagai berikut :

**Tabel I.3 Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Indra di Kecamatan Rengat Barat**

No	Nama Desa/Kelurahan	Jumlah Pelanggan
1	Sialang Dua Dahan	33 pelanggan
2	Rantau Bakung	24 pelanggan
3	Air Jernih	157 pelanggan
4	Alang Kepayang	89 pelanggan
5	Barangan	84 pelanggan
6	Bukit Petaling	30 pelanggan
7	Danau Baru	62 pelanggan
8	Danau Tiga	162 pelanggan
9	Kota Lama	30 pelanggan
10	Pekan Heran	52 pelanggan
11	Pematang Jaya	30 pelanggan
12	Pematang Reba	67 pelanggan
13	Redang	35 pelanggan
14	Sungai Baung	34 pelanggan
15	Sungai Dawu	155 pelanggan
16	Talang Jerinjing	85 pelanggan
17	Tanah Datar	65 pelanggan
18	Tani Makmur	111 pelanggan
<b>Jumlah</b>		<b>1305 Pelanggan</b>

Sumber : PDAM Tirta Indra Rengat 2019

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa masih banyaknya masyarakat yang menggunakan PDAM untuk keperluan rumah tangga. Hal ini terlihat bahwa di Kecamatan Rengat barat masih banyak masyarakat yang menggunakan jasa PDAM untuk keperluan rumah tangga. Akan tetapi dalam memberikan pelayanan, PDAM Tirta Indra Cabang Rengat tersebut belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya. Air yang disalurkan masih berbau dan tidak sesuai dengan SOP air bersih menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 Tentang standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan Dan Persyaratan Kesehatan Air Untuk Keperluan Higiene Sanitasi, Kolam Renang, Solus Per Aqua, Dan Pemandian Umum meliputi persyaratan kualitatif, persyaratan kuantitatif dan persyaratan kontinuitas.

Sejalan dengan hal diatas, penulis juga menjumpai beberapa fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan yaitu

1. Masih kurangnya kehandalan pegawai pada PDAM Tirta Indra Rengat dalam mendistribusikan air kepada pelanggan seperti kualitas air yang mana pelanggan mengeluhkan air yang didistribusikan masih berbau, berasa seperti karat dan keruh padahal air tersebut sering digunakan untuk kebutuhan hidup sehari-hari.
2. Masih lambatnya penanganan pengaduan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Indra Rengat terhadap keluhan dari pelanggan mengenai kontinuitas air seperti air terkadang mati dan tekanan air kurang deras. Berdasarkan hasil prasurey yang penulis lakukan dilapangan bahwa keluhan tersebut diresponen setelah satu minggu kemudian. Padahal masih banyak masyarakat yang masih sangat menggantungkan kebutuhan air bersih pada PDAM sehingga kebutuhan air bersih mereka tidak terpenuhi.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Analisis Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu.
- b. Untuk mengetahui hambatan dalam Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu.

### 2. Kegunaan Penelitian

- a. Teoritis  
Untuk menambah ilmu pengetahuan penulis dalam bidang ilmu sosial dan ilmu politik khususnya mengenai Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu
- b. Praktis  
Sebagai bahan bandingan bagi rekan-rekan mahasiswa untuk meneliti lebih lanjut mengenai Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu
- c. Sumbangan pikiran  
Sebagai bahan masukan bagi pemerintah untuk meneliti lebih lanjut mengenai Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu.

## **BAB II**

### **STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR**

#### **A. Studi Kepustakaan**

##### **1. Konsep Ilmu Pemerintahan**

Ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu untuk dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas itu dengan masyarakat lebih jauh ditegaskannya pemerintahan adalah segala daya upaya suatu Negara untuk mencapai tujuannya. (Musaneff, 2002:8).

Menurut Ndraha (2005; 7) mendefinisikan Ilmu Pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah (Unit Kerja Publik) bekerja memenuhi dan melindungi tuntutan (harapan, kebutuhan) yang diperintah akan jasa publik dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan.

Menurut Syaifiie (2001; 20) Ilmu Pemerintahan adalah suatu ilmu atau seni dikatakan karena banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan, sedangkan dikatakan ilmu karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, universal, sistematis dan spesifik.

##### **2. Konsep Pemerintahan**

Menurut Ndraha (2005: 6) mendefenisikan arti pemerintahan adalah orang-orang yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan

pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntunan yang diperintah.

Pemerintahan dalam paradigma lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/negara (Yusri Munaf, 2016;47)

Selanjutnya di dalam Yusri Munaf (2016; 202) menyebutkan bahwa Untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah berdasarkan konsep tata pemerintahan yang baik (good governance) itu terdapatnya citra pemerintahan yang demokratis. Prinsip demokrasi yang paling penting adalah meletakkan kekuasaan di tangan rakyat dimana pada tingkat terakhir rakyat memberikan ketentuan dalam masalah pokok mengenai kehidupannya, termasuk dalam menilai Kebijakan Pemerintah dan Negara, oleh karena kebijakan itu menentukan kehidupan rakyat.

Sejalan dengan hal diatas, Ndraha (2005 : 25) juga menjelaskan bahwa fungsi bersifat objektif sedangkan tugas bersifat subjektif. Adapun fungsi pemerintahan ada 3 (tiga) adalah:

- a. Fungsi pembangunan.
- b. Fungsi pemberdayaan, dan.
- c. Fungsi peleyanan.

Defenisi pemerintahan menurut U. Rosenthal yang diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia oleh JRG Djopari yang kemudian ditulis kembali oleh Syafiie

yang mengatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang kinerja internal dan eksternal dari struktur-struktur dalam proses-proses pemerintahan umum (Syafiie, 2001: 32).

Sedangkan pemerintahan adalah segala daya upaya Negara atau wilayah untuk mencapai tujuannya. Penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan di harapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggaraan tersebut sekalian pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang telah ada maka pemerintahan Kecamatan juga melaksanakan tugas umum pemerintahannya yang merupakan sebagai pendukung dari tugas pemerintahan umum yang ada. (Musaneff, 2002; 15).

Adapun fungsi pemerintahan secara umum menurut Musaneff (2002; 22) adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan pelaksanaan serta penyelenggaraan segala urusan pemerintahan, pembangunan.
2. Pembinaan masyarakat.

Aparatur pemerintahan sebagai ujung tombak dari pada pelaksanaan pembangunan serta berfungsi sebagai pelayanan masyarakat di tuntutan untuk selalu pro aktif bekerja dengan semangat yang tinggi dalam menghadapi persoalan yang ada. Meningkatkan tuntutan tersebut maka semua akan terjadi juga peningkatan tugas dan tanggung jawab semua aparatur Pemerintah baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah.

Selama ini pemerintahan di jalankan belum dilaksanakan secara maksimal, dikarenakan kinerja aparat masih lemah. Secara substantif, menurut Rasyid (2000; 48), tugas pemerintahan di bagi dalam 3 fungsi pokok yaitu :

- a. Pelayanan (*service*).
- b. Pemberdayaan (*empowerment*).
- c. Pembangunan (*development*).

Ketiga fungsi pemerintahan di atas memiliki keterkaitan satu sama lainnya, yakni :

- a. Fungsi pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat.
- b. Fungsi pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat.

Fungsi pembangunan akan menciptakan kemakmuran bagi masyarakat

### **3. Konsep pemerintahan daerah**

Dimasa orde baru pengaturan pemerintah daerah ditetapkan dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, menurut Abdul Halim (2004; 1) pemerintah daerah adalah kepada daerah dan DPRD.

Hal ini memberikan arti bahwa tidak terdapat adanya pemisahan secara konkrit antara eksekutif dan legislatif yang dapat memicu tidak berjalannya pengawasan secara efektif.

Definisi pemerintah daerah menurut Indra Bastian (2002; 203) menyatakan bahwa pemerintah daerah adalah kepada daerah beserta perangkat daerah otonom yang lain sebagai badan eksekutif daerah.

Pembentukan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 menjadi dasar dari berbagai produk undang-undang dan

peraturan perundang-undangan lainnya yang mengatur mengenai pemerintah daerah. Siswanto sunarno (2008:54) menjelaskan Undang- Undang tersebut antara lain :

Undang-undang Nomor 1 Tahun 1945, Undang-undang Nomor 22 Tahun 1948, Undang-undang Nomor 1 Tahun 1957, Undang-undang Nomor 18 Tahun 1965, Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan terakhir Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014.

Menurut Suhady dalam Riawan (2009: 197) Pemerintah (*government*) ditinjau dari pengertiannya adalah *the authoritative direction and administration of the affairs of men/women in a nation state, city, ect.* Dalam bahasa Indonesia sebagai pengarah dan administrasi yang berwenang atas kegiatan masyarakat dalam sebuah Negara, kota dan sebagainya. Pemerintahan dapat juga diartikan sebagai *the governing body of a nation, state, city, etc* yaitu lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan Negara, Negara bagian, atau kota dan sebagainya. Pengertian pemerintah dilihat dari sifatnya yaitu pemerintah dalam arti luas meliputi seluruh kekuasaan yaitu kekuasaan legislatif, kekuasaan eksekutif, dan kekuasaan yudikatif. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit hanya meliputi cabang kekuasaan eksekutif saja.

