

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN
MINIMAL (SPM) SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM
(SPAM) IBU KOTA KECAMATAN (IKK) SIAK
KABUPATEN SIAK**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains



OLEH :

**NAMA : MUHAMAD RAFI
NOMOR MAHASISWA : 147120172
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2018**

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) SISTEM
PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) IBU KOTA KECAMATAN (IKK) SIAK
KABUPATEN SIAK**

Muhamad Rafi
147120172

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi penerapan standar pelayanan minimal pada sistem penyediaan air minum ibu kota kecamatan siak kabupaten siak dari teori evaluasi menurut Taliziduhu Draha dengan aitem seperti Standar Pelayanan, Fakta Pelayanan dan Analisa Pelayanan dengan indikato meliputi Cakupan Pelayanan, Pertumbuhan Pelanggan, Tingkat Penyelesaian Pengaduan, Kualitas Air Pelanggan dan Konsumsi Air Domestik, lokasi penelitian di SPAM IKK Siak, tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif, dengan pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dengan responden dan dokumentasi. Terkait populasi dan sampel di ambil dari Dinas PU TARUKIM, UPTD SPAM Kabupaten Siak, SPAM IKK Siak dan konsumen dari SPAM IKK Siak maka jumlah keseluruhan sampel 14 Orang. Kesimpulan yang berhasil didapatkan yaitu: secara umum penerapan SPM telah dilakukan sesuai dengan tahapan peraturan perundang-undangan, untuk cakupan pelayanan tergolong masih rendah, pertumbuhan pelanggan cenderung mengalami peningkatan, tingkat penyelesaian pengaduan sudah menggunakan call center atau nomor pengaduan, kualitas air pelanggan masih sebatas untuk kebutuhan sehari-hari belum untuk di konsumsi, dan konsumsi air domsetik masih kurang komitmen yaitu terkait dalam mengatasi kehilangan air. Selain itu inovasi yang berjalan sudah baik, namun masih perlu mendapatkan perhatian serius dari instansi terkait yakni Dinas Pekerjaan Umum Tata Ruang Kawasan Pemukiman khususnya pada SPAM IKK Siak.

Kata kunci : Standar Pelayanan, Evaluasi

**EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF SPAM SERVICES FOR
SPATIAL WATER SUPPLY SYSTEMS OF MOM KECAMATAN CITY (IKK)
SIAK DISTRICT**

**Muhamad Rafi
147120172**

ABSTRACT

This study aims to determine the evaluation of the implementation of minimum service standards in drinking water supply systems in the capital city of Siak sub-district Siak district from the evaluation theory according Taliziduhu Draha with items such as Service Standards, Service Facts and Service Analysis with indicators including Service Coverage, Customer Growth, Complaint Settlement Level, Customer Water Quality and Domestic Water Consumption, location of research in SPAM IKK Siak, descriptive research type with qualitative methods, with collection data, namely observation, interviews with respondents and documentation. Regarding population and samples taken from Dinas PU TARUKIM, UPTD SPAM, Siak Regency, SPAM IKK Siak and consumers from SPAM IKK Siak, the total sample was 14 people. The conclusions that have been obtained are: in general the application of the Minimum Service Standards (SPM) has been carried out in accordance with the stages of legislation, for service coverage classified as still low, customer growth tends to increase, the level of complaint resolution has used a call center or complaint number, quality Customer water is still limited to daily needs not to be consumed, and domestic water consumption is still lacking in commitment, namely related to overcoming water loss. In addition, the innovations that are running are good, but still need serious attention from the relevant agencies, namely the Office of Public Works for Spatial Settlements, especially on SPAM IKK Siak.

Keywords: Service Standards, Evaluation

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr.Wb

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Tesis ini dapat penulis selesaikan.

Tesis yang berjudul "**Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Ibu Kota Kecamatan (IKK) Siak Kabupaten Siak**" ini penulis tulis dan ajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar Magister strata dua.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab Tesis ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Tesis ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk memenuhi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Tesis ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembar ini penulis mengucapkan salud dan terima kasih kepada:

1. Yang tersayang dan teristimewa Ayahanda Ishak (Alm), Ibu Yusniram, yang tercinta Istri Agustina Adriyati, Anak tersayang Muhammad Gibran Al-A'rah (Alm) dan Muhammad Kenzie, serta Kakak, Adik, Kaka Ipar dan Adik Ipar karena

telah memberikan semangat dan dukungan baik secara moril dan materil kepada saya untuk menyelesaikan studi dengan tepat waktu,

2. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin,
3. Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Riau, Bapak Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin,
4. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Ibu Lilis Suryani, S.Sos., M.si yang turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani studi,
5. Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu, tenaga dan fikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini,
6. Arief Rifa'i Harahap, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis dan selalu mendukung dan mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang mana telah mendidik dan meberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini,
8. Seluruh Staf, Karyawan/ti Tata Usaha Pasca Sarjana Universitas Islam Riau dan

serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan Administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Tesis ini,

9. Bapak Irving Kahar, ST., MT, selaku Kepala Dinas Pekerjaan Umum Pemukiman Prasarana Wilayah (PU TARUKIM),
10. Pimpinan dan staf SPAM Kecamatan Siak Kabupaten Siak atas kerja samanya terkait dengan penulisan Tesis ini,
11. Muhamad Faisal Harahap, ST, Muhammad Rafi, S.Sos., MIP, Risa Gustian, ST dan Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Publik angkatan XII terkhusus kelas B, yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan batuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tesis ini. Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik Beliau semua dibalas dengan Rahmat dan Karunia yang setimpal, amin.

Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa, dan dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran bagi para pembaca.

Wabillaitaufik wal hidayah, wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekanbaru, 26 Oktober 2018
Penulis

Muhamad Rafi

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	16
2.2 Kerangka Pemikiran.....	16
2.2.1 Teori Administrasi Publik.....	17
2.2.2 Manajemen.....	21
2.2.3 Manajemen Strategi.....	23
2.2.4 Konsep Kebijakan Publik	27
2.2.5 Standar Pelayanan Minimal.....	31
2.2.6 Konsep Pelayanan Publik.....	32
2.2.7 Pergeseran Paradikma Pelayanan Publik.....	34
2.2.8 Kualitas Pelayanan.....	36
2.2.9 Standar Pelayanan Publik.....	40
2.2.10 Jenis - Jenis Pelayanan.....	43
2.2.11 Unsur - Unsur Pelayanan.....	47
2.2.12 Faktor Pendukung Pelayanan.....	48
2.2.13 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	50
2.2.14 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	52
2.2.15 Defenisi Evaluasi.....	52
2.3 Konsep Oprasional.....	56
2.4 Operasionalisasi Variabel.....	57
2.5 Teknik Pengukuran.....	59
2.5.1 Cakupan Pelayanan	59
2.5.2 Pertumbuhan Pelanggan.....	60
2.5.3 Tingkat Penyelesaian Pengaduan.....	61
2.5.4 Kualitas Air Pelanggan.....	61

2.5.5	Konsumsi Air Domestik.....	62
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	Jenis Penelitian.....	63
3.2	Lokasi Penelitian.....	65
3.3	Populasi dan Sampel.....	65
3.4	Teknik Penarikan Sampel.....	66
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	66
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.7	Validasi Data	69
3.8	Teknik Analisa Data	71
3.9	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	73
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Wilayah Penelitian.....	74
4.1.1	Sejarah Singkat Kabupaten Siak.....	74
4.1.2	Kondisi Geografis Kabupaten Siak.....	79
4.1.3	Visi dan Misi Kabupaten Siak.....	84
4.1.4	Rencana Strategis.....	89
4.1.5	Strategi dan Kebijakan SKPD.....	90
4.1.6	Fungsi dan Tugas Organisasi.....	91
4.1.7	Sumber Daya Organisasi.....	96
4.1.8	Struktur Organisasi.....	108
4.2	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	109
4.3	Analisa Data dan Hasil Penelitian.....	111
4.4	Pembahasan.....	143
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	154
5.2	Saran.....	156
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Indikator Kinerja Dinas PU dan Tarukim Kabupaten Siak.....	8
1.2 Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kepadatan Penduduk Kecamatan Siak..	12
1.3 Data IKK SPAM Kecamatan Siak Tahun 2015 – 2017.....	13
2.1 Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik.....	35
2.2 Operasionalisasi Variabel.....	59
4.1 Daftar Nama-Nama Sultan pada masa kerajaan Siak Sri Indrapura.....	76
4.2 Jumlah Kecamatan di Kabupaten Siak.....	81
4.3 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Kabupaten Siak.....	82
4.4 Jumlah PNS berdasarkan Pangkat dan Golongan.....	97
4.5 Jumlah PNS berdasarkan Tingkat Pendidikan	98
4.6 Latar Belakang Disiplin ilmu.....	99
4.7 Jumlah Inventaris Kantor Tahun 2017.....	100
4.8 Kondisi Alat Besar Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Tahun 2017.....	102
4.9 Jumlah PNS berdasarkan Status.....	106
4.10 Jumlah Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan	107
4.11 Umur Informan.....	110
4.12 Pendidikan Informan.....	111
4.13 Cakupan Pelayanan SPAM IKK Siak	112

4.14	Pertumbuhan Pelanggan SPAM IKK Siak.....	114
4.15	Tingkat Penyelesaian Pengaduan SPAM IKK Siak.....	115
4.16	Kualitas Air Pelanggan SPAM IKK Siak.....	116
4.17	Konsumsi Air Domestik SPAM IKK Siak.....	117



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.1	Peta Jaringan SPAM Serta Cakupan Wilayah Pelayanan SPAM Kecamatan Siak Kabupaten Siak.....	11
2.1	Model Dasar Dari Proses Manajemen Strategik.....	24
2.2	Model Kerangka Pemikiran.....	55
4.1	Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Siak.....	80
4.2	Alokasi Anggaran dan Realisasi Anggaran Dinas PU TARUKIM	105
4.3	Struktur Organisasi SPAM IKK Siak.....	108
4.4	Gedung Locket Pembayaran.....	128
4.5	Grafik Pertumbuhan Pelanggan.....	129
4.6	Petugas Melayani Pelanggan.....	139

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Ilmu administrasi lahir karena ada suatu tuntutan bagaimana dapat memahami tentang upaya manusia lahir karena ada suatu tuntutan bagaimana dapat memahami tentang upaya manusia di dalam mencapai tujuannya. Sesuai dengan karakteristik umum manusia bahwa manusia mempunyai kecendrungan untuk berkumpul. Artinya, manusia dalam mencapai setiap tujuannya memerlukan kerja sama dengan orang lain. Dalam mencapai tujuannya yang besar maka kerja sama itu perlu dilakukan secara teratur hingga terarah pada sasaran.

Luther Gullick (1937) mengemukakan bahwa administrasi berkenaan dengan penyelesaian hal-hal yang dilakukan dengan pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Selanjutnya dia menyatakan bahwa ilmu administrasi adalah sistem pengetahuan manusia untuk memahami hubungan dia antara sesamanya, meramalkan akibat-akibatnya, dan mempengaruhi hasil-hasilnya pada suatu keadaan dimana orang-orang bekerja secara teratur untuk mencapai tujuan bersama. Kiranya jelas apa yang dinyatakan Wallace Donham (Lepawsky, 1955) : *“Administration is social science with its own techniquis, its own abstraction through human organizations, and its own problems of theory”* (administrasi adalah suatu ilmu sosial dengan perangkat tekniknya yang tersendiri, dengan abstraksi-abstraksinya tersendiri berkisar pada gagasan-gagasan tentang tindakan manusia dalam berorganisasi dan juga masalah-masalah teori itu

sendiri. Jadi jelaslah bahwa ilmu administrasi adalah salah satu spesialisasi ilmu sosial yang mempelajari tentang kerja sama manusia di dalam mencapai tujuannya.

Organisasi adalah sarana atau alat mencapai tujuan. Oleh karena itu dikatakan organisasi adalah wadah atau wahana, kegiatan orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan. Dalam wadah kegiatan itu setiap orang harus bekerja sama untuk mencapai tujuan. Dalam wadah kegiatan itu setiap orang harus jelas tugas wewenang dan tanggung jawabnya, hubungan dan tata kerjanya. Pengertian yang demikian disebut organisasi bersifat statis, karena sekedar hanya melihat pada strukturnya. Disamping itu terdapat pengertian organisasi yang bersifat dinamis. Dalam pengertian ini organisasi dilihat dari sudut dinamikanya, aktivitas atau tindakan daripada tata hubungan yang terjadi dalam organisasi itu, baik yang bersifat formal maupun informal.

Herbert A. Simon (1958)

Organisasi adalah pola komunikasi yang kompleks dan hubungan lain di dalam suatu kelompok manusia.

Dari defenisi organisasi menunjukkan, bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua segi yaitu :

1. Organisasi sebagai wadah bersifat statis, dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan. Unsur disini selain manusia, misalnya: Uang, peralatan dan bahan termasuk mesin, dan metode.
2. Organisasi sebagai proses bersifat dinamis yaitu sebagai rangkaian kegiatan dan hirarki antara orang-orang dalam suatu ikatan formal dan pencapaian tujuan. Ini dikarenakan peranan manusia dalam organisasi.

Jadi organisasi sebagai wadah kegiatan manusia adalah alat untuk mencapai tujuan, tujuan itu bermacam-macam. Karena beranekaragam macamnya tujuan itu, maka beraneka macam pula bentuk dan susunan organisasi tersebut.