Adapun ciri-ciri pemerintah daerah menurut J. Oppenheion adalah sebagai berikut :

1. Adanya lingkungan atau daerah dengan batas yang lebih kecil dari pada negaranya.

2. Adanya jumlah penduduk yang mencukupi.
3. Adanya kepentingan-kepentingan yang diurus oleh negara akan tetapi menyangkut tentang lingkungan itu sehingga penduduknya bergerak bersama-sama berusaha atas dasar swadaya.
4. Adanya suatu organisasi memadai untuk menyelenggarakan kepentingan-kepentingan tersebut.
5. Adanya kemampuan untuk menyediakan biaya yang diperlukan.  
(Prabawa Utama, 1991;1)

#### **4. Konsep otonomi daerah**

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008; 992) otonomi daerah adalah pola pemerintahan sendiri. Sedangkan otonomi daerah adalah hak wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah sebagaimana telah diamandemen dengan undang-undang nomor 12 tahun 2008 tentang pemerintahan daerah, definisi otonomi daerah yaitu otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Otonomi daerah adalah hak penduduk yang tinggal dalam suatu daerah untuk mengatur, mengurus, mengendalikan dan mengembangkan urusannya sendiri dengan menghormati peraturan perundang yang berlaku (Hanif Nurcholis, 2007; 30). Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

sebagaimana telah diamandemen dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah juga mendefinisikan daerah otonom sebagai berikut “daerah otonom, selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, kabupaten dan kota berdasarkan asas desentralisasi. Dengan digunakannya asas desentralisasi pada kabupaten dan kota, maka kedua daerah tersebut menjadi daerah otonom penuh (Hanif Nurcholis, 2007; 29). Dari pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa otonomi daerah dapat diartikan sebagai wewenang yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada daerah baik kabupaten maupun kota untuk mengatur, mengurus, mengendalikan dan mengembangkan urusannya sendiri sesuai dengan kemampuan daerah masing-masing dan mengacu kepada peraturan perundangan yang berlaku dan mengikatnya.

Menurut Ndraha (2005; 6) mendefenisikan arti pemerintahan adalah orang-orang yang berwenang memproses pelayanan *publik* dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntunan yang diperintah.

Sejalan dengan hal diatas, Ndraha (2005; 25) juga menjelaskan bahwa fungsi bersifat objektif sedangkan tugas bersifat subjektif. Adapun fungsi pemerintahan ada 3 (tiga) adalah:

- a. Fungsi pembangunan.
- b. Fungsi pemberdayaan, dan.
- c. Fungsi peleyanan.

Defenisi pemerintahan menurut U. Rosenthal yang diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia oleh JRG Djopari yang kemudian ditulis kembali oleh Syafiie yang mengatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang kinerja internal dan eksternal dari struktur-struktur dalam proses-proses pemerintahan umum (Syafiie, 2003; 32).

Sedangkan pemerintahan adalah segala daya upaya Negara atau wilayah untuk mencapai tujuannya. Penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan di harapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggaraan tersebut sekalian pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang telah ada maka pemerintahan Kecamatan juga melaksanakan tugas umum pemerintahannya yang merupakan sebagai pendukung dari tugas pemerintahan umum yang ada. (Musaneff, 2002; 15).

Sedangkan menurut Ndraha (2005; 7) mendefinisikan Ilmu Pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah (Unit Kerja Publik) bekerja memenuhi dan melindungi tuntutan (harapan, kebutuhan) yang diperintah akan jasa publik dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan.

Menurut Syafiie (2003; 20) Ilmu Pemerintahan adalah suatu ilmu atau seni dikatakan karena banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan, sedangkan dikatakan ilmu karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, universal, sistematis dan spesifik.

Adapun fungsi pemerintahan secara umum menurut Musanef (2002; 22) adalah sebagai berikut :

5. Menetapkan pelaksanaan serta penyelenggaraan segala urusan pemerintahan, pembangunan.
6. Pembinaan masyarakat.

Aparatur pemerintahan sebagai ujung tombak dari pada pelaksanaan pembangunan serta berfungsi sebagai pelayanan masyarakat di tuntut untuk selalu pro aktif bekerja dengan semangat yang tinggi dalam menghadapi persoalan yang ada. Meningkatkan tuntutan tersebut maka semua akan terjadi juga peningkatan tugas dan tanggung jawab semua aparatur Pemerintah baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah.

Selama ini pemerintahan di jalankan belum dilaksanakan secara maksimal, dikarenakan kinerja aparat masih lemah. Secara substantif, menurut Rasyid (2000; 48), tugas pemerintahan di bagi dalam 3 fungsi pokok yaitu :

- d. Pelayanan (*service*).
- e. Pemberdayaan (*empowerment*).
- f. Pembangunan (*development*).

Ketiga fungsi pemerintahan di atas memiliki keterkaitan satu sama lainnya, yakni :

- c. Fungsi pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat.
- d. Fungsi pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat.
- e. Fungsi pembangunan akan menciptakan kemakmuran bagi masyarakat.

### **5. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik**

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Moenir (2003; 26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai.

Menurut Moenir (2003; 82) terdapat beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting yaitu :

- a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.

- c. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggung jawaban, pembagian kerja, yang berdasarkan keahlian dan berfungsi masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta pengembangan organisasi.
- d. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk kerja mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.
- f. Faktor sarana dan pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala kegiatannya fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan yaitu :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu (Moenir, 2003; 93).

Pedoman tersebut diatas diharapkan dapat digunakan untuk merealisasikan pengaturan kebijaksanaan operasional pelayanan umum

berbagai instansi pemerintahan juga dimaksudkan pula sebagai upaya memacu mencapai sasaran pembangunan sektor aparatur Negara.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Aparatur Negara No 06 tahun 1995 yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi dipusat dan didaerah serta dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan Perundang-Undangan.

Pemerintah pada hakikatnya bertujuan pada pelayanan publik atau *Public Service* yaitu memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2002; 60) menekankan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam studi tentang reformasi birokrasi, Dwiyanto mengembangkan beberapa indikator responsivitas pelayanan publik, yaitu :

- a. Keluhan pengguna jasa.
- b. Sikap aparat birokrasi, dalam merespon keluhan pengguna jasa.
- c. Penggunaan, keluhan pengguna jasa sebagai referensi perbaikan layanan publik.
- d. Berbagai tindakan aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan dan

- e. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dalam pelaksanaan pelayanan publik harus ada keterbukaan dalam kondisi apapun, sehingga menghasilkan akuntabilitas yang bersih dan masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas, terbuka, sesuai dengan kondisi, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanandengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

- a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

- b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun

proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan)

c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan. (Sinambela, 2006; 6)

Sementara itu Sutarto (1998; 65) mengatakan pelayanan terhadap masyarakat merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan, tentunya dengan orang yang dilayani atau bertemunya harapan yang dimiliki pihak yang harus dilayani dengan kenyataan yang dihadapi. Kenyataan

tersebut bermula dari kesan-kesan yang didapat sebelum pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan tugas pada saat pelayanan perlu adanya seorang pemimpin yang bertujuan mengamati pelaksanaan administrasi. Proses administrasi agar semua rencana Negara terlaksana dengan baik.

Menurut Suparlan (1994; 16) mengatakan bahwa pelayanan adalah unsur memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil agar orang lain dapat mengatasi masalahnya sendiri. Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat (Public Service) yang merupakan bantuan pertolongan yang diberikan oleh pemerintah secara materil maupun non materil.

Dengan adanya suatu pelaksanaan pelayanan administrasi maka pelaksanaan tugas pelayanan yang dilakukan oleh seorang pegawai dapat terlaksana dengan baik, karena pegawai dan karyawan adalah petugas pelayanan yang langsung berhadapan dengan masyarakat yang membutuhkan jasa berupa pelayanan.

Menurut Parasuraman (2001:162) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari 5 dimensi kualitas jasa yang disebut dengan dimensi *SERVQUAL* (*Service Quality*) yaitu:

- a. *Tangible* (bukti langsung), bukti secara fisik yaitu bukti yang ditunjukkan oleh fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, penampilan para karyawan penyaji jasa, material dan sarana komunikasi.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan para karyawan untuk membantu pelanggan dan menyajikan jasa dengan segera.
- c. *Reliability* (kehandalan), yaitu menyajikan jasa sesuai dengan janji dengan akurat dan memuaskan.

- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, ketrampilan dan kemauan serta sopan santun karyawan dalam menyajikan jasa, aman dari bahaya, risiko, keraguan serta memiliki sifat dapat dipercaya.
- e. *Empathy* (kesungguhan), meliputi kemudahan dalam berinteraksi

Menurut Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) No. 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum menetapkan penilaian operasional PDAM terdiri dari

1. Cakupan pelayanan.
2. Kualitas air.
3. Kontinuitas Air
4. Produktivitas.
5. Tingkat Kehilangan air
6. Peneraan meter air
7. Kecepatan penyambungan baru
8. Kemampuan penanganan pengaduan.
9. Kemudahan pelayanan
10. Jumlah karyawan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik menjelaskan yaitu sebagai berikut :

- a. Standar pelayanan dan maklumat pelayanan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur
- c. Sumber daya manusia
- d. Sarana dan prasarana pelayanan
- e. Penanganan pengaduan
- f. Sistem informasi pelayanan

## 6. Konsep Air Bersih

Air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari dan akan menjadi air minum setelah dimasak terlebih dahulu. Sebagai batasannya, air bersih adalah air yang memenuhi persyaratan bagi sistem penyediaan air minum. Adapun persyaratan yang dimaksud adalah persyaratan dari segi kualitas air yang meliputi kualitas fisik, kimia, biologi dan radiologis, sehingga apabila dikonsumsi tidak menimbulkan efek samping (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 Tentang standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan Dan Persyaratan Kesehatan Air Untuk Keperluan Higiene Sanitasi, Kolam Renang, Solus Per Aqua, Dan Pemandian Umum.

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

### a. Persyaratan Kualitatif

Persyaratan kualitas menggambarkan mutu atau kualitas dari air baku air bersih. Persyaratan ini meliputi persyaratan fisik, persyaratan kimia, persyaratan biologis dan persyaratan radiologis. Syarat-syarat tersebut berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 Tentang standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan Dan Persyaratan Kesehatan Air Untuk Keperluan Higiene Sanitasi, Kolam Renang, Solus Per Aqua, Dan Pemandian Umum dinyatakan bahwa persyaratan kualitas air bersih adalah sebagai berikut:

### 1. Syarat-syarat fisik

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

### 2. Syarat kimia

Air bersih tidak boleh mengandung bahan-bahan kimia dalam jumlah yang melampaui batas. Beberapa persyaratan kimia antara lain adalah : pH, total *solid*, zat organik, CO<sub>2</sub> agresif, kesadahan, kalsium (Ca), besi (Fe), mangan (Mn), tembaga (Cu), seng (Zn), chlorida (Cl), nitrit, flourida (F), serta logam berat.

### 3. Syarat *bakteriologis* dan *mikrobiologis*.

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

### 4. Syarat radiologis

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

#### b. Persyaratan Kuantitatif

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

#### c. Persyaratan Kontinuitas

Air baku untuk air bersih harus dapat diambil terus menerus dengan fluktuasi debit yang relatif tetap, baik pada saat musim kemarau maupun musim hujan. Kontinuitas juga dapat diartikan bahwa air bersih harus tersedia 24 jam per hari, atau setiap saat diperlukan, kebutuhan air tersedia. Akan tetapi kondisi ideal tersebut hampir tidak dapat dipenuhi pada setiap wilayah di Indonesia, sehingga untuk menentukan tingkat kontinuitas pemakaian air dapat dilakukan dengan cara pendekatan aktifitas konsumen terhadap prioritas pemakaian air. Prioritas pemakaian air yaitu minimal selama 12 jam per hari, yaitu pada jam-jam aktifitas kehidupan, yaitu pada pukul 06.00 – 18.00 WIB.

Sistem jaringan perpipaan didesain untuk membawa suatu kecepatan aliran tertentu. Kecepatan dalam pipa tidak boleh melebihi 0,6–1,2 m/dt. Ukuran pipa harus tidak melebihi dimensi yang diperlukan dan juga tekanan dalam sistem harus tercukupi. Dengan analisis jaringan pipa distribusi, dapat

ditentukan dimensi atau ukuran pipa yang diperlukan sesuai dengan tekanan minimum yang diperbolehkan agar kuantitas aliran terpenuhi.

## B. Penelitian Terdahulu

Sebelum penulis melakukan penelitian ini, sudah ada peneliti sebelumnya yang telah meneliti mengenai ruang lingkup yang sama. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dibawah ini :

**Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian**

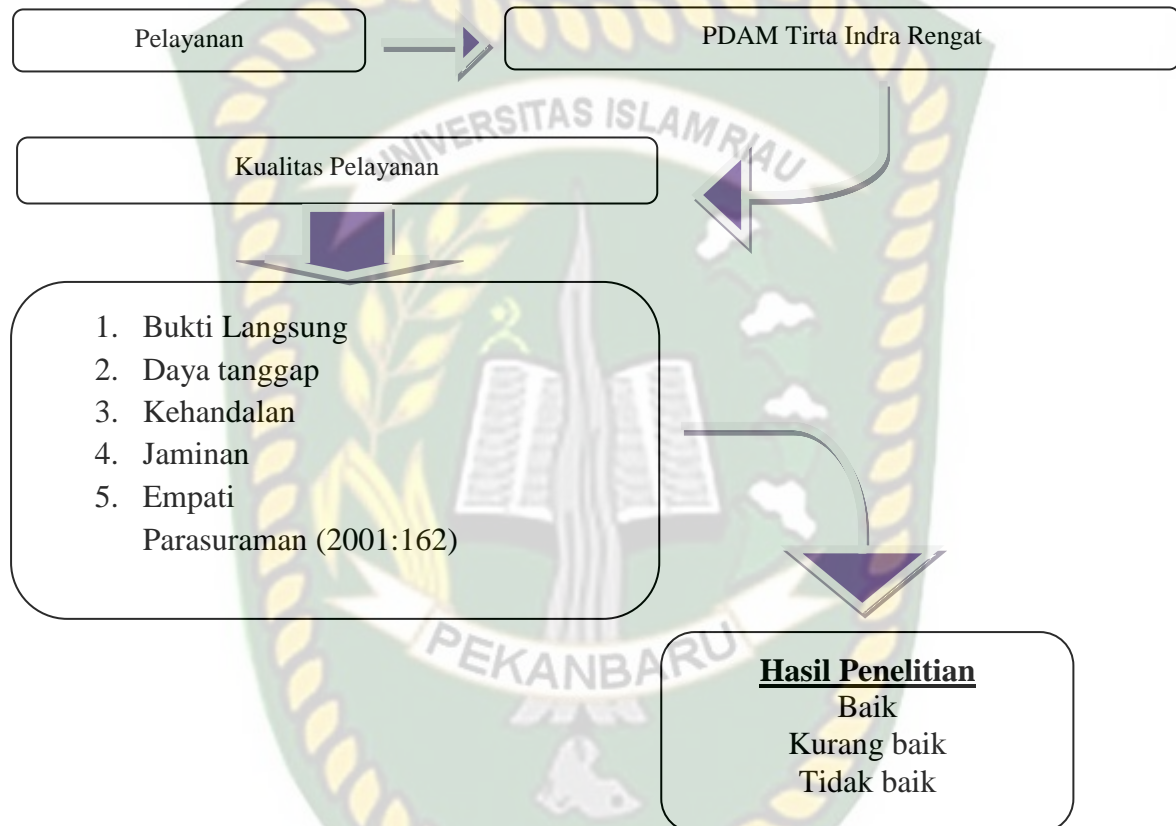
No	Nama peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Maya Puspita Larasati (2015)	Analisis Praktek Layanan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Siak Kota Pekanbaru Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan	1. Sama-sama meneliti tentang Pelayanan Publik 2. Lokasi penelitian sama-sama di kota pekanbaru di PDAM	1. Tujuan penelitian 2. Indikator penelitian 3. Teori 4. Populasi dan sampel
2	Arliliwati (2014)	Manajemen Pelayanan Publik Pada PDAM Kota Pekanbaru		1. Tujuan penelitian 2. Lokasi penelitian 3. Tahun penelitian 4. Populasi dan sampel 5. Teori 6. Indikator penelitian

## C. Kerangka Pikir

Kerangka pikiran bertujuan untuk menggambarkan tentang keterkaitan antara variable penelitian dengan indikator-indikator yang mempengaruhinya, yang dilandasi oleh konsep maupun teori-teori yang dianggap relevan. adapun

kerangka pikiran sebagai konsep untuk menganalisis variable dalam penelitian ini, yang digambarkan dengan diagram sebagai berikut :

**Gambar II.1 Kerangka Pikir Penelitian Tentang Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu**



#### D. Konsep Operasional

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dan untuk menetralsisir kesalahpahaman dalam penelitian ini, maka penulis merasa perlu untuk mengoperasionalkan konsep-konsep tersebut, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dibawah ini:

1. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
2. Tangible (bukti langsung), bukti secara fisik yaitu bukti yang ditunjukkan oleh fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, penampilan para karyawan penyaji jasa, material dan sarana komunikasi.
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan para karyawan untuk membantu pelanggan dan menyajikan jasa dengan segera.
4. Reliability (kehandalan), yaitu menyajikan jasa sesuai dengan janji dengan akurat dan memuaskan.
5. Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan, ketrampilan dan kemauan serta sopan santun karyawan dalam menyajikan jasa, aman dari bahaya, risiko, keraguan serta memiliki sifat dapat dipercaya.
6. Empathy (kesungguhan), meliputi kemudahan dalam berinteraksi
7. Air Bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari dan akan menjadi air minum setelah dimasak terlebih dahulu
8. PDAM adalah Perusahaan Daerah Air Minum, PDAM disini adalah perusahaan daerah air minum Tirta Indra Rengat.

#### **E. Operasional Variabel**

Untuk lebih jelasnya mengenai konsep operasional variabel Pelaksanaan Pelayanan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra (Studi Di Kecamatan Rengat), adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel II.2 Konsep Operasional Variabel Mengenai Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penelitian	Skala Ukuran
Pelayanan adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhinya pelayanannya a. (Parasuraman, 2001:26)	Pelaksanaan Pelayanan	1. Bukti langsung	a. Kenyamanan ruang tunggu pelayanan di kantor PDAM b. Meteran air yang digunakan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.	1. Baik 2. Kurang baik 3. Tidak baik
		2. Daya tanggap	a. Petugas cepat dalam melayani permohonan sambungan baru b. Kecepatan petugas dalam menyelesaikan keluhan c. Petugas pencatat meteran air bersedia menanggapi pertanyaan konsumen	1. Baik 2. Kurang baik 3. Tidak baik
		3. Kehandalan	a. Prosedur pemasangan sambungan baru mudah dan cepat b. Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam proses pembayaran rekening	1. Baik 2. Kurang baik 3. Tidak baik
		4. Jaminan	a. Keakuratan dan kesesuaian harga. b. Pelayanan air bersih dilakukan selama 24 jam setiap harinya c. Kualitas air bersih yang diberikan memenuhi standar kesehatan	1. Baik 2. Kurang baik 3. Tidak baik
		5. Empati	a. Petugas memberikan kemudahan untuk dihubungi apabila terjadi gangguan b. Kepekaan petugas menerima keluhan maupun aduan terhadap kebutuhan informasi pelanggan. c. Sikap petugas di loket pembayaran dalam melayani pelanggan	1. Baik 2. Kurang baik 3. Tidak baik

## F. Teknik Pengukuran

Untuk dapat menjelaskan gambaran tentang Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu, maka penelitian terhadap pelaksanaan variabel dan indikator di bagi dalam tiga variasi yaitu: baik, kurang Baik, tidak Baik.

Pengukuran yang dipergunakan dalam penganalisaan adalah dengan menggunakan penelitian secara persentase, yaitu untuk kategori Baik dengan persentase  $\geq 67\%$ , untuk kategori cukup Baik dengan persentase antara 34-66%, sedangkan untuk kategori kurang Baik dengan persentase  $\leq 33$ .