Organisasi bukanlah sekedar kumpulan orang dan sekedar pembagian kerja, karena pembagian kerja hanyalah salah satu azas organisasi. Salah satu azas tidaklah dapat menjadi pengertian, atau dengan kata lain arti sebagian tidak dapat menjadi arti keseluruhan. Untuk pengertian organisasi yang berarti pembagian kerja lebih tepat dinamakan pengorganisasian. Dalam ensiklopedi administrasi, pengorganisasian diartikan sebagian rangkaian aktivitas menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah suatu atau segenap kegiatan usaha yang harus dilaksanakan untuk menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja antara ketiga macam pandangan para pendapat ahli, dengan demikian diantara ketiga macam pandangan tentang pengertian organisasi, pandangan yang tepat adalah yang menganggap organisasi sebagai suatu sistem kerjasama, sistem hubungan, dan sistem sosial. Ilmu administrasi dalam arti luas dari kata Administration (bahasa Inggris) diartikan sebagai kegiatan suatu kelompok yang bekerjasama terdiri dari dua orang atau lebih yang terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha besar atau kecil dan sebagainya untuk mencapai tujuan bersama, sedangkan dalam arti sempit administrasi hanyalah merupakan alat pembantu pimpinan di dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari.

Fungsi pemerintahan daerah dapat diartikan sebagai perangkat daerah menjalankan, mengatur dan menyelenggarakan jalannya roda pemerintahan. dalam penyelenggaraan pemerintah, pemerintahan daerah berpedoman pada azas umum

penyelenggara negara yang didalam hukum dikenal dengan azas umum pemerintahan yang layak. Fungsi menyelenggarakan pemerintahan daerah adalah untuk melaksanakan otonomi daerah. Ada sejumlah alasan rasional tentang perlunya pemerintahan daerah yang menekankan kepada desentralisasi dengan memberikan wewenang yang luas kepada daerah.

Pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut azas otonomi dan tugas pembantuan. menjalankan otonomi seluas luasnya ,kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintah dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan pemerintahan pusat dengan pemerintahan daerah dimana hubungan tersebut meliputi wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya.

Dengan hadirnya Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 9 ayat (1) urusan pemerintahan terdiri dari atas urusan pemerintahan absolute, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut di bunyikan dalam pasal 9 ayat (2) urusan pemerintahan absolute sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat, namun begitu urusan ini dapat di laksanakan daerah berdasarkan pasal 10 ayat (2) butir b yang berbunyi melimpahkan wewenang kepada instansi vertikal yang ada di daerah atau gubernur sebagai wakil pemerintah pusat berdasarkan asas dekonsentrasi.

Dalam hal urusan konkuren pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan Daerah Propinsi dan daerah Kabupaten/Kota dibagi menjadi urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Urusan pemerintahan wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua daerah. Sedangkan urusan pemerintahan pilihan adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki daerah.

Untuk urusan pemerintahan wajib yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah terbagi menjadi urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Berikut pembagian urusan wajib.

Urusan wajib terdiri atas 2 (dua) yaitu:

1. Pelayanan dasar, terdiri atas:
 - a. Pendidikan
 - b. Kesehatan
 - c. Pekerjaan umum dan penataan Ruang
 - d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman
 - e. Ketentaraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat
 - f. Sosial
2. Non pelayanan dasar, terdiri atas:
 - a. Tenaga kerja
 - b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
 - c. Pangan
 - d. Pertambangan
 - e. Lingkungan hidup
 - f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
 - g. Pemberdayaan masyarakat dan desa
 - h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
 - i. Perhubungan
 - j. Komunikasi dan informatika
 - k. Koperasi, usaha kecil dan menengah
 - l. Penanaman modal

- m. Kepemudaan dan olahraga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Kebudayaan
- q. Perpustakaan dan
- r. kearsipan

Dalam usaha melaksanakan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, penyelenggara pemerintahan daerah wajib memberikan prioritas pelaksanaan yang didasarkan pada standar pelayanan minimal (SPM) yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Ketentuan tersebut tercantum pada Pasal 18 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Ayat (1) berbunyi “Penyelenggara Pemerintahan Daerah memprioritaskan pelaksanaan Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3)”, dilanjutkan pada ayat (2) “Pelaksanaan Pelayanan Dasar pada Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat”, dan pada ayat (3) disebutkan bahwa “Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan minimal diatur dengan peraturan pemerintah”.

Pada Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Adapun untuk ketentuan lebih lanjut mengenai SPM, sampai

dengan saat masih merujuk pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Bahwa dalam Pasal 3 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005, disebutkan bahwa SPM disusun sebagai alat Pemerintah dan Pemerintahan Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib dan SPM ditetapkan oleh Pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota. Dilanjutkan dalam Pasal 9 Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 bahwa pemerintahan daerah menerapkan SPM sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri dan menjadi salah satu acuan bagi pemerintahan daerah untuk menyusun perencanaan pencapaian SPM yang memuat target tahunan. Peraturan Menteri tersebut juga digunakan oleh pemerintahan daerah untuk dan penganggaran penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Untuk kemudian rencana pencapaian SPM dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Strategi Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renstra SKPD). Adapun target tahunan pencapaian SPM dituangkan ke dalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD), Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renja SKPD), Kebijakan Umum Anggaran (KUA), Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (RKA-SKPD) sesuai klasifikasi belanja daerah dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan daerah.

Tabel 1.1. Indikator Kinerja Dinas PU dan Tarukim Kabupaten Siak

No	Indikator Kinerja Pembangunan Daerah	Kondisi Kinerja Pada Awal RPJMD	Target Capaian Setiap Tahun					Kondisi Kinerja Pada Akhir Periode RPJMD
			2016	2017	2018	2019	2020	
1	Persentase tingkat kondisi jalan Kabupaten mantap (baik dan sedang) - (%)	44,19	45,06	45,9	46,79	47,66	48,53	48,53
2	Persentase penduduk yang mendapatkan akses air minum - (%)	74,60	77,00	80,80	84	86,90	90,00	90,00
3	Persentase rumah tangga bersanitasi yang layak - (%)	61,34	66	71	76	81	86	86
4	Persentase irigasi dalam kondisi baik. - (%)	83,5	84,56	86,51	87,18	88,6	89,9	89,9

Sumber : Dinas PU Tarukim Kabupaten Siak

Pada bagian ini disampaikan indikator kinerja Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak yang telah disusun, mengacu kepada tujuan dan sasaran RPJMD Kabupaten Siak. Pada tabel 1.1 diatas untuk kolom 2 juga dapat di lihat bagai mana target pencapaian persentase penduduk yang mendapatkan akses air minum yang juga merupakan target untuk pencapaian SPM untuk air bersih yang di harapkan untuk tercapai tiap tahun nya.

Salah satu urusan wajib yang diserahkan oleh pemerintah pusat pada daerah Kabupaten/kota adalah urusan pekerjaan umum dan penataan ruang. Di mana dalam hal ini daerah kabupaten/kota juga ikut bertanggungjawab dalam rangka peningkatan sarana dan prasarana terutama air bersih yang merupakan pelayanan dasar bagi masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Perencanaan Pembangunan Nasional menyatakan bahwa pembangunan dan peningkatan jalan dalam perencanaan dan pelaksanaan harus dapat memenuhi persyaratan yang ada yaitu tepat mutu, tepat biaya, tepat waktu dan bermanfaat untuk kepentingan masyarakat, karena organisasi sektor publik sering dinilai sebagai sarana inefisiensi, pemborosan, serta institusi yang selalu merugi. Maka yang menjadi perpanjangan tangan dalam pelayanan dasar berupa pekerjaan umum tersebut di daerah dilimpahkan kepada kepala Dinas PU Tarukim. Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pada penyelenggaraan pemerintahan daerah, dengan prinsip hubungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah, yakni pelaksanaan prinsip otonomi daerah.

Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah pusat yakni Kementerian Pekerjaan Umum, salah satu tugasnya menyelenggarakan pelayanan publik, Dimana instansi pemerintahan tersebut adalah perangkat daerah yang diserahkan wewenang, tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan otonomi daerah, desentralisasi dalam bidang pekerjaan umum. Dinas PUTARUKIM adalah salah satu dinas yang berada di Kabupaten Siak, keberadaan instansi tersebut sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat

Daerah. Urusan yang di tangani yaitu infrastruktur, tata ruang, perumahan rakyat dan juga kawasan permukiman. Dengan 4 bidang adanya perubahan ini di harapkan kinerja dari Dinas PU bisa lebih efektif dan efisien dalam melayani masyarakat terutama di pelayanan air bersih berdasarkan data yang peneliti peroleh dari instansi terkait jumlah pelanggan air bersih sebesar 4.523 SR (Sambungan Rumah) di Kecamatan.

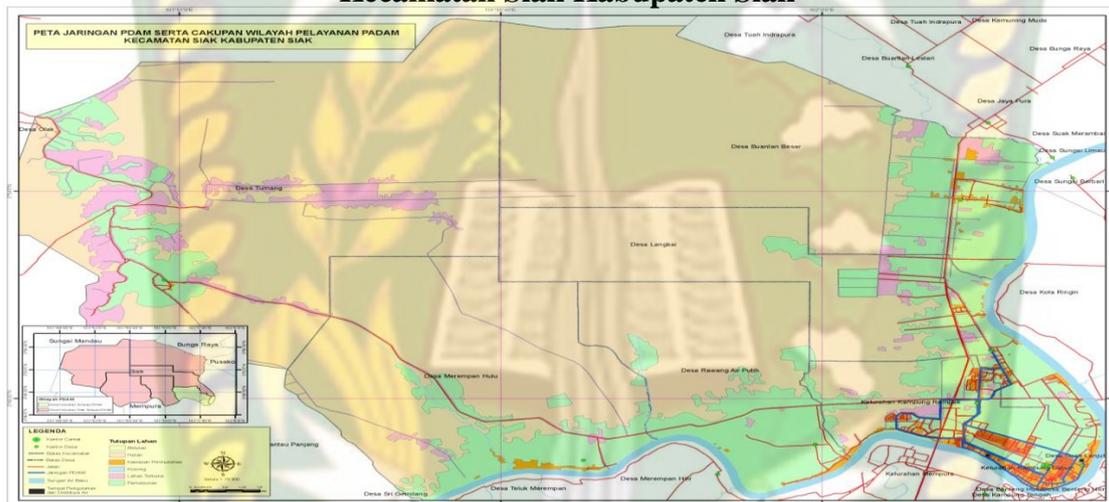
Ketersediaan terhadap prasarana air bersih merupakan salah satu hal yang penting untuk dikaji mengingat air merupakan kebutuhan pokok yang selalu dikonsumsi oleh masyarakat dan juga berpengaruh besar pada kelancaran aktivitas masyarakat. Menurut Thuram (1995:26), terpenuhinya kebutuhan akan air bersih merupakan kunci utama bagi perkembangan suatu kegiatan dan menjadi elemen penting bagi keberlanjutan suatu produktivitas perekonomian. Sebenarnya proporsi air yang dikonsumsi untuk rumah tangga dan kegiatan perkotaan sangat kecil bila dibanding dengan ketersediaan air secara keseluruhan, namun bila dikaitkan dengan air yang harus berkualitas dan tersedia secara kontinu menyebabkan pelayanan air bersih bagi penduduk dan kebutuhan perkotaan seringkali merupakan masalah.

Sebagai penyelenggara SPAM maka pengelolaan SPAM perlu dipantau dan dievaluasi melalui suatu ukuran tingkat keberhasilan pengelolaan terutama dalam hal capaian pelayanan air minum kepada masyarakat baik kualitas, kuantitas maupun kontinuitas

Dalam pelayanan air bersih yang dilakukan oleh SPAM IKK Siak terdapat berbagai keluhan pelanggan selama ini. Terkait dengan hal tersebut bahwa pelayanan SPAM Kecamatan Siak memang masih terjadi kendala dan belum optimal dalam hal

layanannya. Hal tersebut dimaklumi oleh pihak SPAM Kecamatan Siak selaku laporan keluhan pelanggan yang masuk ke pihak SPAM Kecamatan Siak dalam kurun waktu tahun 2016 yakni sebesar 128 pengaduan yang meliputi beberapa keluhan terkait pelayanan SPAM Kecamatan Siak Kabupaten Siak, SPAM belum mampu melakukan ekspansi pelayanan sementara masih banyak penduduk yang masih butuh akan ketersediaan air bersih, jumlah air yang diuji rendah sementara pelanggan menginginkan kualitas air yang baik.

Gambar 1.1 Peta Jaringan SPAM Serta Cakupan Wilayah Pelayanan SPAM Kecamatan Siak Kabupaten Siak



Sumber : Dinas PU, TARUKIM Tahun 2017

Dari Gambar 1.1 di atas dapat dijelaskan, bahwa dari 2 Kelurahan dan 6 desa yang berada di wilayah Kecamatan Siak hanya 2 Kelurahan dan 2 Desa yang terlayani sedangkan 4 Desa belum terlayani air bersih.

Tabel 1.2
Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kepadatan Penduduk Kecamatan Siak

NO	Desa/ Kelurahan	Luas Wilayah (km ²)	Penduduk			Kepadatan Penduduk (jiwa/km ²)
			Laki-Laki (jiwa)	Perempuan (jiwa)	Jumlah (jiwa)	
(1)	(2)	(7)	(3)	(4)	(5)	(7)
1	Kel. Kp. Dalam	2,70	4.418	5.039	9.457	3.503
2	Kel. Kp. Rempak	18,25	3.072	3.005	6.077	333
3	Ds Langkai	47,35	1.104	1.071	2.175	46
4	Ds Tumang	141,58	1.145	983	2.128	15
5	Ds Merempan Hulu	63,17	891	901	1.792	28
6	Ds Rawang Air Putih	37,30	614	570	1.184	32
7	Ds Suak Lanjut	1,82	1.123	1.130	2.253	1.238
8	Ds Buantan Besar	86,19	1.076	982	2.058	24
JUMLAH		398,36	13.443	13.681	27.124	68
TAHUN 2016		398,36	13.041	12.607	25.648	64
TAHUN 2015		398,36	12.470	12.002	24.472	61

Sumber : Kecamatan Siak Dalam Angka 2018, Badan Pusat Statistik Kabupaten Siak

Dari Tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa jumlah penduduk Kecamatan Siak periode 2015 hingga 2017 terus bertambah, dari 25.648 jiwa di tahun 2016 terus naik menjadi 27.124 jiwa pada tahun 2017. Jumlah penduduk yang terbesar pertama berada di Kelurahan Kampung Dalam pada tahun 2017 sebesar 9.457 jiwa kedua Kelurahan Kampung Rempak sebesar 6.077 jiwa dan yang terbesar ke tiga 2.253 jiwa berada di Desa Suak Lanjut serta yang terkecil jumlah penduduk di Desa Rawang Air Putih yaitu berjumlah 1.184 jiwa.