Baik : Apabila Pelaksanaan Pelayanan yang ditetapkan berada pada kategori tinggi  $\geq 67 \%$ .

Kurang baik : Apabila Pelaksanaan Pelayanan yang ditetapkan berada pada kategori sedang antara 34% - 66%.

Tidak baik : Apabila Pelaksanaan Pelayanan yang ditetapkan berada pada kategori rendah  $\leq 33\%$ .

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

1. Bukti Langsung, dapat dikatakan :

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

Kurang baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara 34-65 %.

Tidak baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara 0-33 %.

2. Daya tanggap, dapat dikatakan :

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

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

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

3. Kehandalan, dapat dikatakan :

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

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

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

4. Jaminan, dapat dikatakan :

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

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

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

5. Empati, dapat dikatakan :

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

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

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



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian.**

Adapun tipe penelitian dalam penelitian adalah termasuk kedalam tipe *Survey Deskriptif* dengan menggunakan metode *Campuran*. Hal ini sesuai menurut Singarimbun (1998;3) bahwa penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi dalam penelitian ini adalah di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Penulis mengambil lokasi penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum karena perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang bertanggung jawab dalam memberikan dan menyediakan pelayanan air bersih dan air minum di Kabupaten Indragiri Hulu. Disitu pula kantor pusat perusahaan air minum yang memberikan jasa pelayanan dan karena masih adanya simpangsiur di masyarakat tentang kualitas PDAM.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Adapun yang dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini adalah Direktur PDAM Tirta Indra, Kasi Distribusi, Staf Distribusi dan pelanggan PDAM Tirta Indra di Kecamatan Rengat Barat.

## 2. Sampel

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

**Tabel III.1 : Populasi dan Sampel dari PDAM**

No	Sub Populasi	Jumlah	Sampel	Persentase
1	Direktur PDAM Tirta Indra Rengat	1 orang	1 orang	100 %
2	Kasi Distribusi	1 orang	1 orang	100 %
3	Staf Distribusi	1 orang	1 orang	100 %
	<b>Jumlah</b>	<b>3 orang</b>	<b>3 orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Adapun populasi dan sampel dari pelanggan PDAM Tirta Indra Rengat adalah sebagai berikut :

**Tabel III.2 Populasi dan Sampel dari Pelanggan di Kecamatan Rengat Barat**

No	Sub Populasi	Jumlah	Sampel	Persentase
1	Pelanggan di Kelurahan air jernih	134	57	42 %
2	Pelanggan di Danau Tiga	148	62	42 %
3	Pelanggan di Kelurahan Sungai Dawu	131	55	42 %
	<b>Jumlah</b>	<b>413</b>	<b>174</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

### D. Teknik Penarikan Sampel

Adapun teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut yaitu :

Untuk Direktur PDAM Tirta Indra, Kasi Distribusi, Staf Distribus, penulis menggunakan Teknik *Non Probability Sampling* yang dipilih yaitu dengan *Sampling Jenuh (sensus)* yaitu metode penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampe. Dalam hal ini penulis memungkinkan menggunakan secara keseluruhan dari jumlah populasi untuk dijadikan sebagai responden.

Untuk Pelanggan PDAM Tirta Indra di Kecamatan Rengat Barat, penulis menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik dimana subyek dipilih karena aksesibilitas nyaman dan kedekatan mereka kepada peneliti.

#### **E. Jenis dan Sumber Data.**

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden merujuk kepada individu atau seseorang yang dapat memberikan informasi dasar mengenai masalah yang akan diteliti yaitu data hasil kuisisioner dan hasil wawancara dengan para responden yang telah ditentukan.
2. Data Sekunder adalah data atau informasi yang diperlukan untuk menyusun landasan penelitian guna memperjelas permasalahan yang diteliti, yang diperoleh dari Kantor PDAM Tirta Indra Rengat dan Sumber-Sumber Lainnya.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data yang dipakai yaitu sebagai berikut :

1. Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian
2. Kuisisioner adalah menyusun daftar pertanyaan secara tertulis dengan pokok permasalahan penelitian yang disebarkan kepada responden terpilih untuk diisi berdasarkan alternatif jawaban yang ada.

3. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).
4. Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data melalui usaha pengumpulan sejumlah dokumen, arsip-arsip dan bahan-bahan tertulis lainnya yang diperoleh dari Kantor PDAM Tirta Indra Rengat.

#### **G. Teknik Analisis Data.**

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

## H. Jadwal dan Waktu kegiatan Penelitian

Untuk mengetahui jadwal dan waktu kegiatan penelitian yang akan penulis lakukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel III.2 : Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu**

No	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu Ke 2018/2019																Ket
		Desember				Februari				April				Mei				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan Dan Penyusunan UP		x	x	x													
2	Seminar UP						x	x										
3	Perberperanan UP							x	x									
4	Pembuatan Daftar Kuisisioner									x	x							
5	Pengurusan Rekomendasi Penelitian									x								
6	Penelitian Lapangan									x	x	x						
7	Penelitian dan analisis Data									x	x	x	x					
8	Penyusunan Laporan Penelitian (skripsi)										x	x	x					
9	Konsultasi Dan Perberperanan Skripsi													x	x			
10	Ujian Skripsi															x		
11	Revisi Dan Perberperanan Skripsi															x	x	
12	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																x	

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Kabupaten Indragiri Hulu**

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

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

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

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

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

Berdasarkan undang-undang nomor 6 tahun 1965 maka terjadilah pemekaran Kabupaten Indragiri menjadi dua kabupaten yaitu :

- a. Kabupaten Indragiri Hilir dengan ibukotanya Tembilahan, terdiri dari delapan kecamatan , sekarang 11 kecamatan.
- b. Kabupaten Indragiri hulu dengan Ibukotanya Rengat, terdiri dari 9 Kecamatan yaitu :
  1. Kec. Rengat Ibukota Rengat
  2. Kec Pasir Penyuh ibukota Air Molek
  3. Kec Seberida ibukota Pangkalan Kasai
  4. Kec. Peranap ibukota Peranap
  5. Kec. Kuantan Hilir ibukota Baserah
  6. Kec kuantan tenah ibukota Taluk Kuantan
  7. Kec. Kuantan Mudik ibukota Lubuk Jambi
  8. Kec. Singingi ibukota Muara Lembu

Pada tahun 1996 terjadi penambahan kecamatan dengan adanya pemekaran Kecamatan Kuantan Tengah, Pasir Penyuh, dan Renat, Kecamatan Yang baru adalah:

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

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

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

Kabupaten dengan ibukota Rengat ini memiliki bentang wilayah seluas 8.198,26 KM<sup>2</sup>. Total penduduk sebanyak 363.442 Jiwa, dengan kepadatan 44,33 jiwa/km<sup>2</sup>. Batas-batas wilayah sebagai berikut

Sebelah Utara dengan Kabupaten Pelalawan

Sebelah Selatan dengan Kabupaten Bungo Tebo

Sebelah Barat dengan Kabupaten Kuantan Singingi

Sebelah Timur dengan Kabupaten Indragiri Hilir

Potensi Daerah Kabupaten Indragiri Hulu yaitu :

1. Agribisnis : Sawit dan Karet
2. Industri
  - a. PT. Perkebunan Nusantara V Didesa Kota Lama
  - b. PT. Inecda di Desa Tani Makmur
  - c. PT. Alam Sari di Desa Talang Jerinjing
  - d. PT. Tesso di desa Rantau Bakung
  - e. PT. Talang Jerinjing Sawit di Desa Talang Jerinjing
  - f. Pembangunan Industri Hulu Minyak dan Gas
  - g. Pembangunan Industri Hilir CPO
  - h. Pengolahan Industri Pengolahan Pisang
3. Pertambangan
  - a. Batubara
  - b. Emas
  - c. Pasir
  - d. Kerikil

e. Minyak bumi

Salah satu daerah yang mempunyai potensi pertambangan yaitu pertambangan batubara adalah Desa Ketipo Kecamatan Peranap, sumber daya tereka sebesar 666 juta Ton. Nilai Kalori adalah 5000-6000 kkal/kg, kadar belerang 0,27 % dan abu 10,1 %. Angka produksi belum diketahui.

### **B. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat**

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum dan terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia.

PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek, serta bernegosiasi dengan pihak swasta untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat.

Adapun pengelolaan sumber air bersih khusus untuk Kabupaten Indragiri Hulu dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra, yang terletak di kota Rengat. Wilayah Kabupaten Indragiri Hulu yang terdiri dari beberapa bagian yang terpisah terutama Kecamatan Rengat dan Kecamatan Peranap mengakibatkan pendistribusian air bersih oleh PDAM tidak mungkin dilaksanakan, oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu membangun PDAM di wilayah Kecamatan Rengat dengan nama PDAM Tirta Indra Rengat.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat (yang selanjutnya akan disebut PDAM Tirta Indra Rengat) mulai didirikan pada tahun 1994 dengan bantuan *PT. Chevron Pacific Indonesia* (PT CPI) yang diresmikan langsung oleh Kepala Daerah tingkat 1 yaitu Gubernur Letjen Soeripto. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat resmi mulai beroperasi pada tahun 1997 dengan Luas bangunan 2 hektar dan alat-alat sebagai berikut :

- a. Kapasitas Tangki Resor Koar sebanyak 2 Unit (Kapasitas 1500 m<sup>3</sup> dan Kapasitas 1350 m<sup>3</sup>).
- b. Fasilitas Kantor
- c. Genset Caterpillar 1 unit dengan kapasitas 200 kva.
- d. Pipa Transmisi (Pipa jaringan)
- e. Pompa Distribusi 3 unit
- f. Pompa Bekos atau Pompa Kuras sebanyak 4 unit
- g. Pipa Kapasitas 2 x 15 liter perdetik

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat memiliki satu sumber air yaitu Sungai yang terletak di Kabupaten Indragiri Hulu, tepatnya di Kecamatan Rengat. Sumber air tersebut digunakan bersama dengan PT. CPI melalui pipa sepanjang 30 km yang menghubungkan sungai rangau dengan waduk penampungan air. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat melalui perjanjian kerjasama yang berisi tentang pemakaian bersama pipa sepanjang 30 km. Pipa digunakan sebagai sarana penyuplai air baku ke masing-masing waduk yang dimiliki oleh kedua belah pihak/

Awal beroperasi-nya Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat dimulai dengan penjualan air bersih berupa tangki-tangki kerumah-rumah pelanggan yang jauh lokasinya dan belum bisa dijangkau oleh pipa-pipa besar PDAM. Hingga PDAM akhirnya kebanjiran pelanggan dikarenakan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan pentingnya kualitas air bersih yang sebelumnya kurang diperhatikan oleh masyarakat. Dulunya, kebanyakan masyarakat menggunakan air kolam atau air *ledeng* untuk kepentingan sehari-harinya seperti mencuci, mencuci piring, bahkan mandi dimusim kemarau. Tetapi karena kondisi lingkungan yang semakin tidak sehat maka banyak masyarakat yang beralih untuk menggunakan air PAM.