Tabel 1.3
Data IKK SPAM Kecamatan Siak Tahun 2015 - 2017

No	TAHUN	PENDAPATAN (Rp)	JUMLAH (SR)	AIR TERJUAL (liter/m3)
1.	2015	313.632.250	4.380	74.605
2.	2016	387.299.500	4.552	89,323
3.	2017	415.452.250	4.774	98.550
TOTAL		1.116.384.000	13.706	173.244

Sumber : Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Tahun 2018

Sedangkan untuk Tabel 1.3 Data IKK SPAM Kecamatan Siak Tahun 2015 sampai dengan 2017 dapat dijelaskan bahwa pendapatan, jumlah SR (Sambungan Rumah), dan Air terjual cenderung mengalami peningkatan. Untuk pendapatan dari penjualan air sebesar 313,63 juta rupiah tahun 2015 naik menjadi 415,45 juta rupiah di tahun 2017, dan jumlah SR (Sambungan Rumah) 4.380 SR di tahun 2015 naik menjadi 4.774 SR di tahun 2017, serta untuk air terjual sebesar 74.605 liter/m³ ditahun 2015 naik menjadi 98.550 liter/m³ di tahun 2017.

Dari ketiga data tabel 1.1, 1.2 dan 1.3 diatas, dapat disimpulkan untuk pelayanan SPAM Kecamatan Siak perlu mendapat perhatian yang serius ini mengingat bahwa kenaikan jumlah penduduk di ikuti dengan permintaan akan ketersediaan akses air. Maka untuk cakupan pelayanan SPAM IKK Siak, jumlah SR di tahun 2017 sebesar 4.774 SR di kali dengan 4,03 (dalam rumah tangga terdapat 4 anggota keluarga) di bagi dengan jumlah penduduk wilayah pelayanan tahun 2017 sebesar 27.124 jiwa di kali dengan 100% (seratus persen) maka terdapat 71,03% penduduk yang mendapatkan

akses air minum, Ini menunjukkan bahwa cakupan pelayanan masih belum tercapai terhadap kondisi kinerja pada awal RPJMD sebesar 74,60%.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas tersebut adalah alasan bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Ibu Kota Kecamatan (IKK) Siak Kabupaten Siak”**.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah evaluasi SPM air bersih dimana minat berlangganan yang masih rendah di sebabkan masyarakat masih menggunakan sumber air alternatif, Penurunan jumlah pelanggan distribusi terbatas di sebabkan sumber air baku dan unit produksi masih terbatas serta jaringan distribusi belum dapat menjangkau seluruh wilayah pelayanan, kemampuan personel untuk menangani keluhan masih belum memadai di sebabkan SPAM tidak melakukan pencatatan terhadap pengaduan dan penanganannya, Jumlah air yang diuji rendah disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap pentingnya kualitas air yang baik untuk pelanggan serta, distribusi air ke pelanggan tidak lancar disebabkan sistem jaringan pipa distribusi tidak tertata dengan baik. Penulis menemukan beberapa masalah yang sekiranya dapat menghambat proses pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada SPAM IKK Siak Kabupaten Siak.

Sesuai dengan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **Bagaimana Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Air Bersih pada SPAM IKK Siak di Kabupaten Siak .**

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah mengetahui perumusan masalah tersebut di atas, maka dalam penelitian ini mempunyai beberapa tujuan. **Adapun tujuannya adalah untuk mengetahui Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Air Bersih pada SPAM IKK Siak di Kabupaten Siak.**

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut di atas, hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- 1). Segi Teoritis : Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan memperkaya perbendaharaan kepustakaan bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bagi jurusan ilmu administrasi publik yang berkaitan dengan Standar Pelayanan Minimal pada SPAM IKK Siak di Kabupaten Siak Serta sebagai masukan pada penelitian-penelitian di masa mendatang.
- 2). Segi Praktis : Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat berguna bagi kedua belah pihak, baik pihak SPAM IKK Siak Kabupaten Siak dan juga kalangan Masyarakat. Dimana hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi dan evaluasi serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan Standar Pelayanan Minimal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

Pelayanan publik dalam sektor pelayanan air bersih seringkali terdapat berbagai dinamika dalam pengelolaannya tentunya disebabkan oleh berbagai factor, baik secara internal maupun eksternal. Sejalan dengan kondisi tersebut banyak penelitian yang mengkaji pelaksanaan pelayanan publik dalam sektor pelayanan air bersih. Oleh karena itu penulis mengambil beberapa penelitian yang mendukung atau menjadi acuan yang terkait dengan penulis kaji mengenai Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal SPAM IKK Siak dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kecamatan Siak, Kabupaten Siak)

2.2 Kerangka Pemikiran

Sebagai bahan landasan dalam penelitian ini dikemukakan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, sehingga diharapkan dapat membimbing peneliti dalam mengumpulkan data dan menganalisisnya. Teori-teori tersebut merupakan faktor pendukung suksesnya sebuah penelitian, maka untuk itu sangat penting mengutip teori atau pendapat yang di anggap relevan dengan tema penelitian. Menurut Effendi dalam Singarimbun, teori adalah serangkaian asumsi, konsep, kontrak, defenisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep.

Menurut penulis, konsep yang di uraikan oleh effendi diatas sangatlah urgen untuk mengkaji fenomena-fenomena sosial yang berkembang di suatu masyarakat. Yang mana sebuah penelitian ilmiah akan valid dan kokoh jika didukung dengan konsep teori yang memiliki relevansi dengan tema penelitian, selain itu teori yang berkembang saat ini tentulah akan memudar seiring dengan lajunya arus informasi dan transformasi pengetahuan.

Untuk memudahkan penulis dalam rangka menyusun penelitian ini, maka dibutuhkan teori- teori sebagai pedoman kerangka berpikir untuk menggambarkan dari sudut mana peneliti menyoroti masalah yang dipilih. Pedoman tersebut disebut kerangka teori. Kerangka teori merupakan landasan berpikir untuk melakukan penelitian dan teori yang dipergunakan untuk menjelaskan fenomena sosial yang menjadi objek penelitian. Kerangka teori diharapkan memberikan pemahaman yang jelas dan tepat bagi peneliti dalam memahami masalah yang diteliti.

2.2.1. Teori Administrasi Publik

Teori administrasi menjelaskan upaya-upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan para pemimpin dan asas-asas menyusun praktik kepemimpinan yang baik. Penyumbang utama Teori Administrasi adalah seorang industrial Prancis bernama Henry Fayol. Setiap pemikiran tentang administrasi dan manajemen selalu diawali dari pemikiran Henry Fayol (1841-1925), dan Frederick Winslow Taylor (1856-1916). Henry Fayol disebut sebagai bapak administrasi (*father*

of modern operational management theory), sedangkan Frederick Winslow Taylor disebut sebagai bapak manajemen ilmiah (*father of scientific management*).

Fayol (1841-1925) menggunakan pendekatan berdasarkan atas *administrative management* (management administrasi) yang berarti suatu pendekatan dari pimpinan atas sampai pada tingkat pimpinan yang terbawah. Sedangkan Frederick Winslow Taylor karena pengalamannya berdasarkan analisa atas *operative management* (manajemen operatif) yang artinya pendekatan dari bawah ke atas. Titik beratnya ialah efisiensi dan produktivitas para pelaksananya yang terdapat pada tingkat bawah.

Fayol (1841-1925) memberikan tiga sumbangan besar bagi pemikiran administrasi dan manajemen, yaitu aktivitas organisasi, fungsi atau tugas pimpinan, dan prinsip-prinsip administrasi atau manajemen. Selain memberikan tiga sumbangan besar bagi pemikiran administrasi Henry Fayol juga merumuskan fungsi administrasi atau fungsi manajemen di antaranya *Planning, Organizing, Commanding, Coordinating, dan Controlling*. Sedangkan Frederick Winslow Taylor merumuskan prinsip administrasi dan manajemen, yaitu *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*.

Sejalan dengan perkembangan administrasi publik, pada tahun 1992 kemudian muncul paradigma yang sangat terkenal karena bersifat reformatif yaitu "*Reiventing Government*" yang dicetuskan oleh David Osborne dan T. Gaebler (1992). *Reiventing Government* juga dikenal sebagai *New Public Management (NPM)* yang berkembang di awal tahun 1990-an mentransformasi kinerja pasar ke dalam sektor publik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintah. NPM pada

dasarnya berprinsip bahwa menjalankan administrasi publik layaknya sebagaimana menggerakkan sektor bisnis, yang berbasis pada ideology liberalisme (*run government like a business* atau *market as solution to the ills in public sector*). Dengan tujuan agar birokrasi model lama yang lamban, kaku dan banyak masalah, siap menjawab tantangan zaman yang masalahnya semakin berkembang dan kompleks. Karena model birokrasi yang hirarkis-formalistis menjadi tidak lagi relevan untuk menjawab problem publik di era global.

Dalam pandangan NPM organisasi pemerintah diibaratkan sebagai sebuah kapal. Peran pemerintah diatas kapal tersebut hanya sebagai nahkoda yang mengarahkan laju kapal, bukan mengayuh kapal tersebut. Urusan kayuh mengayuh diserahkan pada organisasi diluar pemerintah, yaitu organisasi privat dan organisasi masyarakat sipil sehingga mereduksi fungsi domestikasi pemerintah. Tugas pemerintah yang hanya sebagai pengarah memberikan pemerintah energi ekstra untuk mengurus persoalan domestik dan internasional yang lebih strategis, misalnya persoalan peningkatan pertumbuhan ekonomi dan perdagangan luar negeri.

Denhart dan Dernhart (2003: 28-29) memberikan model alternatif yang disebut dengan *New Public Service* (NPS). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang demokratis *New Public Service* (NPS) menjanjikan perubahan nyata kepada kondisi birokrasi pemerintahan sebelumnya. Di dalam paradigma ini semua ikut terlibat dan tidak ada lagi yang hanya menjadi penonton. Pelayanan publik menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak

diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Disini pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat, dan memenuhi tanggungjawab kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat.

New Public Service dianggap sebagai usaha kritikan terhadap paradigma *Old Public Administration* dan *New Public Management* yang dirasa belum memberikan dampak kesejahteraan dan malah menyebarkan ketidak-adilan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat harusnya dianggap sebagai warga negara dan bukannya *client* atau pemilih seperti dalam paradigma *Old Public Administration* atau *customer* yang diusung oleh paradigma *New Public Management*. Prinsip-prinsip atau asumsi dasar dari Pelayanan Publik Baru (*New Public Service*) adalah sebagai berikut :

1. Melayani Warga Negara Bukan Pelanggan (*Serves Citizens, Not Costumer*); melalui pajak yang mereka bayarkan maka warga negara adalah pemilik sah (legitimate) negara bukan pelanggan.
2. Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*); kepentingan publik seringkali berbeda dan kompleks, tetapi negara berkewajiban untuk memenuhinya. Negara tidak boleh melempar tanggung-jawabnya kepada pihak lain dalam memenuhi kepentingan publik.
3. Kewarganegaraan Lebih Berharga atau Bernilai dari Pada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*); kewirausahaan itu penting, tetapi warga negara berada di atas segala-galanya.
4. Berpikir Strategis dan Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*); pemerintah harus mampu bertindak cepat dan menggunakan pendekatan dialog dalam menyelesaikan persoalan publik.
5. Menyadari bahwa Akuntabilitas Tidaklah Mudah (*Recognize that Accountability Isn't Simple*); pertanggungjawaban merupakan proses yang sulit dan terukur sehingga harus dilakukan dengan metode yang tepat.
6. Melayani dari pada Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*); fungsi utama pemerintah adalah melayani warga negara bukan mengarahkan.
7. Menghargai Manusia tidak hanya sekedar Produktivitas (*Value People, Not just Productivity*); kepentingan masyarakat harus menjadi prioritas meskipun bertentangan dengan nilai-nilai produktivitas.

2.2.2. Manajemen

Manajemen sangatlah penting bagi kehidupan manusia karena manajemen dapat mempermudah pekerjaan manusia dengan spesialis pekerjaan serta perkembangannya skala operasi yang ada di era sekarang ini. Dengan adanya manajemen, suatu pekerjaan akan lebih mudah karena manajemen berkuat dengan pembagian kerja berdasarkan keahlian serta bekerja sama dengan orang lain. Oleh karena itu lah manajemen menjadi lebih berkembang karena adanya fungsi-fungsi manajemen tersebut. Luther Gullick mengemukakan bahwa manajemen dianggap sebagai ilmu dan seni, dimana Luther Gullick mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (Science) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.

Gullick (dalam Purwanto, 2006: 46) yang membagi fungsi manajemen menjadi tujuh fungsi, yaitu planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, dan budgeting.

Fungsi manajemen adalah:

a. Planning

Merupakan suatu usaha atau upaya untuk merencanakan kegiatan yang akan dilaksanakan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan ini biasanya dituangkan dalam bentuk konsep atau suatu program kerja.

b. Organizing

Kegiatan yang meliputi penetapan struktur, tugas dan kewajiban, fungsi pekerjaan dan hubungan antar fungsi.

c. Staffing

Termasuk perekrutan karyawan, pemanfaatan, pelatihan, pendidikan, dan pengembangan sumber daya karyawan tersebut dengan efektif. Tujuan dari staffing adalah untuk mengusahakan tersedianya sumber daya karyawan yang terbaik untuk organisasi tersebut.

d. Directing

Yaitu fungsi memberikan perintah atau arahan. Selain itu juga termasuk kegiatan kepemimpinan, bimbingan, motivasi, dan pengarahan, sehingga karyawan dapat bekerja dengan lebih efektif.

e. Coordinating

Yaitu fungsi mengkoordinir seluruh pekerjaan dalam satu totalitas organisasi pekerjaan.

f. Reccording and Reporting

Mencatat dan melaporkan secara terinci dengan tujuan evaluasi terhadap yang telah diperoleh dan yang masih perlu dikembangkan untuk mencapai tujuan.

g. Budgeting

Meliputi penyediaan dana ataupun sarana dan prasarana serta penetapan

anggaran sebagai strategi untuk pelaksanaan program yang akan berlangsung.

h. Evaluating

Menilai kinerja karyawan secara keseluruhan dalam menyelesaikan tugas dan kewajibannya untuk mencapai tujuan organisasi.

2.2.3. Manajemen Strategi

Manajemen strategik merupakan suatu proses yang dinamik karena berlangsung secara terus-menerus dalam suatu organisasi. Setiap strategi selalu memerlukan peninjauan ulang dan bahkan mungkin perubahan di masa depan. Salah satu alasan utama mengapa demikian halnya ialah karena kondisi yang dihadapi oleh satu organisasi, baik yang sifatnya internal maupun eksternal selalu berubah-ubah pula. Dengan kata lain strategi manajemen dimaksudkan agar organisasi menjadi satuan yang mampu menampilkan kinerja tinggi karena organisasi yang berhasil adalah organisasi yang tingkat efektifitas dan produktivitasnya makin lama makin tinggi.

Manajemen strategik berkaitan dengan upaya memutuskan persoalan strategi dan perencanaan, dan bagaimana strategi tersebut dilaksanakan dalam praktek. Manajemen strategik dapat dipandang sebagai hal yang mencakup tiga macam elemen utama. Terdapat adanya *analisis strategik* dimana penyusun strategi (strategis) yang bersangkutan berupaya untuk memahami posisi strategik organisasi yang bersangkutan. Terdapat pula adanya *pilihan strategik* yang berhubungan dengan perumusan aneka macam arah tindakan, evaluasi, dan pilihan antara mereka. Akhirnya

terdapat pula *implementasi strategi* yang berhubungan dengan merencanakan bagaimana pilihan strategi dapat dilaksanakan.

Gambar 2.1
Model Dasar Dari Proses Manajemen Strategik



Don Harvey dalam bukunya yang berjudul: "*Business policy and Strategic Management*", menyatakan pandangan-pandangan berikut tentang manajemen strategik.

Manajemen strategik berhubungan dengan proses memilih strategi dan kebijakan dalam rangka upaya memaksimalkan sasaran-sasaran organisasi yang bersangkutan. Manajemen strategik meliputi semua aktivitas yang menyebabkan timbulnya perumusan sasaran organisasi, strategi-strategi dan pengembangan rencana-rencana, tindakan-tindakan dan kebijakan untuk mencapai sasaran-sasaran strategik tersebut untuk organisasi yang bersangkutan secara total.

Adapun fokus manajemen strategik adalah pada lingkungan eksternal dan pada operasi-operasi pada masa datang. Manajemen strategik mendeterminasi arah jangka panjang organisasi yang bersangkutan dan menghubungkan sumber-sumber daya organisasi yang ada dengan peluang-peluang pada lingkungan yang lebih besar.

Manajemen Strategis (*Strategic Management*) merupakan kumpulan keputusan dan tindakan yang digunakan dalam penyusunan dan implementasi strategi yang akan menghasilkan kesesuaian superior yang kompetitif antara organisasi dan lingkungannya, untuk meraih tujuan organisasi.

Menurut David (2005:5), manajemen strategik adalah seni dan ilmu untuk 'formulasi-implementasi dan evaluasi' keputusan-keputusan yang bersifat lintas fungsional, yang digunakan sebagai panduan tindakan bagi fungsi SDM, pemasaran keuangan, produksi, dan lain-lain agar organisasi dapat mencapai tujuannya. Keputusan-keputusan yang bersifat lintas fungsional inilah yang dapat ditafsirkan sebagai strategi.

Manajemen strategik juga dapat dipandang sebagai proses untuk mengelola strategi agar rumusan strategi dapat dijalankan dengan baik sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Seperti kegiatan manajemen yang lain, kegiatan mengelola strategi perlu kegiatan PDCA (Planning-Doing-Controlling-Actuating), manajemen strategik PDCA, yaitu terdiri dari kegiatan Perumusan Strategi, Pelaksanaan atau Implementasi Strategi, Evaluasi dan Pengendalian Strategi serta Tindakan Perbaikan terhadap Rumusan dan Implementasi Strategi. Dengan manajemen strategi tersebut diharapkan strategi benar-benar dapat dikelola sehingga strategi dapat diimplementasikan untuk mewarnai dan mengintegrasikan semua keputusan dan tindakan dalam organisasi. Dengan demikian manajemen strategik dapat didefinisikan sebagai berikut:

Anonim (2006) dalam (Triton PB, 2011:35-36), Manajemen Strategis adalah: *"Proses proses untuk membantu organisasi dalam mengidentifikasi apa yang ingin mereka capai, dan bagaimana seharusnya mereka mencapai hasil yang bernilai.*

Menurut Gunigle dan Moore (1994) dalam (Triton PB, 2011:35-36): *"Manajemen Strategis berkaitan dengan keputusan kebijakan yang akan mempengaruhi seluruh organisasi, mempengaruhi seluruh sasaran sehingga menempatkan organisasi untuk mengatasi lingkungannya secara efektif.*

Menurut Siagian (2005:15), dalam bukunya "Manajemen Strategik" definisi manajemen strategik adalah: *"Serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut".*

Dari berbagai pengertian atau definisi yang ada dapat disimpulkan bahwa Manajemen Strategik adalah suatu seni dan ilmu dari pembuatan (formulating), penerapan (implementing), dan evaluasi (evaluating) keputusan-keputusan strategis antar fungsi-fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujuan masa datang (Wahyudi,1995;15).

2.2.4. Konsep Kebijakan Publik

Berbicara mengenai “kebijakan (policy)” hendaknya dibedakan dengan “kebijaksanaan (wisdom)”, meskipun dalam penerapan dan penggunaan keduanya sering dipersamakan. Kebijakan merupakan kesepakatan bersama dari berbagai persoalan yang timbul dalam masyarakat dan sudah disahkan oleh masyarakat itu sendiri melalui lembaga yang berwenang untuk dilaksanakan. Sedangkan kebijaksanaan merupakan suatu rangkaian tindakan dari aturan yang sudah ditetapkan sesuai dengan situasi dan kondisi setempat oleh personal/individu pejabat yang berwenang (Syafi'ie 1999: 105). Dengan demikian, yang ada terlebih dahulu adalah kebijakan, sedangkan kebijaksanaan ada setelah suatu kebijakan tersebut disepakati. Jadi tidak mungkin suatu kebijaksanaan timbul sebelum adanya kebijakan.

Untuk mempertajam pengertian tentang kebijakan, berikut ini dikemukakan pendapat dari beberapa ilmuwan sebagaimana yang dikutip dari Thoha (2002: 60-61). Salah satu diantaranya adalah menurut Lasswell dan Kaplan yang menyatakan bahwa kebijakan merupakan suatu program yang diproyeksikan dari tujuan-tujuan, nilai-nilai, dan pratika-pratika. Selanjutnya, Eulau dan Prewitt merumuskan kebijakan sebagai suatu keputusan yang teguh dan disifati oleh adanya perilaku yang konsisten, serta pengulangan pada bagian keduanya, yakni bagi orang-orang yang membuatnya dan bagi orang-orang yang melaksanakannya. Dalam hal ini, kebijakan dilakukan baik oleh pemerintah maupun oleh pihak-pihak lain yang melaksanakannya dengan menekankan perilaku yang konsisten dan berulang.

Dengan mengacu pada pendapat para ilmuwan di atas, Thoha (2002:59-60) merumuskan bahwa dalam arti yang luas, kebijakan mempunyai 2 (dua) aspek pokok, yaitu:

1. Kebijakan merupakan pratika sosial, bukan event yang tunggal atau terisolir. Dengan demikian suatu yang dihasilkan pemerintah berasal dari segala kejadian dalam masyarakat dan dipergunakan pula untuk kepentingan masyarakat.
2. Kebijakan adalah suatu peristiwa yang ditimbulkan, baik untuk mendamaikan claim dari pihak-pihak yang konflik atau untuk menciptakan insentif terhadap tindakan bersama bagi pihak-pihak yang ikut menciptakan tujuan, akan tetapi mendapatkan perlakuan yang tidak rasional dalam usaha bersama tersebut.

Berdasarkan kedua aspek pokok tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pada satu pihak, kebijakan dapat berbentuk suatu usaha yang kompleks dari masyarakat untuk kepentingan masyarakat, di lain pihak kebijakan merupakan suatu teknik atau cara untuk mengatasi konflik yang menimbulkan insentif.

Menurut Nugroho (2003:7) “ kebijakan adalah suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya. Setiap pelanggaran akan diberi sanksi sesuai dengan bobot pelanggarannya yang dilakukan dan sanksi dijatuhkan didepan masyarakat oleh lembaga yang mempunyai tugas menjatuhkan sanksi.”

Berikut ini adalah pendapat Dye (1992:4) kebijakan publik adalah: Segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, mengapa suatu

kebijakan harus dilakukan dan apakah manfaat bagi kehidupan bersama menjadi pertimbangan tersebut yang mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan berdampak kecil dan sebaliknya tidak menimbulkan persoalan yang merugikan, walaupun demikian pasti ada yang diuntungkan dan ada yang dirugikan, disinilah letaknya pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan.

Chandler dan Plano (1982:10) “mengatakan bahwa *public policy is strategic use of resources to alleviate national problem or governmental concerns*, yang berarti kebijakan publik adalah pemanfaatan sumber daya yang ada untuk mengatasi masalah pemerintah”.

Dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah suatu aturan yang berlaku di masyarakat dan mengikat sehingga akan mendapatkan sanksi bagi para pelanggarnya yang dibuat oleh pemerintah untuk mengatasi masalah publik yang pembiayaannya diambil dari sumber daya negara. Kebijakan publik secara umum dapat dibedakan menjadi tiga tingkatan; (1) kebijakan umum, yaitu kebijakan yang menjadi pedoman atau petunjuk pelaksanaan baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif yang meliputi keseluruhan wilayah atau instansi yang bersangkutan, (2) kebijakan pelaksanaan yaitu menjabarkan kebijakan umum. Untuk tingkat pusat, peraturan pemerintah tentang pelaksanaan undang-undang, (3) kebijakan teknis yaitu kebijakan operasional yang berada di bawah kebijakan pelaksanaan (Zainal, 2004).

Secara konseptual kebijakan publik dilihat dari Kamus Administrasi Publik Chandler dan Plano (1988) dalam (Widodo, 2013:38) mengatakan bahwa: Kebijakan

publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik atau pemerintah. Bahkan Chandler dan Plano beranggapan bahwa kebijakan publik merupakan suatu bentuk investasi yang kontinu oleh pemerintah demi kepentingan orang-orang yang tidak berdaya dalam masyarakat agar mereka dapat hidup dan ikut berpartisipasi dalam pemerintahan.

Menurut Dunn (2003:51). “Kebijakan publik adalah suatu rangkaian pilihan-pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang yang menyangkut tugas pemerintahan, seperti pertahanan keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas dan perkotaan”.

Kebijakan publik adalah apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Dye mengatakan bahwa pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu maka harus ada tujuannya (objektifnya) dan kebijakan publik itu meliputi semua tindakan pemerintah, jadi bukan semata-mata merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat pemerintah saja, seperti yang dikemukakan oleh Thomas (1981), Shfritz dan Russel (1997), mendefinisikan kebijakan publik dengan sederhana dan menyebut ‘*is whatever government dicides to do or not to do*’. Chandler dan Plano mengatakan bahwa apa yang dilakukan tersebut merupakan suatu isu politik (Pasolong, 2013:38).

Definisi kebijakan publik tersebut dapat dikatakan bahwa: (1) kebijakan publik dibuat oleh pemerintah yang berupa tindakan-tindakan pemerintah, (2)

kebijakan publik harus berorientasi kepada kepentingan publik, dan (3) kebijakan publik adalah tindakan pemilihan alternatif untuk dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah demi kepentingan publik.

Jadi idealnya suatu kebijakan publik adalah (1) kebijakan publik untuk dilaksanakan dalam bentuk riil, bukan untuk sekedar dinyatakan, (2) kebijakan publik untuk dilaksanakan atau tidak dilaksanakan karena didasarkan pada kepentingan publik itu sendiri. Karena pada umumnya kebijakan dapat dibedakan atas empat bentuk yaitu: (1) Regulatory, yaitu mengatur perilaku orang, (2) Redisributive, yaitu mendistribusikan kembali kekayaan yang ada, atau mengambil kekayaan dari yang kaya lalu memberikannya kepada yang miskin, (3) Distributive yaitu melakukan distribusi atau memberikan akses yang sama terhadap sumber daya tertentu, dan (4) Constituent, yaitu ditujukan untuk melindungi negara (Pasolong, 2013:39).

2.2.5. Standar Pelayanan Minimal

Pengertian standar pelayanan minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik (public policy) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Menurut Oentarto (2004:173) menjelaskan bahwa : Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen). Adapun nilai strategis tersebut yaitu: Pertama, bagi pemerintah daerah: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan. Kedua, bagi masyarakat: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai acuan

mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah (daerah).