Di tengah-tengah masyarakat yang menggunakan air PDAM ada yang dikenal dengan “pelanggan langsung” dan “pelanggan tidak langsung” yang menurut penulis keduanya adalah pelanggan PDAM. Pelanggan langsung adalah pelanggan yang tercatat sebagai pelanggan PDAM dan memiliki kontrak sebagai penjual dan pembeli dengan PDAM. Sedangkan Pelanggan tidak langsung menurut penulis, adalah pelanggan yang tidak terikat kontrak dengan PDAM tetapi menggunakan air PDAM melalui *pelanggan langsung* PDAM. Biasanya hal ini terjadi ketika musim kemarau melanda, dimana masyarakat yang tidak terdaftar menjadi pelanggan PDAM kesulitan memperoleh air bersih sehingga dia memutuskan untuk membeli air kepada masyarakat yang terdaftar menjadi pelanggan PDAM secara legal.

Pelanggan PDAM kebanyakan tinggal di pusat kota Rengat dengan masing-masing topografi tanahnya. Sifat air yang selalu mengalir ketempat yang lebih

rendah selalu mempengaruhi pendistribusian air kepada pelanggan. Terutama disaat situasi air baku tidak mencukupi, masyarakat yang bertempat tinggal didaerah yang tinggi letak tanahnya akan kesulitan untuk memperoleh air. Begitu juga dengan masyarakat yang lokasi rumahnya jauh dari tempat pengolahan air PDAM, mereka akan kesulitan untuk memperoleh air PDAM. Situasi seperti ini seringkali memicu timbulnya konflik antara pelanggan yang tidak kebagian air dengan karyawan PDAM yang bertugas di kantor. Ditambah lagi dengan jumlah pelanggan tidak langsung yang tidak terhitung jumlahnya menambah beban jumlah air baku yang tersedia.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat merupakan pusat dari PDAM Kabupaten Indragiri Hulu. PDAM ini didirikan pada tahun 1995 dan tepatnya diresmikan pada tahun 1997 oleh Gubernur Letjen.

Adapun visi, misi serta strategi yang digunakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat adalah :

1. Visi

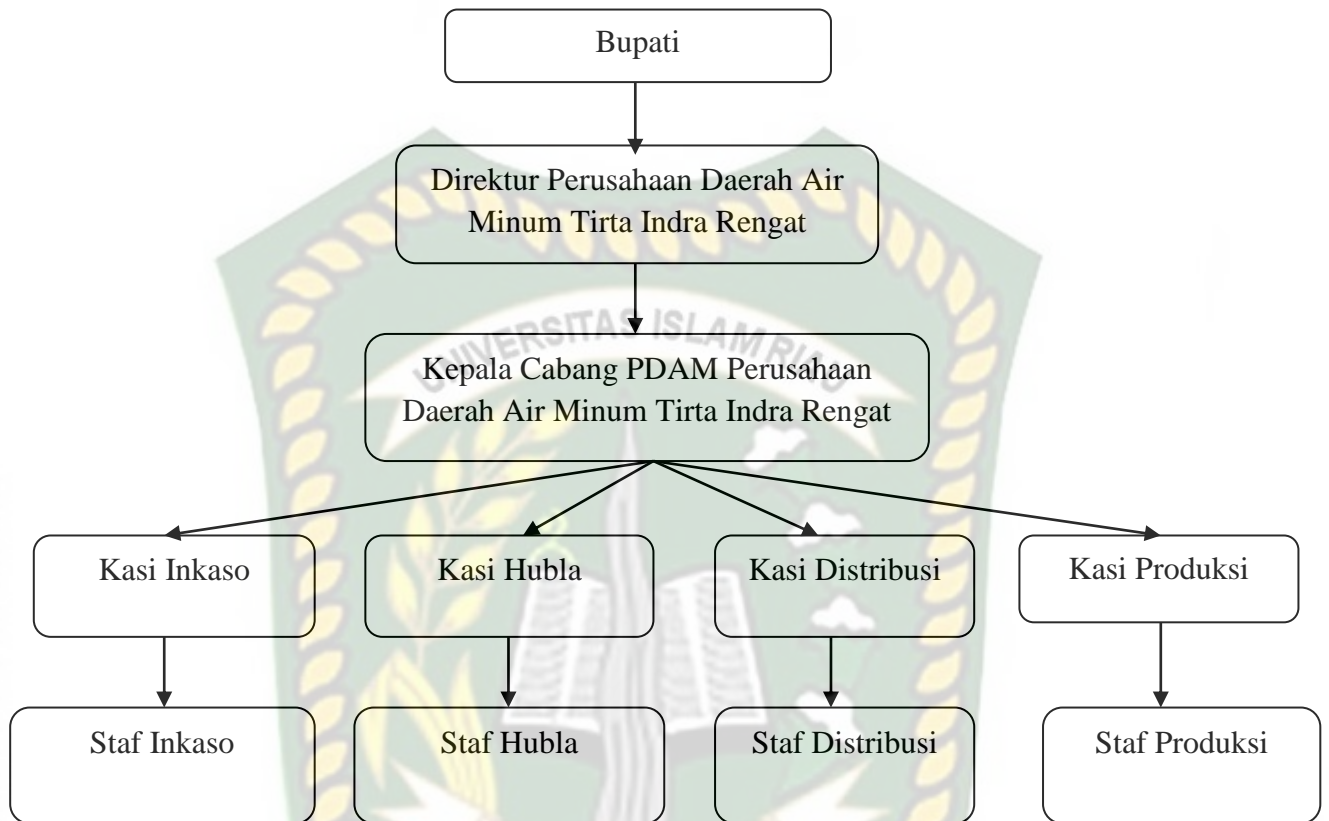
Pelayanan air bersih yang higienis berbasis kepuasan pelanggan dengan cakupan pelayanan 100% tahun 2020.

2. Misi

- a. Mewujudkan layanan publik terhadap air bersih yang akuntabel sesuai dengan harapan masyarakat.
- b. Menyediakan air bersih dengan kualitas yang baik, kuantitas yang cukup dan kontinuitas yang berkembang.

- c. Mewujudkan sikap professional dalam pekerjaan dan pelayanan pelanggan.
  - d. Memperluas jangkauan pelayanan dan distribusi air bersih di green field area.
3. Strategi perusahaan
- a. Meningkatkan etos dan disiplin kerja.
  - b. Meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.
  - c. Meningkatkan infrastruktur sistem air bersih.
  - d. Meningkatkan skill karyawan dan kualitas pelatihan.
  - e. Menurunkan tingkat kehilangan air.
  - f. Meningkatkan kapasitas produksi dan distribusi.
  - g. Meningkatkan sosialisasi pemamfaatan air bersih.

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dibawah ini adalah bagian struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar IV.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Indra Rengat**

## BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Identitas Responden

Didalam bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai Analisis Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu, maka selanjutnya penulis klasifikasikan berdasarkan tingkat umum, tingkat pendidikan, jenis kelamin dan jenis pekerjaan sebagai berikut :

#### 1. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Sehubungan dengan keterkaitan antara umur dengan kedewasaan seseorang dalam bersikap terhadap suatu permasalahan, maka pada tabel berikut akan digambarkan kriteria umur responden sebagai berikut :

**Tabel V.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur**

No	Tingkat umur	Jumlah	Persentase
1	21 – 30	29 orang	16 %
2	31 – 40	85 orang	48 %
3	41 – 50	48 orang	27 %
4	51 keatas	15 orang	8 %
	<b>Jumlah</b>	<b>177 orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber :data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.1 diatas dapat diketahui identitas responden berdasarkan umur adalah dari 177 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 29 orang atau 16 % berumur antara 21-30 tahun, sebanyak 85 orang atau 48 % berumur antara 31-40 tahun, sebanyak 48 orang atau 27 % berumur antara 41-50 tahun dan sebanyak 15 orang atau 8 % berumur 51 tahun keatas. Dari

penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya identitas responden berdasarkan umur lebih di dominasi oleh responden berumur antara 31-40 tahun.

Maka dari gambaran data umur diperoleh dari responden tersebut, bahwa responden yang digunakan dalam penelitian ini tergolong usia produktif dan dewasa atau matang dalam berfikir. Sehingga dalam pengambilan suatu keputusan responden tidak lagi mudah dipengaruhi orang lain dan secara kejiwaan mempunyai kematangan dan pengalaman.

## **2. Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

Identitas responden pada tingkat pendidikan diperlukan guna memberikan gambaran mengenai identitas para responden yang akan menjawab maksud dari penelitian ini. Faktor pendidikan memegang peranan sangat penting bagi penulis dalam upaya untuk memperoleh pengetahuan terhadap hasil jawaban yang diberikan responden. Karena menurut penulis orang yang berpendidikan umumnya akan lebih tinggi pengetahuan dan lebih bijak sana membandingkan dengan orang yang berpendidikan lebih rendah, walaupun hal ini tidak mutlak menjadi kebenaran.