Dengan demikian pelayanan yang bermutu/berkualitas adalah pelayanan yang berbasis masyarakat, melibatkan masyarakat dan dapat diperbaiki secara terus menerus. Disisi lain, pemerintah dituntut untuk bekerja secara efisien dan efektif dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

2.2.6. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Maka Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan.

Berdasarkan pendapat diatas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba

dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Selain definisi pelayanan di atas Kotler pun ikut mendefinisikan pelayanan pelayanan sebagai kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Lukman, 2000:8). Definisi pelayanan menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.

Sedangkan publik dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (1996) berarti umum, orang banyak, orang ramai. Selanjutnya menurut Blumer (dalam gruning dan hunt 1984) publik diartikan sebagai sekelompok orang yang dihadapkan pada suatu permasalahan, berbagi pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, dan terlibat dalam diskusi mengenai persoalan itu.

Pelayanan publik menurut Kurniawan (2005:4) adalah sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sebagai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 15 Tahun 2014 Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang- Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk

kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan definisi dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa 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.

2.2.7. Pergeseran paradigma pelayanan publik

Pergeseran atau perubahan penyelenggaraan pemerintahan dari *Reinventing Goeverment* (Kewirausahaan birokrasi), *Good Governance* (Kepemerintahan yang baik), *New Public Management* (Manajemen Publik Baru) ke *New Public Service* (Pelayanan Publik Baru), merupakan pergeseran jati diri pemerintahan modern untuk memenuhi tuntutan keinginan dan kebutuhan publik menjadi murah, tepat waktu, puas, dan bahagia lahir batin. Salah satu aspek yang penting untuk diatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah standar pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan, akan sangat menjamin akses yang sama dari setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan dari penyelenggara negara.

Tabel 2.1
Pergeseran paradigma Pelayanan Publik

Aspek	Old Public Administration	New Public Management	New Publik Service
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan public	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggungjawab	<i>Clients</i> dan pemilih	<i>Customers</i>	Warganegara (<i>citizens</i>)
Peranan pemerintah	<i>Rowing</i> (pengayuh)	<i>Steering</i> (mengarahkan)	Negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan di antara warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hierarki administrative	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan <i>customers</i>	Multiaspek: akuntabel pada hukum, nilai komunitas norma politik, standar professional, kepentingan warga negara.

Dalam model new public service, pelayanan publik berlandaskan pada teori demokrasi yang mengajarkan adanya persamaan hak di antara warga negara. Kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog yang emansipatoris dan partipatoris dari berbagai nilai dan aspirasi yang berkembang di masyarakat. Kepentingan publik bukan dibakukan oleh elite politik seperti yang tertuang dalam aturan-aturan. Birokrasi

yang memberikan pelayanan publik harus berorientasi dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Peranan pemerintah adalah melakukan negosiasi dan menggali berbagai kepentingan dari Warga Negara dan berbagai kelompok komunitas yang ada. Dalam model ini, birokrasi publik bukan sekadar harus akuntabel pada berbagai aturan hukum, tetapi juga harus akuntabel pada nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, norma politik yang berlaku, standar profesional, dan kepentingan warga negara. Itulah serangkaian konsep pelayanan publik yang ideal di era demokrasi.

2.2.8. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan atau bisa disebut juga kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk dapat mengimbangi harapan para pelanggan atau konsumen. Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb), atau mutu. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya di tentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.

3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithalm (dalam Lupiyoadi, 2010:135). Kualitas pelayanan dikelompokkan kedalam lima dimensi oleh Parasuraman dkk, diantaranya:

1. Bukti Langsung (*Tangible*) yaitu sebagai fasilitas yang yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti: gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain-lain.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti: kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah, dan kemampuan untuk meminimalkan kesalahan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan, serta menghargai perasaan pelanggan.
5. Kepedulian/Empati (*Empathy*) yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Sementara itu menurut Lenvine dalam Dwiyanto dkk (2008; 143-144) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada tiga dimensi dan indikator yang harus diperhatikan antara lain:

1. *Responsiveness* (responsivitas), indikator ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pelanggan

- (*customers*).
2. *Responsibility* (responsibilitas), indikator ini menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
 3. *Accountability* (akuntabilitas), indikator ini menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran - ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Indikator dan dimensi yang dikemukakan diatas mengenai kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa, penyedia pelayanan sangat berperan penting dalam hal ini pemberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat penerima layanan. Karena kinerja dan kesopanan dari pemberi pelayanan, seperti penyampaian yang baik untuk memberikan kepuasan pelayanan bagi pelanggan sangat dibutuhkan karena dapat dinilai langsung oleh para pelanggan dalam menerima pelayanan yang akan diberikan.

Kualitas Pelayanan merupakan suatu senjata ampuh dalam keunggulan bagi perusahaan ataupun organisasi, terutama dalam bidang pelayanan. Oleh karena itu keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi pelayanan sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut emberikan kepuasan kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal. Artinya perusahaan ataupun organisasi sebagai individu dalam suatu sistem memfokuskan kegiatan kepada pelanggan sebagai konsumen jasa (*eksternal*), agar dapat lebih efektif dan efisien untuk menjalankan kegiatan pemberian dan menyediakan jasa maupun produk yang berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan. Dilain pihak, organisasi sebagai suatu sistem juga harus memberikan kesejahteraan kepada pelanggan internal dalam hal ini karyawan sebagai produsen

jasa.

2.2.9. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

2. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

4. Jangka waktu penyelesaian

5. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

6. Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus

dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

7. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

8. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

9. Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

1. Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

3. Jumlah pelaksana Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

4. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan

5. dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

6. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk

7. komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
8. Evaluasi kinerja Pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.2.10. Jenis - jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsimmons yang dikutip oleh Saefullah, membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu

sebagai berikut:

- A. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- B. *Trade service*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- C. *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- D. *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- E. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.
- F. Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :
 - b. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan
 - A. masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
 - c. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat
 - A. yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk
 - B. memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya
 - C. sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan,

- D. pelabuhan dan lainnya.
- d. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik,
- A. air, telepon, dan transportasi.
- e. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang
- A. menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan
 - B. kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak,
 - C. gas, tekstil dan perumahan murah.
- f. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain :

1. Mempercepat prtoses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
2. Meningkatkan produktifitas barang dan jasa;
3. Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penerahangerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yangcukup;
4. Menimbulkan rasa kenyamanan;
5. Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifatemosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang

sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

2.2.11. Unsur – Unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsure yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir, unsur-unsur tersebut anantara lain:

a. Sistem, prosedur, dan metode

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil

Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat paker yang memadai dan sebagainya.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya. Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta

dibutuhkan usahadari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antrre agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Sedangkan menurut Prof. Dr. H. Inu Kencana Syafiie, M.Si. ada beberapa ketentuan dalam melihat kualitas pelayanan yang baik pada masyarakat, yakni:

1. Adanya Keandalan (Relibility)
2. Adanya Tanggapan Baik (Responsiviness)
3. Adanya Kecakapan yang Berwenang (Competence)
4. Ada Jalan untuk Memulai (Access)
5. Adanya Sopan Santun (Courtesy)
6. Adanya Hubungan Baik (Communication)
7. Adanya kepercayaan (Credibility)
8. Adanya Jaminan (Security)
9. Adanya Pengertian (Understanding)
10. Adanya Penampilan yang Baik (Appearance)

2.2.12. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama- samaakan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

H.A.S Moenir berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

a. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan,

ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Faktor aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman pelaksanaan
- 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

c. Faktor organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

d. Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang,

iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan.

Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

2.2.13. Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan ialah perasaan puas, senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara pandangannya terhadap kinerja pelayanan atau

hasil suatu produk dan juga harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan akan merasa tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan puas, dan apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa amat puas dan juga senang.

Kepuasan menurut Kamus Besar Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Definisi Kepuasan pelanggan dikemukakan menurut Kottler (1997:24) bahwa “Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya”.

Pendapat Kotler (2003:61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Harapan manusia adalah dorongan-dorongan akan pemuas tertentu dari kebutuhan yang mendalam. Juran dalam Irawan (2003:174) mendefinisikan mengenai kepuasan pelanggan disebutkan bahwa Kepuasan Pelanggan ialah hasil yang dicapai ketika keistimewaan produk merespon kebutuhan pelanggan. Adanya kekurangan dari penyampaian jasa dapat menyebabkan pelanggan merasa tidak puas sehingga menimbulkan reaksi, seperti komplain kepada pemberi pelayanan. Pada dasarnya pengertian Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan. Engel dan Pawitra (1993:15) dalam Freddy Rangkuti (2006:30) menjelaskan bahwa pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan

terhadap satu perusahaan atau jasa tertentu karena keduanya berkaitan erat dalam konsep kepuasan pelanggan.

2.2.14. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Rangkuti, (2006:30) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain Nilai, Daya saing, Persepsi pelanggan, Tahap pelayanan, dan Momen pelayanan (Situasi pelayanan).

- a. Nilai adalah manfaat dari suatu produk atau jasa, yang didasarkan pada persepsi pelanggan atas apa yang telah diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan oleh produk atau jasa tersebut. Semakin bernilai suatu produk, semakin bertambah pula kebutuhan pelanggan yang dapat dipenuhi oleh produk itu.
- b. Daya saing, Suatu produk mempunyai daya saing bila keunikan dan kualitas pelayanan disesuaikan dengan manfaat serta pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- c. Persepsi pelanggan, Persepsi didefinisikan sebagai proses dimana individu memilih mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna. Persepsi dengan pelanggan terhadap produk/jasa berpengaruh terhadap tingkat kepentingan pelanggan, kepuasan pelanggan dan nilai.
- d. Tahap pelayanan, Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan secara keseluruhan.
- e. Momen pelayanan (Situasi pelayanan), Persepsi pelanggan terhadap suatu pelayanan ditentukan oleh pelayanan proses pelayanan lingkungan fisik dimana pelayanan diberikan.

2.2.15. Definisi Evaluasi

Evaluasi dalam Bahasa Inggris berasal dari kata "*evaluation*" yang bermakna penilaian. Evaluasi adalah proses penilaian. Penilaian ini bisa menjadi netral, positif atau negatif atau merupakan gabungan dari keduanya. Saat sesuatu dievaluasi

biasanya orang yang mengevaluasi mengambil keputusan tentang nilai atau manfaatnya.

Menurut Taliziduhu Ndraha (1989:201) dalam buku *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia* berpendapat bahwa evaluasi merupakan proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisa hasilnya (Ndraha, 1989). Kesimpulannya adalah perbandingan antara tujuan yang hendak dicapai dalam penyelesaian masalah dengan kejadian yang sebenarnya, sehingga dapat disimpulkan dengan analisa akhir apakah suatu kebijakan harus direvisi atau dilanjutkan.

Secara Umum, istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberi angka dan penilaian. “Proses pengukuran dan perbandingan dari pada hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya. Ada berapa hal yang penting diperhatikan dalam definisi tersebut yaitu:

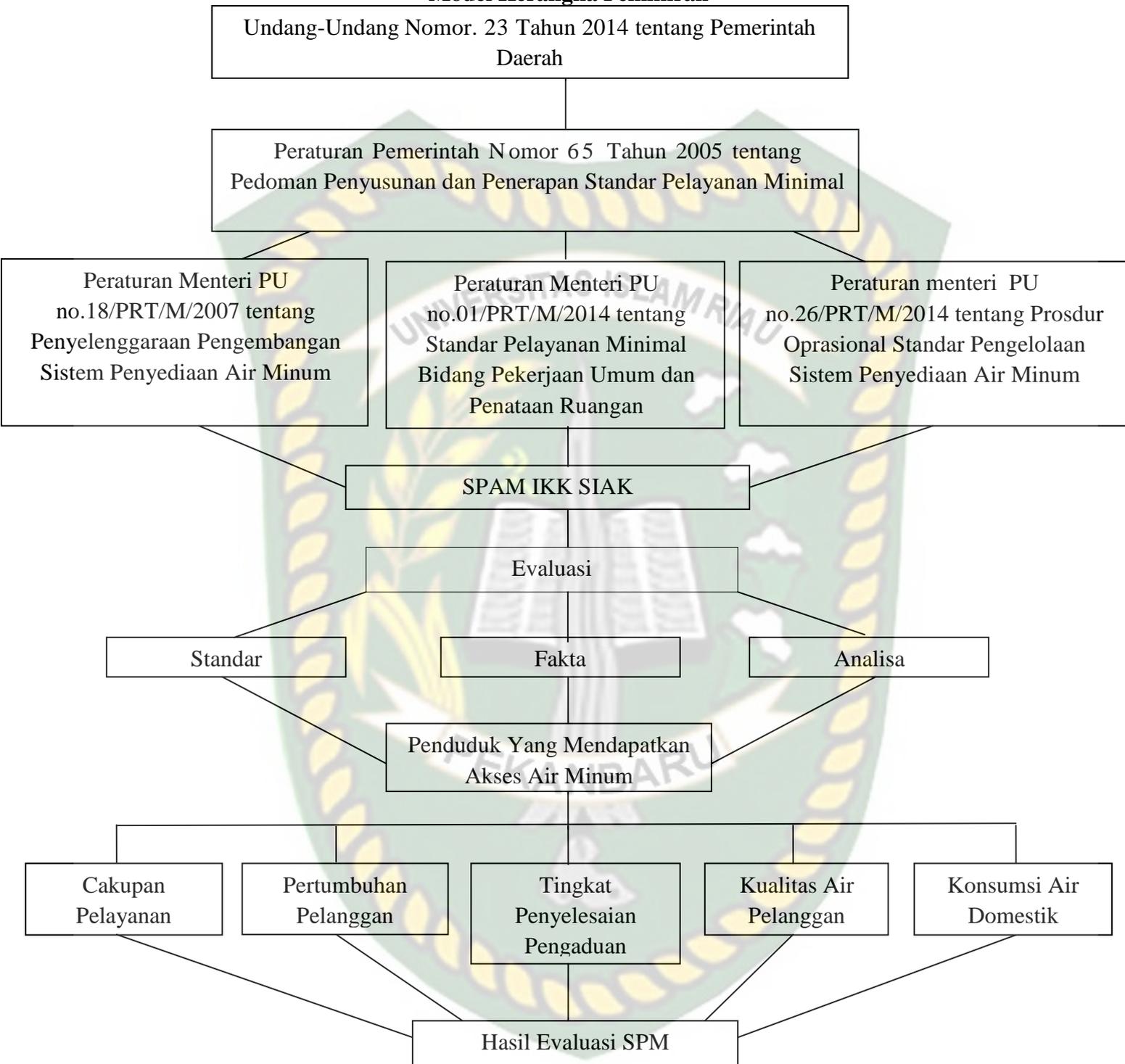
1. Bahwa penilaian merupakan fungsi organik karena pelaksanaan fungsi tersebut menentukan mati hidupnya suatu organisasi.
2. Bahwa penilaian itu adalah suatu proses yang berarti bahwa penilaian adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh administrasi dan manajemen.
3. Bahwa penilaian menunjukkan jurang pemisah antara hasil pelaksanaan yang sesungguhnya dicapai dengan hasil yang seharusnya dicapai” (Siagian,1987:141).