Pentingnya pendidikan dalam mempengaruhi pikiran dan sikap seseorang, maka melalui data tabel berikut akan dapat diketahui gambaran dari tingkat pendidikan responden. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan terlihat bahwa jenjang pendidikan responden terdiri dari pendidikan rendah sampai pada pendidikan tinggi, untuk mengetahui tingkat pendidikan responden dapat dilihat rincian datanya pada tabel berikut :

**Tabel V.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Tamatan SD	14 orang	8 %
2	Tamatan SLTP	49 orang	28 %
3	Tamatan SLTA	95 orang	54 %
4	Akademi	0	0
5	Strata 1 (S1)	17 orang	10 %
6	Strata 2 (S2)	2 orang	1 %
	<b>Jumlah</b>	<b>177 orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.2 diatas dapat diketahui identitas responden berdasarkan jenjang pendidikan adalah dari 177 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 14 orang atau 8 % berpendidikan SD, sebanyak 49 orang atau 28 % berpendidikan SLTP, sebanyak 95 orang atau 54 % berpendidikan SLTA, sebanyak 17 orang atau 10 % berpendidikan Strata 1 dan hanya sebanyak 2 orang atau 1 % berpendidikan Strata 2. Dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya identitas responden berdasarkan jenjang pendidikan di dominasi oleh responden berjenjang pendidikan SLTA.

### 3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

**Tabel V.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	123 orang	69 %
2	Perempuan	54 orang	31 %
	<b>Jumlah</b>	<b>177 orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.3 diatas, dapat diketahui identitas responden berdasarkan jenis kelamin adalah dari 177 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 123 orang atau 69 % berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak

54 orang atau 31 % berjenis kelamin perempuan. Dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya identitas responden berdasarkan jenis kelamin lebih di dominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki.

### **B. Analisis Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu**

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kota madya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah.

Alasan dibentuknya PDAM adalah mengingat pentingnya sumber daya alam, khususnya sumber air bersih yang peranannya sangat penting bagi kehidupan manusia, maka pengelolaannya menjadi wewenang negara yang telah diatur dalam pasal 33 UUD 1945 ayat (2) dan ayat (3). Pemerintah pusat melalui pemerintah daerah menyerahkan pengelolaan air bersih ini kepada Pemerintah Daerah dalam suatu Badan Usaha Milik Daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum. Tersedianya air bersih dan sehat merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi seluruh masyarakat.

Begitu juga dengan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat yang mana tujuan dibentuknya Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat karena untuk memberkan pelayanan kepada masyarakat terhadap penyediaan sarana dan prasarana air bersih yang berkualitas dan memenuhi kaidah-kaidah kesehatan. Bagi masyarakat kebutuhan air bersih menjadi masalah yang sangat

pelik dan rumit karena rendahnya mutu persediaan air tanah atau air sumur penduduk sebagai akibat adanya pencemaran air.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan air bersih yang dilakukan oleh PDAM, penulis menggunakan teori Parasuraman (2001:162) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari 5 dimensi kualitas jasa yang disebut dengan dimensi *SERVQUAL* (*Service Quality*) yaitu:

### **1. Bukti langsung**

Setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Untuk mengetahui tanggapan dari pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat mengenai bukti langsung dalam pelaksanaan pelayanan PDAM Tirta Indra Rengat adalah sebagai berikut :

**Tabel V.4 Tanggapan Dari Pelanggan PDAM Tirta Indra Rengat Mengenai Bukti Langsung Dalam Pelaksanaan Pelayanan PDAM Tirta Indra Rengat**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Kurang baik	Tidak baik	
1	Kenyamanan ruang tunggu pelayanan di kantor PDAM	56	93	25	174
2	Meteran air yang digunakan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan	67	107	0	174
	<b>Jumlah</b>	<b>123</b>	<b>200</b>	<b>25</b>	<b>348</b>
	<b>Rata-Rata</b>	<b>61</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>174</b>
	<b>Persentase</b>	<b>35 %</b>	<b>57 %</b>	<b>7 %</b>	<b>100 %</b>

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.4 diatas, dapat diketahui tanggapan dari pelanggan PDAM Tirta Indra Rengat mengenai bukti langsung dalam pelaksanaan pelayanan PDAM Tirta Indra Rengat adalah dari 174 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 61 orang atau 35 % menyatakan baik sebanyak 100 orang atau 57 % menyatakan kurang baik dan sebanyak 13 orang atau 7 % menyatakan tidak baik. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwasannya bukti langsung dalam pelaksanaan pelayanan PDAM Tirta Indra Rengat terhadap pelanggan dapat dikatakan kurang baik, hal ini dilihat dari kenyamanan ruang tunggu di kantor PDAM, terlihat dari jumlah kursi yang disediakan terkadang tidak sebanding dengan jumlah pelanggan yang akan melakukan pembayaran karena masih banyak masyarakat yang melakukan pembayaran di Kantor PDAM Tirta Indra Rengat. Selain itu tidak adanya sarana hiburan seperti televisi sehingga pelanggan merasa jenuh apabila menunggu antrian tersebut.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Direktur PDAM Tirta Indra Rengat mengenai Bukti Langsung Dalam Pelaksanaan Pelayanan PDAM Tirta Indra Rengat Terhadap Pelanggan adalah sebagai berikut :

*“.....ya menurut saya, mengenai bukti langsung dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sudah cukup baik, hal ini dilihat dari kerapian dan kebersihan pada saat setelah proses penanganan dapat membuat konsumen merasa senang karena tidak perlu merapihkan kembali ditempat yang terjadinya kendala”.*

Sejalan dengan hal diatas, penulis juga melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Distribusi mengenai Bukti Langsung Dalam Pelaksanaan Pelayanan PDAM Tirta Indra Rengat Terhadap Pelanggan adalah sebagai berikut :

*“....ya menurut saya, Untuk kenyamanan ruang tunggu, kami sudah menyediakan semaksimal mungkin agar pelanggan menunggu dengan nyaman, ya apabila masih ada kekurangan, kami akan memperbaikinya lagi”.*

Sementara itu, penulis melakukan wawancara dengan Staf Distribusi mengenai Bukti Langsung Dalam Pelaksanaan Pelayanan PDAM Tirta Indra Rengat Terhadap Pelanggan adalah sebagai berikut

*“..untuk kenyamanan ruang tunggu untuk di ruang pelayanan menurut saya sudah cukup baik, kami selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama untuk pelayanan di Kantor.”.*

Dari hasil observasi yang penulis lakukan pada Kantor PDAM Tirta Indra Rengat belum mempunyai fasilitas dan kelengkapan sarana prasarana yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan konsumen yang dibutuhkan. Padahal dengan adanya fasilitas dan sarana prasarana yang memadai maka konsumen menjadi terpuaskan karena yang diharapkan dalam pelayanan dapat tercapai dengan baik.

Berdasarkan hasil kuisioner dan hasil wawancara yang telah penulis jelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya Bukti Langsung Dalam Pelaksanaan Pelayanan PDAM Tirta Indra Rengat Terhadap Pelanggan dapat dikatakan kurang baik. Hal ini dilihat dari kenyamanan ruang tunggu perlu dilakukan perbaikan, agar pelanggan pada saat menunggu di sana merasa nyaman dan tidak jenuh.

## **2. Daya tanggap**

Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Seyogyanya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

Untuk mengetahui tanggapan responden dari pelanggan PDAM Tirta Indra Rengat mengenai daya tanggap staf dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di PDAM Tirta Indra Rengat adalah sebagai berikut :

**Tabel V.5 Tanggapan Responden Dari Pelanggan PDAM Tirta Indra Rengat Mengenai Daya Tanggap Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Kurang baik	Tidak baik	
1	Petugas cepat dalam melayani permohonan sambungan baru	0	99	75	174
2	Kecepatan petugas dalam menyelesaikan keluhan	0	91	83	174
3	Petugas pencatatan meteran air bersedia menanggapi pertanyaan konsumen	0	76	98	174
	<b>Jumlah</b>	<b>0</b>	<b>266</b>	<b>256</b>	<b>522</b>
	<b>Rata-Rata</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	<b>85</b>	<b>174</b>
	<b>Persentase</b>	<b>0</b>	<b>51 %</b>	<b>49 %</b>	<b>100 %</b>

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.5 diatas, dapat diketahui Tanggapan Responden Dari Pelanggan PDAM Tirta Indra Rengat Mengenai Daya Tanggap Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat adalah dari 174 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 89 orang atau 51 % menyatakan kurang baik dan sebanyak 85 orang atau 49 % menyatakan tidak baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya Daya Tanggap Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM dapat dikatakan kurang baik. Hal ini terlihat masih ada petugas yang lambat dalam menyelesaikan keluhan dari pelanggan misalnya adanya kebocoran pipa, pelanggan menelfon dan petugas datangnya keesokan harinya, selain itu menurut pelanggan, petugas sering kali tidak menjawab ketika ditanya oleh pelanggan saat melakukan pencatatan meteran, petugas sering kali menjawab langsung tanya saja di kantor.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Direktur PDAM Tirta Indra Rengat mengenai Daya Tanggap Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM adalah

*“...menurut saya, pegawai PDAM selalu sigap dalam menanggapi keluhan dari pelanggan misalnya adanya kebocoran pipa. Kami selalu menampung apa yang menjadi keluhan dari pelanggan. Ya untuk kecepatan pelayanan memang kami masih kurang karena kurangnya kendaraan operasional sehingga kami sedikit terlambat datang kelokasi”.*

Sejalan dengan hal diatas, penulis melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Distribusi mengenai Daya Tanggap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM adalah

*“...ya untuk pemasangan baru, kami harus meninjau terlebih dahulu kelapangan. Setidaknya memakan waktu 1 minggulah. Selain itu, apabila terjadi gangguan, kami langsung datang kelapangan walaupun agak sedikit terlambat akan tetapi kami selalu datang hari itu juga”.*

Sementara itu, penulis melakukan wawancara dengan Staf Distribusi mengenai Daya Tanggap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM adalah

*“...ya jelas kami tanggap, kalau tidak kami bisa diomelin oleh pelanggan. Terkadang gangguan itu jaraknya agak jauh dari kantor, ya setidaknya kami agak terlambat, tapi kami datangnya hari itu juga. Ya untuk petugas pencatat meteran tidak menjawab saat ditanya oleh pelanggan, karena petugas pencatat meteran tersebut tidak banyak mengetahui informasi makanya mereka menjawab langsung tanya ke kantor saja”.*

Hasil observasi yang penulis lakukan bahwa petugas terlihat kurang tanggap kepada konsumen apalagi dalam melayani konsumen selain itu kurang maksimal petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan beberapa konsumen merasa kurang puas dengan sikap yang diberikan oleh pegawai.