Dari definisi mengenai evaluasi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dari kegiatan evaluasi adalah mengukur, menilai, dan membandingkan hasil-hasil yang telah dicapai dengan hasil-hasil yang sebelumnya telah direncanakan, selain itu evaluasi adalah suatu kegiatan yang akan selalu dilakukan dalam suatu organisasi dan juga

evaluasi merupakan salah satu fungsi dari suatu proses manajemen dan tidak dapat diabaikan begitu saja. Evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat suatu kebijakan atau program. Hasil yang diharapkan dari suatu evaluasi adalah pengetahuan yang relevan dengan kebijakan atau program yang sedang berlaku.



Gambar 2.2
Model Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Peneliti 2018

2.3 Konsep Oprasional

Konsep oprasional merupakan proses dan upaya penegasan dan pembatasan makna konsep dalam suatu penelitian. Untuk menghindari salah pengertian atas makna konsep yang dijadikan objek penelitian, maka seorang peneliti harus menegaskan dan membatasi makna konsep yang akan diteliti. Dengan kata lain, peneliti berupaya menggiring para pembaca hasil penelitian untuk memaknai konsep sesuai dengan yang diinginkan dan dimaksudkan oleh peneliti. Definisi konsep adalah pengertian yang terbatas dari suatu konsep yang dianut dalam suatu penelitian (Siagian, 2011: 136-138).

Untuk lebih memahami pengertian konsep-konsep dalam penelitian ini, maka peneliti merumuskan definisi yang digunakan masing-masing konsep sebagai berikut:

1. Evaluasi adalah penaksiran, pemberi angka dan penilaian. “Proses pengukuran dan perbandingan daripada hasil perkerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya.
2. Standar pelayanan minimal (SPM) adalah patokan pelayanan secara minimal yang dapat digunakan sebagai acuan dan harus dipenuhi oleh penyelenggara baik aspek *input*, *process* dan *output*.
3. Air Bersih adalah air sehat yang dipergunakan untuk kegiatan manusia dan harus bebas dari kuman-kuman penyebab penyakit, bebas dari bahan-bahan kimia yang dapat mencemari air bersih tersebut.
4. Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) merupakan satu kesatuan sistem fisik (teknik) dan non fisik dari prasarana dan sarana air minum.
5. IKK Merupakan kepanjangan dari Ibukota Kecamatan.

6. Kecamatan Siak merupakan salah satu Ibu Kota Kecamatan yang ada di Kabupaten Siak
7. Kabupaten Siak merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Riau yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Bengkalis
8. Cakupan pelayanan teknis adalah suatu ukuran untuk mengetahui berapa besar prosentase jumlah penduduk terlayani oleh SPAM dibanding dengan jumlah penduduk di wilayah pelayanan SPAM
9. Pertumbuhan Pelanggan adalah Indikator ini digunakan untuk mengetahui berapa prosentase peningkatan jumlah pelanggan SPAM dalam satu periode (bulanan, triwulan, semester atau tahunan)
10. Tingkat penyelesaian pengaduan merupakan ukuran untuk menilai respon atau tanggapan SPAM terhadap pengaduan pelanggannya
11. Kualitas air pelanggan merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui apakah kualitas air yang didistribusikan oleh SPAM kepada pelanggan telah memenuhi kualitas air minum seperti yang ditetapkan dalam Permenkes Nomor 492/MENKES/PER/V/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum
12. Konsumsi Air Domestik merupakan banyaknya air yang dikonsumsi oleh pelanggan domestik (Niaga, Non Niaga dan Industri).

2.4 Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional adalah suatu proses menjadikan variabel penelitian dapat diukur sehingga transformasi dan unsur konseptual ke dunia nyata. Definisi

operasional adalah lanjutan dari perumusan definisi konsep. Perumusan definisi konsep ditujukan untuk mencapai keseragaman pemahaman tentang konsep-konsep, baik berupa obyek, peristiwa maupun fenomena yang diteliti, maka perumusan operasional ditujukan dalam upaya mentransformasi konsep ke dunia nyata sehingga konsep-konsep penelitian dapat diobservasi (Siagian, 2011: 141).

Sesuai dengan identifikasi dan batasan masalah, penelitian ini memiliki satu variabel atau variabel tunggal, yaitu pelaksanaan standar pelayanan minimal SPAM Kecamatan Siak Kabupaten Siak. Pelaksanaan SPM SPAM Kecamatan Siak Kabupaten Siak dari ketercapaian indikator-indikator yang diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18/PRT/M/2007 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Berdasarkan Peraturan ini maka Pasal 58 ayat (6) menyebutkan Indikator kinerja penyelenggaraan pengembangan SPAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi Cakupan pelayanan teknis, Pertumbuhan Pelanggan, Tingkat Penyelesaian Pengaduan, Kualitas Air Pelanggan, dan Konsumsi Air Domestik. Dengan Capaian Standar Pelayanan Minimal yang diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 01/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten/Kota.

Tabel 2.2 Operasionalisasi Variabel

Sasaran	Indikator Kinerja	Standar Pelayanan Minimal (%)
Penduduk Yang Mendapatkan Akses Air Minum	Cakupan Pelayanan	81,77
	Pertumbuhan Pelanggan	81,77
	Tingkat Penyelesaian Pengaduan	81,77
	Kualitas Air Pelanggan	81,77
	Konsumsi Air Domestik	81,77

Sumber: Permen PU No.01/PRT/M/2014

2.5 Teknik Pengukuran

Menurut *Nunnally & Bernstein, (1994)* Pengukuran dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemberian angka atau label terhadap atribut dengan aturan-aturan yang terstandar atau yang telah disepakati untuk merepresentasikan atribut yang diukur.

Data-data pelayanan yang menjadi input dalam proses evaluasi SPAM IKK Siak meliputi:

2.5.1 Cakupan Pelayanan

Data yang diperlukan:

- a. Jumlah penduduk terlayani;
- b. Jumlah penduduk di wilayah pelayanan teknis.

Sumber data:

Laporan teknik dan atau laporan bagian pelayanan;
Kecamatan dalam angka yang diambil dari BPS.

Cara memperoleh data:

Pencatatan Jumlah Jiwa Per Sambungan

Jumlah jiwa per sambungan dapat diketahui dari formulir langganan yang diisi oleh calon pelanggan. Apabila di dalam formulir berlangganan yang disampaikan kepada calon pelanggan belum mencantumkan hal ini maka perlu ditambahkan. Dengan memiliki data jumlah jiwa per sambungan maka dapat dihitung jumlah penduduk yang terlayani secara lebih akurat. Jumlah jiwa per sambungan dapat juga diperoleh dari hasil perhitungan dengan menggunakan data sekunder. Data sekunder yang dimaksud adalah data besarnya rasio jiwa per KK yang diambil dari kecamatan dalam angka. Jumlah penduduk yang terlayani dapat dihitung dengan mengalikan rasio jiwa per KK dengan banyaknya SR (aktif maupun pasif).

Selanjutnya, data mengenai jumlah penduduk di wilayah pelayanan yaitu wilayah Kecamatan Siak, perhitungan jumlah penduduk wilayah pelayanan teknisnya merupakan penjumlahan dari masing-masing blok (desa/ kelurahan) pelayanan dimana jaringan distribusi SPAM telah tersedia.

2.5.2 Pertumbuhan Pelanggan

Data yang diperlukan:

- a. Jumlah pelanggan periode ini;
- b. Jumlah pelanggan periode lalu.

Sumber data:

Rekapitulasi jumlah pelanggan yang tercantum di dalam daftar pelanggan yang ada pada bagian hubungan langganan.

Cara memperoleh data:

Data jumlah pelanggan periode ini diambil dari rekapitulasi total pelanggan pada periode terakhir;

Data jumlah pelanggan periode lalu diambil dari rekapitulasi total pelanggan pada periode sebelumnya.

2.5.3 Tingkat Penyelesaian Pengaduan

Data yang diperlukan:

- a. Jumlah pengaduan pelanggan yang tertangani;
- b. Jumlah pengaduan.

Sumber data:

Daftar keluhan pelanggan yang tercatat di bagian hubungan pelanggan atau bagian pelayanan pelanggan (customer services).

Cara memperoleh data:

Merekapitulasi jumlah pengaduan yang selesai ditangani selama periode evaluasi; Jumlah pengaduan merupakan banyaknya pengaduan pelanggan yang disampaikan melalui telpon, kotak pengaduan, sms, online message, surat dll.

2.5.4 Kualitas Air Pelanggan

Data yang diperlukan:

Hasil pengujian kualitas air di sambungan pelanggan.

Sumber data:

Laporan hasil uji laboratorium internal (laboratorium SPAM sendiri atau instansi lain atas inisiatif SPAM);

Laporan hasil uji laboratorium eksternal (laboratorium dinas kesehatan kabupaten).

Cara memperoleh data:

Melakukan pengambilan sampel untuk pengawasan eksternal;

2.5.5 Konsumsi Air Domestik

Data yang diperlukan:

- a. Rata-rata jumlah air terjual pelanggan domestik per bulan;
- b. Jumlah pelanggan domestik (rumah tangga) aktif.

Sumber data:

Ikhtisar Rekening Air (IRA) atau laporan pemakaian rata-rata air pelanggan;

Cara memperoleh data:

Rata-rata jumlah air terjual diambil dari data banyaknya air yang dikonsumsi oleh pelanggan domestik (rumah tangga) aktif per bulan;

Jumlah pelanggan domestik (rumah tangga) aktif diambil dari data pelanggan di bagian hubungan langganan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan yaitu:

- a. Penyesuaian metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda.
- b. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden atau informan
- c. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang di hadapi

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Yang dimaksud pendekatan kualitatif dalam hal ini adalah "penelitian yang didasarkan pada upaya membangun pandangan mereka yang diteliti dengan lebih rinci, definisi ini lebih melihat perspektif segala sesuatu dilihat berdasarkan kacamata orang yang diteliti". (Ashofa, 2004 : 23). Artinya selain menghasilkan data yang berupa kata-kata tertulis, penelitian ini membutuhkan data yang bersumber dari lapangan secara langsung yakni dari orang-orang yang memiliki kewenangan tertentu. Pilihan terhadap metode penelitian kualitatif dalam mengungkap dan membahas masalah yang menjadi fokus penelitian ini. Maka data yang diperoleh dari teknik ini adalah data primer dan

sekunder.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif yaitu suatu metode yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena- fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat aktual, dan kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki dengan diiringi oleh interpretasi rasional yang akurat. Berdasarkan hal tersebut, dalam penelitian Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Sistem Penyediaan Air Minum Ibukota Kecamatan Siak Kabupaten Siak ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Standar Pelayanan Minimal Penduduk Yang Mendapatkan Akses Air Minum dengan indikator kinerja Cakupan Pelayanan, Pertumbuhan Pelanggan, Tingkat Penyelesaian Pengaduan, Kualitas Air Pelanggan, dan Komsumsi Air Domestik. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sumber data primer dan data sekunder. Teknik yang digunakan penulis yakni Purposive Sampling yaitu Snowball Sampling dalam menentukan informan penelitian ini, dimana dalam teknik ini sampel yang berawal dari jumlahnya kecil kemudian membesar sesuai dengan kebutuhan informasi. Untuk memperoleh data penulis melakukan observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

Penelitian kepustakaan ini dipergunakan untuk memperoleh data-data berupa satandar, fakta dan analisa evaluasi pelayanan terhadap masalah yang diteliti. Semua dokumen yang masuk dikelompokkan berdasarkan kategori permasalahan, dan periodesasinya. Selain itu pengambilan data primer melalui wawancara diperoleh dari sumber informasi yang diidentifikasi dari subjek yang terlibat aktif dalam pelayanan di

SPAM IKK Siak Kabupaten Siak.

Penentuan fokus dalam suatu penelitian memiliki dua tujuan, yaitu:

- (1) Menetapkan fokus dapat membatasi studi, jadi dalam hal ini fokus akan membatasi SPM Penduduk Yang Mendapatkan Akses Air Minum;
- (2) Penetapan fokus ini berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau memasukan-mengeluarkan (*inclusion-exclusion*) suatu informasi yang diperoleh dari lapangan” (Moleong, 1990: 63). Sesuai dengan rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka yang menjadi fokus penelitian adalah Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Penduduk Yang Mendapatkan Akses Air Minum dengan indikator kinerja Cakupan Pelayanan, Pertumbuhan Pelanggan, Tingkat Penyelesaian Pengaduan, Kualitas Air Pelanggan, dan Komsumsi Air Domestik yang dilaksanakan oleh SPAM Ibukota Kecamatan Siak Kabupaten Siak.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SPAM IKK Siak Kabupaten Siak Provinsi Riau yang beralamat di jalan Indragiri Kelurahan Kampung Rempak Kabupaten Siak. Adapun yang menjadi dasar pemilihan lokasi ini dikarenakan SPAM IKK Siak berada di Ibukota Kabupaten Siak memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan SPAM di wilayahnya serta bertanggungjawab dalam melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan SPAM di wilayahnya.

3.3. Populasi dan Sampel

Ukuran populasi pelanggan SPAM Kecamatan Siak Kabupaten Siak di ambil

dari konsumen yang menerima pelayanan di UPTD SPAM Kecamatan Siak, jumlah sampelnya adalah sebesar 6 orang yakni di ambil dari 2 Kelurahan (Kelurahan Kampung Dalam dan Kelurahan Kampung Rempak) Sedangkan, Dinas PU TARUKIM sebanyak 3 Orang, Anggota DPRD Kabupaten Siak sebanyak 1 orang, UPTD SPAM Kecamatan Siak Kabupaten Siak sebanyak 1 orang, dan SPAM IKK Siak berjumlah 4 orang maka jumlah keseluruhan sampel adalah 14 Orang.

3.4. Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengumpulan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sampling insidental. Aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2001: 60).

3.5. Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Adapun data yang di kumpulkan dari penelitian ini adalah berupa data primer dan sekunder, yang dapat dibedakan ;

1. Data Primer

Data merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama, data primer secara khusus di kumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian, adapun data primer yang relevan dalam penelitian ini, yakni tentang penerapan SPM di SPAM IKK Siak di Kabupaten Siak

2. Data Sekunder

Data ini diperlukan untuk mendukung analisis dan pembahasan yang maksimal. Data sekunder juga diperlukan terkait pengungkapan fenomena sosial dalam penelitian ini, sedangkan data sekunder dalam penelitian ini akan diperoleh dari data dokumentasi di kantor Dinas Pu dan Tarrukim Kabupaten Siak, UPTD SPAM Kecamatan Siak dan SPAM IKK Siak serta di dukung dengan konsep teori dari para ahli yang berkaitan atau memiliki relevansi dengan tema penelitian ini.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Salah satu bagian yang penting dalam penelitian adalah dapat diperolehnya data yang akurat, sehingga menghasilkan penelitian yang baik. Data yang akurat diperoleh dari sumber-sumber yang terpercaya dan dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Observasi

Observasi merupakan kegiatan pendataan secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan gambaran yang sesungguhnya di lapangan. Hasil dari observasi ini dapat mempermudah dalam menjelaskan keterkaitan dari fenomena-fenomena yang ada. Observasi dilakukan dengan cara peneliti mengamati langsung di loket pelayanan, Kantor UPTD SPAM Siak, Kantor SPAM IKK Siak, daerah yang menjadi cakupan pelayanan SPAM IKK Siak, dan Instalasi pengolahan SPAM IKK Siak, Hasil observasi ini dapat memperkaya pemahaman dan tergambar dalam diskripsi penerapan standar

pelayanan minimal sistem penyediaan air minum ibu kota Kecamatan Siak Kabupaten Siak.

2) Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*), yang mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai (*interviewee*), yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (Moleong, 1989; 135). Teknik wawancara dipergunakan untuk memperoleh data, keterangan ataupun penjelasan dari orang yang berkompeten dengan masalah yang diteliti. Teknik ini merupakan komunikasi langsung antara penelitian ini dengan subyek penelitian untuk memperoleh data yang lebih banyak. Dengan teknik wawancara, peneliti akan memperoleh informasi yang memang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada responden.

Wawancara mendalam ditujukan kepada 6 (delapan) orang masyarakat pelanggan SPAM IKK Siak, dan 1 (satu) orang Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Siak serta 7 (tujuh) orang pejabat struktural Dinas PU TARUKIM termasuk didalamnya Kepala UPTD SPAM, Kepala Unit SPAM IKK Siak dan staf lainnya yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Siak yang dipilih secara random, dengan tujuan semua anggota berpeluang untuk menjadi informan. Teknik dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi atau menggali data yang tidak didapatkan dari data tertulis sehingga dapat melengkapi data yang dibutuhkan. Dengan cara bertatap muka dengan

responden secara langsung untuk mengadakan tanggungjawab mengenai masalah-masalah yang diteliti. Dalam proses ini hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berintegrasi dan mempengaruhi arus informasi. (Irawati, dalam Sofian Efendi, 1989; 192).

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang relevan dengan masalah yang diteliti melalui dokumen-dokumen tertulis. Dokumentasi telah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, mentafsirkan bahkan untuk meramalkan. Oleh karena itu penggunaan dokumen merupakan hal yang tidak terabaikan lagi. (Moleong, 2001; 16). Dokumentasi dalam penelitian ini lebih diutamakan untuk memperoleh data sekunder yang dibutuhkan untuk mendukung data primer. Dokumen-dokumen yang digunakan terdiri dari dokumen-dokumen yang ada pada instansi terkait.

3.7. Validitas Data

Guna mendapatkan keabsahan data (*trustworthiness*) diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada 4 (empat) kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Derajat kepercayaan dalam keabsahan data pada penelitian ini terletak pada kompeten atau tidaknya informan dalam proses penggalian data. Derajat kepercayaan didapat jika informan yang benar-benar fokus dan kompeten dalam bidang

yang terkait dengan pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini, yakni terkait pelayanan di SPAM IKK Siak Kabupaten Siak. Teknik yang digunakan untuk mengetahui objektivitas dan keabsahan data pada penelitian ini adalah menggunakan teknik triangulasi sumber. Denzin dan Patton dalam Moleong (2002:178) menjelaskan bahwa "teknik triangulasi sumber yaitu pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara kemudian membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi." dijelaskan sebagai berikut: Triangulasi dengan memanfaatkan sumber data yang berarti membandingkan dengan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diproses melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode penelitian kualitatif ini hanya dapat dicapai dengan bahan pembanding yaitu:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan di lokasi penelitian dengan hasil isi dokumen
- b. Membandingkan hasil wawancara dengan informan dengan isi dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua cara yaitu

triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sedangkan Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Pada penelitian ini triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan jawaban yang disampaikan oleh informan utama dengan informan pendukung untuk mendapatkan data yang cocok dan sesuai.

3.8. Teknik Analisis Data

“Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditentukan tema dan dapat rumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data” (Soerjono Soekanto, 2006 : 22). Proses analisis data dimulai dengan menelaah semua yang tersedia dari berbagai “sumber yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya” (Moleong 1990: 190). Berdasarkan teori diatas pelaksanaan analisis data dihubungkan terkait pelayanan yang di lakukan di SPAM IKK Siak Kabupaten Siak sehingga menghasilkan data analisis yang kemudian disusun secara sistematis. Sehingga dapat menyimpulkan kebenaran yang dapat digunakan dalam menjawab pokok permasalahan. Setelah data sudah terkumpul cukup diadakan penyajian data lagi yang susunannya dibuat secara sistematis sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan berdasarkan data tersebut. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dalam empat tahap yaitu:

- a. Pengumpulan Data: Peneliti mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil wawancara dilapangan.

- b. Reduksi Data: “Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan”. (Miles 1992: 16).
- c. Penyajian Data: “Sajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang diberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan” (Miles 1992: 17).
- d. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi: Kesimpulan adalah suatu tinjauan ulang pada catatan di lapangan atau kesimpulan dapat ditinjau sebagai makna yang muncul data yang harus diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya. Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung Dalam penarikan kesimpulan ini, didasarkan pada “reduksi data dan sajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian” (Miles 1992:92).

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu analisis terhadap data yang berupa informasi, uraian dalam bentuk bahasa prosa kemudian dikaitkan dengan data lainnya untuk mendapatkan penjelasan terhadap suatu kebenaran atau sebaliknya sehingga memperoleh gambaran baru ataupun menguatkan gambaran yang sudah ada dan sebaliknya

Menurut Rulam Ahmadi analisa data dalam metode penelitian kualitatif dilakukan melalui pengaturan secara logis dan sistematis. Teknik analisa data digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian ini.

3.9. Jadwal Kegiatan Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan pada rentang waktu 5 bulan Agustus sampai dengan bulan Desember. Adapun jadwal kegiatan pokok adalah sebagai berikut :

Uraian Pelaksanaan	Bulan dan Minggu Ke...																			
	Agustus				September				Oktober				November				Desember			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul Penelitian																				
Penyusunan dan Ujian Proposal																				
Pengurusan Izin Administrasi Penelitian																				
Pengumpulan Data																				
Analisa dan Penapsiran Data																				
Penyusunan Laporan Penelitian																				
Seminar Uji Hasil Penelitian																				
Perbaikan Hasil Penelitian																				
Sidang Tesis																				
Perbaikan Tesis																				
Pengumpulan Tesis																				

Sumber : Olahan Peneliti 2018

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Kabupaten Siak

Siak dengan ibukotanya Siak Sri Indrapura adalah nama yang memiliki cerita abadi bagi masyarakat Riau, khususnya bagi masyarakat melayu yang tinggal di pesisir timur Sumatera. Sebab, daerah ini dulunya merupakan pusat kesultanan Melayu Siak, kesultanan islam yang disegani. Daerah taklukannya relatif luas yang mencakup daerah semenanjung Malaysia dan Sumatera bagian tengah, dan utara seperti Kota Pinang, Asahan, Deli Serdang, Langkat, Penai, dstnya. Pada masa jayanya, kesultanan ini menjadi pusat pengembangan agama islam tempat berkiblatnya berbagai daerah dalam kawasan Selat Malaka dan pantai timur Sumatera. Pada saat itu islam tidak hanya menjadi anutan mayoritas penduduk, akan tetapi dijadikan hukum positif yang berlaku di kesultanan

Menurut catatan sejarah, kesultanan Melayu-Siak berdiri pada tahun 1723 M dan Raja Kecil merupakan raja pertama dengan gelar Sultan Abdul Jalil Rakhmad Syah dengan pusat pemerintahan berpindah-berpindah dari Buatan ke Mempura, Senapelan, kembali lagi ke Mempura dan akhirnya menetap di Siak Sri Indrapura. Dalam tugas membangun negeri, Raja kecil di bantu oleh empat orang besar (datuk) kerajaan yang dikenal dengan Datuk Empat Suku.

Komitmen sultan dalam menggalakkan islamisasi nilai-nilai budaya dan norma-norma sosial di daerah siak terungkap dalam pepatah adat yang mengatakan; “adat bersendi syarak, syarak bersendi kitabullah, syarak mengata adat memakai, ya kata syarak benar kata adat, adat tumbuh dari syarak, syarak tumbul dari kitabullah”. Itu artinya, semua aspek budaya dan norma sosial masyarakat siak wajiblah merujuk kepada ajaran islam dan di larang bertikai apalagi menyalahinya. sebaliknya, nilai budaya yang di anggap belum serasi belum sesuai dengan ajaran islam haruslah diluruskan dan disesuaikan dengan islam.

Siak juga di jadikan sebagai jalur perdagangan bahkan Kesultanan Siak Sri Indrapura mengambil keuntungan atas pengawasan perdagangan melalui selat Melaka, serta kemampuan mengendalikan para perompak dikawasan tersebut. Kemajuan perekonomian Siak terlihat dari catatan Belanda yang menyebutkan pada tahun 1783 ada sekitar 171 kapal dagang dari Siak menuju Malaka.

Kata Siak Sri Inderapura, secara harfiah dapat bermakna pusat kota raja yang taat beragama. Dalam bahasa sansekerta, sri berarti “bercahaya” dan indera atau indra dapat bermakna raja. sedangkan pura dapat bermaksud “kota” atau “kerajaan”. siak dalam anggapan masyarakat melayu sangat bertaian erat dengan agama islam, dengan kata lain bahwa orang siak ialah orang-orang yang ahli dalam agama islam, kalau seseorang hidupnya tekun beragama dapat dikatakan sebagai orang siak.

Untuk menambah pengetahuan pembaca, berikut ini peneliti informasikan nama-nama Sultan Siak Sri indrapura yang pernah memimpin kerajaan Siak antara lain sebagai berikut;

Tabel 4.1 Daftar Nama-Nama Sultan pada masa kerajaan Siak Sri Indrapura

No	Nama Sultan	Tahun	Catatan dan Peristiwa Penting
1	2	3	4
1	Sultan Abdul Jalil Syah	1723 s/d 1746	–
2	Sultan Abdul Jalil Syah II	1746 s/d 1761	Memindahkan pusta pemerintahan ke Mempura
3	Sultan Abdul Jalil Syah III	1761 s/d 1761	Dipaksa VOC turun tahta, kemudian berkelana selama 18 tahun
4	Masa peralihan	1761 s/d 1770	Masa peralihan
5	Sultan Abdul Jalil Muazzam Syah Raja Muhammad Ali	1770 s/d 1779	Johor telah menjadi bagian dari Siak Sri Indrapura mengizinkan pendirian Kerajaan Negeri Sembilan tahun 1773
6	Sultan Abdul Jalil Syah III Raja Ismail	1779 s/d 1781	Kembali berkuasa
7	Sultan Abdul Jalil Muzaffar Syah Sultan Yahya	1781 s/d 1791	Membuat perjanjian dengan VOC dalam perang melawan inggris, meninggal dunia tahun 1791
8	Sultan Abdul Jalil Saifuddin Sultan Sayyid Ali	1791 s/d 1811	Putra dari sayyid Osman al-Syaikh' Ali Ba' Alawi yang menikahi cucu perempuan Raja Kecil
9	Sultan Abdul Jalil Khailuddin Sultan Sayyid Ibrahim	1811 s/d 1827	Membuat perjanjian dengan inggris tanggal 31 Agustus 1818. Kemudian dengan Belanda tahun 1822 pengaruh dari perjanjian London tahun 1824

1	2	3	4
10	Sultan Abdul Jalil Jalaluddin	1827 s/d 1864	Menerima perjanjian baru dengan Inggris tahun 1840. tahun 1864 dipaksa Belanda turun taththa
11	Sultan Syarif Kasim I	1864 s/d 1889	Pengangkatannya mesti disetujui oleh Ratu Belanda, Belanda menempatkan controleur di Siak diperebutkan oleh Inggris dan Belanda dalam perjanjian Sumatera.
12	Yang dipertuan besar Syarif Hasyim Abdul Jalil Siafuddin	18889 s/d 1908	meresmikan Istana Siak Sri Inderapura
13.	Yang dipertuan besar Syarif Hasyim Abdul Jalil Siafuddin	1915 s/d 1945	Menyerahkan kerajaannya pada pemerintah Republik Indonesia

Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Siak 2017

Kabupaten Siak merupakan salah satu kabupaten pemekaran dari kabupaten induknya yakni, Kabupaten Bengkalis yang berdiri pada tahun 1999, dan Kabupaten Siak terus bergerak maju di berbagai bidang mulai dari pembangunan fisik maupun pengembangan sumber daya manusianya. Berdasarkan historinya Siak Sri Indrapura didirikan pada tahun 1723 M, oleh raja kecil yang bergelar Sultan Abdul Jalil Rahmat Syah, hingga dipimpin oleh dua belas orang raja. Raja yang terakhir bernama Sutan Syarif Qasim II yang ditabalkan sebagai raja pada tahun 1915. Pada masa kepemimpinan sultan syarif Hasyim ini kerajaan Siak mengalami kemajuan pesat di berbagai bidang, terutama bidang ekonomi, karena Siak dikenal sebagai jalur

perdagangan dan persinggahan para saudagar-saudagar yang datang dari berbagai penjuru baik asia maupun erova. Dan pada masa itu pula beliau berkesempatan melawat kebebarapa Negara di Benua Erova yaitu: Jerman dan Belanda.