Berdasarkan hasil kuisioner dan hasil wawancara yang telah penulis jelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya Daya Tanggap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan PDAM Tirta Indra Rengat dapat dikatakan kurang baik, masih terlihat kurang tanggapnya petugas dalam mengani masalah. Padahal hal ini yang sangat diharapkan konsumen, cepatnya PDAM Tirta Indra Rengat dalam menanggapi keluhan dapat membantu kelancaran konsumen seperti pada saat terjadi kelangkaan air saat musim kemarau, adanya batas waktu yang ditentukan untuk penggunaan air atau masalah lainnya yang sering kali menghambat sehingga merugikan masyarakat.

### **3. Kehandalan**

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Untuk mengetahui tanggapan dari pelanggan PDAM mengenai Kehandalan Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PDAM Tirta Indra Rengat adalah sebagai berikut :

**Tabel V.6 Tanggapan Dari Pelanggan PDAM Mengenai Kehandalan Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Kurang baik	Tidak baik	
1	Prosedur pemasangan sambungan baru mudah dan cepat	0	128	46	174
2	Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam proses pembayaran	0	96	78	174
	<b>Jumlah</b>	<b>0</b>	<b>224</b>	<b>124</b>	<b>348</b>
	<b>Rata-Rata</b>	<b>0</b>	<b>112</b>	<b>62</b>	<b>174</b>
	<b>Persentase</b>	<b>0</b>	<b>64 %</b>	<b>36 %</b>	<b>100 %</b>

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.6 diatas dapat diketahui tanggapan responden Dari Pelanggan PDAM Mengenai Kehandalan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat adalah dari 174 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 112 orang atau 64 % menyatakan kurang baik dan sebanyak 62 orang atau 36 % menyatakan tidak baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya Kehandalan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat dapat dikatakan kurang baik. Hal ini terlihat dari kurangnya ketanggapan petugas dalam proses pemasangan sehingga konsumen berulang kali menelfon menanyakan untuk proses pemasangan selain itu juga, dalam proses pembayaran, sering kali terkendala dengan jaringan sehingga konsumen harus bolak balik ke kantor untuk melakukan pembayaran.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Direktur PDAM Tirta Indra Rengat mengenai Kehandalan Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat adalah

*“.....menurut saya, staf PDAM Tirta Indra Rengat cukup handal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini dilihat dari konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan serta kehandalan dalam merespon keluhan dari pelanggan”.*

Sejalan dengan hal diatas, penulis juga melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Distribusi mengenai Kehandalan Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat adalah

*“...menurut saya pegawai disini sudah cukup handal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan misalnya ada permohonan pemasangan baru, maka kami akan segera memprosesnya walaupun memakan waktu yang agak sedikit lama”.*

Sementara itu, hasil wawancara penulis dengan Staf Distribusi mengenai Kehandalan Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat adalah

*“...ya cukup handallah, kalau tidak kami akan dipecat oleh atasan, kami selalu menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, ya untuk petugas-petugas yang ngerumpi itu, kebanyakan perempuan. Tapi kalau ada bos, pasti mereka tidak akan seperti itu”.*

Hasil observasi yang penulis lakukan bahwa manajemen waktu, jasa yang cukup baik dalam hal manajemen waktu yang baik seperti; buka tepat waktu. Akan tetapi beberapa hal yang masih membuat konsumen mempunyai persepsi kurang puas dikarenakan beberapa pelayanan atau pegawai belum mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan beberapa pegawai merupakan pegawai baru dan beberapa pegawai masih mempunyai pendidikan menengah atau lulusan Sekolah Menengah Atas.

Dari hasil kuisisioner dan hasil wawancara yang telah penulis jelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya Kehandalan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat dapat dikatakan

kurnag baik. Hal ini terlihat dari kurangnya ketanggapan petugas dalam proses pemasangan sehingga konsumen berulang kali menelfon menanyakan untuk proses pemasangan selain itu juga, dalam proses pembayaran, sering kali terkendala dengan jaringan sehingga konsumen harus bolak balik ke kantor untuk melakukan pembayaran.

#### **4. Jaminan**

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

Melihat kenyataan kebanyakan organisasi modern dewasa ini diperhadapkan oleh adanya berbagai bentuk penjaminan yang dapat meyakinkan atas berbagai bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkannya. Suatu organisasi sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan pelayanan kepada orang-orang yang dilayaninya. Untuk memperoleh suatu pelayanan yang meyakinkan, maka setiap pegawai berupaya

untuk menunjukkan kualitas layanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang memuaskan yang diberikan, bentuk-bentuk pelayanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan

Untuk mengetahui tanggapan responden dari pelanggan PDAM mengenai Jaminan Pelayanan yang dilakukan Staf PDAM Tirta Indra Rengat Terhadap Pelanggan adalah sebagai berikut :

**Tabel V.7 Tanggapan Responden Dari Pelanggan PDAM Mengenai Jaminan Pelayanan Yang Dilakukan Staf PDAM Tirta Indra Rengat Terhadap Pelanggan**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Kurang baik	Tidak baik	
1	Tingkat keakuratan dan kesesuaian karyawan dalam memberikan harga	63	111	0	174
2	Pelayanan air bersih dilakukan selama 24 jam setiap harinya	0	79	95	174
3	Kualitas air bersih yang diberikan memenuhi standar kesehatan	0	56	118	174
	<b>Jumlah</b>	<b>63</b>	<b>246</b>	<b>213</b>	<b>522</b>
	<b>Rata-Rata</b>	<b>21</b>	<b>82</b>	<b>71</b>	<b>174</b>
	<b>Persentase</b>	<b>12 %</b>	<b>47 %</b>	<b>41 %</b>	<b>100 %</b>

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.7 diatas dapat diketahui Tanggapan Responden Dari Pelanggan PDAM Mengenai Jaminan Pelayanan yang diberikan Tirta Indra Rengat Terhadap Pelanggan adalah dari 174 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 21 orang atau 12 % menyatakan baik dan sebanyak 82 orang atau 47 % menyatakan kurang baik dan sebanyak 71 orang atau 41 % menyatakan tidak baik. Dari tanggapan responden diatas, dapat disimpulkan bahwasannya Jaminan Pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Indra Rengat Terhadap Pelanggan dapat dikatakan kurang baik. Hal ini terlihat dari keakuratan dan

kesesuaian harga yang diterapkan oleh pegawai hanya saja masih banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai distribusi air yang tidak 24 jam, terkadang satu hari itu hanya 5 sampai 6 jam hidupnya, hal inilah yang membuat masyarakat merasa kesal, disaat kebutuhan air itu diperlukan akan tetapi air PDAM mati, selain itu juga distribusi air yang dihasilkan terkadang berbau karat dan berwarna keruh sehingga tidak bisa untuk dikonsumsi. Hal tersebut membuat inisiatif pelanggan membuat untuk sumur bor.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Direktur PDAM Tirta Indra Rengat mengenai Jaminan yang diberikan Di PDAM Tirta Indra Rengat terhadap pelanggan adalah

*“.....menurut saya mengenai jaminan harga, petugas selalu menetapkan harga sesuai dengan yang telah ditetapkan, sementara itu untuk distribusi air yang tidak sampai 24 jam tersebut dikarenakan terkadang terjadinya kebocoran pipa bahkan mesinnya rusak, banyaklah pokoknya penyebab tersebut, itu bukan karena disengaja”.*

Sejalan dengan hal diatas, penulis melakukan wawancara dengan Kasi Distribusi mengenai Jaminan yang diberikan Di PDAM Tirta Indra Rengat terhadap pelanggan adalah

*“...menurut saya, soal harga itu sudah cocok. Yang banyak keluhan dari masyarakat adalah air yang dihasilkan berbau karat dan berwarna keruh, hal tersebut disebabkan karena terkadang adanya pembersihan pipa selain itu karena musim hujan, sehingga air yang dihasilkan agak keruh karena tanah-tanah di pinggir kolam masuk ke dalam kolam”.*

Sementara itu, penulis melakukan wawancara dengan Staf distribusi mengenai Jaminan yang diberikan Di PDAM Tirta Indra Rengat terhadap pelanggan adalah

*“...ya kalau soal air keruh dan berbau karat itu bukan kesalahan dari kinerja stafnya, penyebabnya adalah karena musim hujan, air tersebut*

*kiriman dari sungai yang meluap selain itu juga mungkin karena adanya pembersihan pipa sehingga air itu jadi berwarna keruh dan berbau karat”.*

Hasil observasi yang penulis lakukan bahwa masih banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai distribusi air yang tidak 24 jam, terkadang satu hari itu hanya 5 sampai 6 jam hidupnya, hal inilah yang membuat masyarakat merasa kesal, disaat kebutuhan air itu diperlukan akan tetapi air PDAM mati, selain itu juga distribusi air yang dihasilkan terkadang berbau karat dan berwarna keruh sehingga tidak bisa untuk dikonsumsi

Berdasarkan hasil kuisioner dan hasil wawancara yang telah penulis lakukan diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya Jaminan Pelayanan Yang diberikan PDAM Tirta Indra Rengat Terhadap Pelanggan dapat dikatakan kurang baik. Hal ini terlihat bahwa masih sering kalinya pelayanan air tersebut tidak 24 jam sehari, terkadang air tersebut hidup hanya 6-7 jam, selebihnya mati padahal air merupakan kebutuhan primer masyarakat selain itu juga air yang dihasilkan berbau karat dan berwarna keruh dan tidak dibisa dikonsumsi sehingga membuat masyarakat untuk membuat sumur bor sendiri.

## **5. Empati**

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami

keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

. Untuk mengetahui tanggapan responden dari pelanggan PDAM mengenai empati staf dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di PDAM Tirta Indra Rengat adalah sebagai berikut :

**Tabel V.8 Tanggapan Responden Dari Pelanggan PDAM Mengenai Empati Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Kurang baik	Tidak baik	
1	Petugas memberikan kemudahan untuk dihubungi apabila terjadi gangguan	49	125	0	174
2	Kepekaan petugas menerima keluhan maupun aduan dari pelanggan	71	103	0	174
3	Sikap petugas di loket pembayaran dalam melayani pelanggan	81	93	0	174
	<b>Jumlah</b>	<b>201</b>	<b>321</b>	<b>0</b>	<b>522</b>
	<b>Rata-Rata</b>	<b>67</b>	<b>107</b>	<b>0</b>	<b>174</b>
	<b>Persentase</b>	<b>39 %</b>	<b>61 %</b>	<b>0</b>	<b>100 %</b>

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.8 diatas dapat diketahui Tanggapan Responden Dari Pelanggan PDAM Mengenai Empati Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat adalah dari 174 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 67 orang atau 39 % menyatakan baik dan sebanyak 107 orang atau 61 % menyatakan kurang baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya Empati Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat dapat dikatakan kurang baik. Hal ini terlihat dari nomor telfon untuk menghubungi apabila ada gangguan sering kali sibuk sehingga terkadang membuat pelanggan merasa kesal.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Direktur PDAM Tirta Indra Rengat mengenai Empati Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat adalah

*“.....menurut saya, untuk mengenai hal kemudahan menghubungi pelayanan saya rasa sudah baik, kami selalu mencantumkan nomor telfon apabila adanya kebocoran pipa yang meresahkan pelanggan dan untuk kecepatan pelayanan, kami selalu cepat hanya saja untuk datang ke lokasi memang kami agak sedikit terlambat karena kurangnya kendaraan operasional perusahaan”.*

Sejalan dengan hal diatas, penulis melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Distribusi mengenai Empati Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat adalah

*“...menurut saya, petugas disini sudah cukup peka dalam menerima keluhan dari pelanggan, pihak kami tidak pernah marah-marah ataupun kesal apabila ada pelanggan yang menyampaikan keluhannya kepada kami”.*

Sementara itu, penulis melakukan wawancara dengan Staf Distribusi mengenai Empati Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat adalah

*“...ya jelaslah kami selalu menerima keluhan dari pelanggan, kami kan tugasnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Kami sudah menampilkan nomor telfon apabila terjadi gangguan. Kami tidak pernah menutup diri kepada pelanggan”.*

Hasil observasi yang penulis lakukan bahwa Empati Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat dapat dikatakan kurang baik. Hal ini terlihat dari nomor telfon untuk menghubungi apabila ada gangguan sering kali sibuk sehingga terkadang membuat pelanggan merasa kesal.

Berdasarkan hasil kuisioner dan hasil wawancara yang telah penulis lakukan diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya Empati Staf Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PDAM Tirta Indra Rengat dapat dikatakan kurang baik. Hal ini dari nomor keluhan pelanggan yang sering sibuk dan tidak

aktif padahal nomor keluhan pelanggan tersebut dapat mempermudah masyarakat untuk menginformasikan mengenai adanya gangguan selain itu juga kecepatan ADM dalam menyelesaikan masalah sangat diperlukan, sehingga tidak menghambat konsumen dalam aktivitasnya dengan pelayanan yang cepat konsumen pun akan merasa senang dan tidak mengakibatkan kerugian bagi masyarakat.

Untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan responden mengenai Analisis Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.9 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Analisis Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Kurang baik	Tidak baik	
1	Bukti langsung	61	100	13	174
2	Daya tanggap	0	89	85	174
3	Kehandalan	0	112	62	174
4	Jaminan	21	82	71	174
5	Empati	67	107	0	174
	<b>Jumlah</b>	<b>149</b>	<b>490</b>	<b>231</b>	<b>870</b>
	<b>Rata-Rata</b>	<b>30</b>	<b>98</b>	<b>46</b>	<b>174</b>
	<b>Persentase</b>	<b>17 %</b>	<b>56 %</b>	<b>27 %</b>	<b>100 %</b>

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.9 diatas dapat diketahui rekapitulasi tanggapan responden mengenai Analisis Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu adalah dari 174 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 30 orang atau

17 % menyatakan baik dan sebanyak 98 orang atau 56 % menyatakan kurang baik, hanya sebanyak 46 orang atau 27 % yang menyatakan tidak baik.

Dari rekapitulasi tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya rekapitulasi tanggapan responden mengenai Analisis Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu dapat dikatakan kurang baik, dengan hasil rekapitulasi tanggapan responden sebanyak 98 orang atau 56 % yang berada pada kategori kurang baik. Hal tersebut dilihat dari lima indikator kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati.

### **C. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan bahwasannya yang menjadi faktor penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu adalah :

1. Bukti langsung

Keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Sehingga pelayanan belum sesuai dengan harapan yang di inginkan pelanggan.

2. Daya tanggap

Respon PDAM menanggapi pelanggan atas keluhan tidak ditanggapi dengan maksimal.

### 3. Kehandalan

Kurangnya ketanggapan petugas dalam proses pemasangan sehingga konsumen berulang kali menelfon menanyakan untuk proses pemasangan selain itu juga, dalam proses pembayaran, sering kali terkendala dengan jaringan sehingga konsumen harus bolak balik ke kantor untuk melakukan pembayaran.

### 4. Jaminan

Mesin yang sudah tergolong tua dan memiliki teknologi pengolahan air yang masih system lama, hal inilah yang seringkali menjadi permasalahan dimana kondisi air tidak sebaik yang diharapkan pelanggan.

### 5. Empati

Kurangnya kepekaan petugas menerima keluhan maupun aduan dari pelanggan.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Analisis Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya Analisis Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu dapat dikatakan cukup baik, dengan hasil rekapitulasi tanggapan responden sebanyak 98 orang atau 56 % yang berada pada kategori kurang baik. Hal tersebut dilihat dari lima indikator kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati
2. Faktor penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu adalah Keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Respon PDAM menanggapi pelanggan atas keluhan tidak ditanggapi dengan maksimal, Kurangnya ketanggapan petugas dalam proses pemasangan, Mesin yang sudah tergolong tua dan memiliki teknologi pengolahan air yang masih system lama dan Kurangnya kepekaan petugas menerima keluhan maupun aduan dari pelanggan

## B. Saran

1. Kantor PDAM Tirta Indra Rengat Kecamatan Rengat perlu menambah sarana prasarana seperti kursi, speaker, papan informasi yang lebih lengkap dan jelas, memaksimalkan penggunaan banner digital dan kotak saran guna meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana.
3. Menyediakan kotak saran atau mengirim aduan melalui email yang disediakan. Sehingga pengguna layanan dapat menyampaikan saran dan kritik bila merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan.
4. Pengawasan lebih ditingkatkan untuk mencegah adanya oknum yang tidak menjalankan tugas sebagaimana mestinya.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### A. Buku-Buku.

- Abdul Halim, 2004, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Basah, Sjachran, 1994, *Hukum Tata Negara Perbandingan*, Bina Aksara, Jakarta
- Budiarjo, 2003, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dharma, 2002, *Reformasi, Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Dwiyanto, 2002, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gajah Mada University, Yogyakarta.
- Hanif Nurcholis, 2007, *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta, Garsindo.
- Indra Bastian, 2002, *Dasar-dasar Manajemen*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Juaniarso, Ridwan dan Ahmad Sodik Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung.
- Koswara, E, 2003, *Teori Pemerintahan Daerah*, Institut Pemerintahan Perss, Jakarta
- Lobolo, 2007, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Setialan Press, Jakarta.
- Mahfud, 2001, *Prospek Otonomi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Moenir, 2003, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Edisi Kesatu, Bumi Aksara, Jakarta.
- Musaneff, 2002, *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*, CV Haji Masagung, Jakarta.
- Ndraha, 2005, *Kybernology Beberapa Konstruksi Utama*, PT. Rhineka Sirao Credantia Center, Jakarta.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. *(Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service*, The Free Press, New York
- Prabawa Utama, 1991, *Pemerintahan Di Daerah*, Indonesia-Hill-Co, Jakarta

Rasyid, 2000, *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, PT Mutiara Sumber Widya, Jakarta.

Riawan, 2009, *Hukum Keuangan Negara*, Grasindo, Jakarta.

Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sutarto, 1998, *Dasar-Dasar Organisasi*, Gajah Mada, Yogyakarta.

Suparlan, 1994, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Universitas Melonerima Press, Jakarta.

Siswanto sunarno, 2008, *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Sinar grafika, Jakarta

Syafiie, 2003, *Pengantar Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi)*, Refika Aditama, Bandung.

Tandjung, 2002, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*, Rajawali, Jakarta.

Yusri Munaf, 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Pekanbaru, Marpoyan Press

## **B. Peraturan Perundang-Undangan.**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) No. 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum

Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Hasil Penelitian, skripsi, Kertas Kerja Mahasiswa (KKM), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau 2013