Bahkan peninggalan sejarah yang kini berada di istana siak menjadi bukti sejarah betapa kuatnya dan jayanya kepemimpinan sultan siak dari masa kemasa. pemimpin yang amanah dan menyayangi rakyatnya, pemimpin yang taat dengan nilai-nilai keislaman.

Kerajaan Siak Sri Indrapura meproklamirkan diri bergabung dan menyatu dengan Negara kesatuan republik Indonesia bersamaan dengan kemerdekaan Negara Republik Indonesia.sebagai wujud cinta akan tanah air maka beliaupun mengibarkan bendera merah putih di istana siak dan tak lama kemudian beliau berangkat kejava untuk menemui Bung Karno dan menyatakan komitmennya untuk menjadi bagian dari Negara kesaatuan republik Indonesia dan menyerahkan mahkota kerajaan serta uang sebesar sepuluh ribu gulden. Dan sejak itu beliau meninggalkan Siak dan bermukim di Jakarta.Baru pada tahun 1960 kembali lagi ke Siak dan mangkat di Rumbai pada tahun 1968.

Berkat jasa dan perjuangan beliau melawan penjajah yakni jepang dan belanda pada tahun 1997 Sultan Syarif Kasim II mendapat gelar kehormatan kepahlawanan sebagai Salah satu Pahlawan Nasional yang sejajar dengan para pejuang kemerdekaan lainnya di berbagai daerah. Nama beliau hingga kini harum semerbak bagi masyarakat riau dan semenanjung Malaya. Mengenang kemahsyurannya, Bahkan bandara internasional provinsi riaupun bernama bandara Sultan Syarif Kasim II.

Sebelum kerajaan Siak berdiri, daerah siak berada dibawah kekuasaan Johor yang memerintah dan mengawasi daerah ini adalah raja yang ditunjuk dan di angkat oleh Sultan Johor. Namun hampir 100 tahun daerah ini tidak ada yang memerintah. Daerah ini di awasi oleh syahbandar yang ditunjuk untuk memungut cukai hasil hutan dan hasil laut.

Pembentukan pemerintah Kabupaten Siak dikukuhkan dengan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999, oleh Menteri Dalam Negeri (ad-interim) Feisal Tanjung pada tanggal 12 Oktober 1999 sekaligus pelantikan Pejabat Siak H. Tengku Rafi'an dan Sekretaris Daerah Kabupaten Siak Arwin, AS.,SH dengan SK Mendagri No. 131.24.1129 tanggal 8 Oktober 1999. Kabupaten Siak secara administrasi dikepalai oleh seorang Bupati/Kepala Daerah di damping oleh seorang wakil Bupati. Dalam melaksanakan tugasnya kepala pemerintahan dibantu oleh 3 (tiga) organisasi yaitu: Sekretaris Daerah (Sekda), Badan Perencanaan Pembangunan.

4.1.2 Kondisi Geografis Kabupaten Siak

Secara geografis Kabupaten Siak terletak diantara $1^{\circ}16'30''$ LU- $0^{\circ}20'49''$ LU dan $100^{\circ}54'21''$ BT- $102^{\circ}10'59''$ BT, yang sebagian besar terdiri dari dataran rendah di bagian timur dan sebagian dataran tinggi di sebelah barat. Morfologi Wilayah Kabupaten Siak sebagian besar terdiri dari dataran, dan sebagian kecil terdiri dari perbukitan yang terletak di bagian barat daya. Morfologi dataran mencakup sekitar 60% Wilayah Kabupaten Siak, morfologi perbukitan rendah terdapat dibagian utara, timur dan memanjang dari arah barat laut sampai tenggara, dan morfologi perbukitan tinggi terletak di bagian barat daya wilayah DAS Siak.

3. Sebelah Timur, berbatasan dengan Kabupaten Kepulauan Meranti Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Pelalawan
4. Sebelah Barat, berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru

Tabel 4.2 Jumlah Kecamatan di Kabupaten Siak

No	Nama Kecamatan	No	Nama Kecamatan
1	Kecamatan Siak	8	Kecamatan Tualang
2	Kecamatan Bunga Raya	9	Kecamatan Minas
3	Kecamatan Sungai Apit	10	Kecamatan Kandis
4	Kecamatan Dayun	11	Kecamatan Sungai Mandau
5	Kecamatan Koto Gasib	12	Kecamatan Sabak Auh
6	Kecamatan Lubuk Dalam	13	Kecamatan Mempura
7	Kecamatan Kerinci Kanan	14	Kecamatan Pusako

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Siak 2017

Kabupaten Siak memiliki aliran sungai yang terkenal dengan nama sungai jantan. Membelah wilayah Kabupaten Siak. Daerah ini juga terdapat banyak tasik atau danau yang tersebar di beberapa wilayah kecamatan. Sungai Siak sendiri terkenal sebagai sungai terdalam di tanah air, sehingga memiliki nilai ekonomis yang tinggi, terutama sebagai sarana transportasi dan perhubungan. Namun potensi banjir

diperkirakan juga terdapat pada daerah sepanjang sungai siak, karena morfologinya relatif datar.

Selain dikenal dengan sungai terdalam di Indonesia sungai siak membelah wilayah Kabupaten Siak, daerah ini juga terdapat banyak tasik dan danau yang tersebar di beberapa wilayah kecamatan. Sungai siak juga digunakan sebagai jalur transportasi sungai selain jalur darat.

Kabupaten Siak memiliki potensi sumber daya mineral berupa minyak dan gas bumi. Lapangan minyak dan gas bumi pada cekungan Sumatera Tengah umumnya terperangkap dalam struktur lipatan antiklin. Dan secara geografis memiliki kawasan pesisir pantai yang berhampiran dengan sejumlah Negara tetangga.

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Kabupaten Siak

NO	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	2	3	4	5
1	Siak	13.975	13.486	27.461
2	Sungai apit	15.223	14.973	30.196
3	Minas	16.428	15.670	32.098
4	Tualang	66.228	61.974	128.202
5	Sugai Mandau	4.709	4.434	9.143
6	Dayun	16.860	15.576	32.436

1	2	3	4	5
7	Kerinci Kanan	14.470	13.512	27.982
8	Bungaraya	13.376	12.772	26.148
9	Koto Gasib	11.508	11.102	22.610
10	Kandis	37.293	35.353	72.646
11	Lubuk Dalam	10.644	10.363	21.007
12	Sabak auh	6.052	5.943	11.995
13	Mempura	8.920	8.544	17.464
14	Pusako	3.151	2.875	6.026
	Total	283.225	268.458	465.414

Sumber : Kabupaten Siak Dalam Angka 2018, BPS Kabupaten Siak

Data diatas menunjukkan bahwa kondisi penduduk Kabupaten Siak tahun 2017 dari 14 Kecamatan yang berada di Kabupaten Siak dengan Jumlah Laki – laki sebesar 283.225 Jiwa dan Perempuan sebesar 268.458 Jiwa dengan jumlah keseluruhan 465.414 Jiwa, dengan rasio jenis kelamin penduduk Kabupaten Siak Tahun 2017 adalah sebesar 106. Angka tersebut bermakna bahwa dalam 100 penduduk perempuan, ada 106 penduduk laki-laki.

4.1.3 Visi dan Misi Kabupaten Siak

Dalam suatu institusi pemerintahan modern, perumusan visi dan misi dalam pelaksanaan pembangunan mempunyai makna yang sangat mendasar agar arah kebijakan pembangunan yang di laksanakan berjalan sesuai koridor dan arah yang benar, visi dan misi menurut pandangan peneliti merupakan rambu-rambu pemerintah daerah dalam melaksanakan program-program pembangunan. Maka dalam perumusan visi dan misi hendaknya berjangka panjang agar arah pembangunan semakin jelas.

Selain itu visi dan misi daerah yang jelas juga memudahkan bagi masyarakat untuk mengetahui seberapa jauh komitmen dan strategi pemerintah daerah untuk mewujudkan pembangunan yang berkesinambungan yang menyentuh pada berbagai aspek kehidupan masyarakat.

A. Visi Kabupaten Siak

Sebagaimana tertuang dalam RPJMD Kabupaten Siak tahun 2016-2021 bahwa Visi merupakan arah pembangunan atau kondisi masa depan daerah yang ingin dicapai dalam 5 (lima) tahun mendatang (*clarity of direction*). Visi pembangunan Kabupaten Siak merupakan rumusan umum untuk menjawab permasalahan pembangunan daerah dan/atau isu strategis yang harus diselesaikan dalam pembangunan jangka menengah dan jangka panjang daerah, berkenaan keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan pembangunan 5 (lima) tahun 2016-2021 dan merupakan bagian dari visi RPJPD “Terwujudnya Kabupaten Siak Yang Maju Dan Sejahtera Dalam Lingkungan Masyarakat Yang Agamis Dan Berbudaya Melayu Serta Menjadi Tujuan Pariwisata Di Sumatera”.

Dalam mewujudkan Visi ini diharapkan semua organisasi perangkat daerah dapat menjabarkannya dalam program dan kegiatan yang berada di semua Organisasi Perangkat Daerah sehingga visi tersebut dapat tercapai. Hal tersebut sejalan dengan konsep Manajemen strategik meliputi semua aktivitas yang menyebabkan timbulnya perumusan sasaran-sasaran organisasi, strategi-strategi dan pengembangan rencana-rencana, tindakan-tindakan dan kebijakan untuk mencapai sasaran-sasaran strategik tersebut untuk organisasi yang bersangkutan secara total.

Secara spesifik, penjabaran dari visi ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Kabupaten Siak adalah wilayah kabupaten meliputi seluruh lapisan masyarakat dan Pemerintah Kabupaten.
2. Maju, adalah meningkatnya kualitas pendidikan, kesehatan, serta pemenuhan infrastruktur penunjang kegiatan masyarakat sehingga menjadi masyarakat yang memiliki daya saing yang tinggi dan mandiri.
3. Sejahtera, adalah suatu keadaan dimana terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat secara marata Kondisi tersebut diukur berdasarkan peningkatan dalam pendapatan per kapita, menurunnya angka kemiskinan, meningkatkan kualitas lingkungan hidup, meningkatnya kesemoatan kerja dan pertumbuhan ekonomi
4. Masyarakat yang Agamis adalah masyarakat yang menjunjung tinggi nilai – nilai agama, Perwujudan masyarakat yang agamis dilakukan melalui implementasi nilai-nilai keislaman (sebagai agama mayoritas) dalam kehidupan kemasyarakatan dan sebagai landasan spiritual pembangunan daerah.

5. Berbudaya Melayu adalah suatu keadaan dimana didalam masyarakat tertanam dan terbina nilai tatanan dan norma luhur yang merupakan jati diri masyarakat Kabupaten Siak yang mengedepankan ajaran budi pekerti luhur dalam melestarikan adat, saling menghargai dan menghormati, menata masa depan dengan baik dan memperkuat ajaran agama.
6. Kabupaten Siak sebagai Tujuan Pariwisata di Sumatera adalah terwujudnya pembangunan destinasi pariwisata unggul, berdaya saing di pulau sumatera.

Visi dan Misi Kabupaten Siak sudah di tetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Kabupaten Siak tahun 2005-2025. Visi Kabupaten Siak sebagai rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan pembangunan 5 (lima) tahun 2016-2021 dan merupakan bagian dari visi RPJPD Kabupaten Siak Tahun 2005-2025 dirumuskan sebagai berikut:

“Terwujudnya Kabupaten Siak Yang Maju Dan Sejahtera Dalam Lingkungan Masyarakat Yang Agamis Dan Berbudaya Melayu Serta Menjadikan Kabupaten Siak Sebagai Tujuan Pariwisata Di Sumatera.”

Adapun makna yang terkandung di dalam visi pembangunan daerah tersebut dapat di jabarkan sebagai berikut:

- a) Potensi sumber daya alam yang sangat menonjol dapat dimanfaatkan sebagai tumpuan dasar gerak pembangunan dengan mempertimbangkan sumber daya alam yang dapat diperbaharui;

- b) Potensi pertanian dan perkebunan dalam arti luas dibinakan sebagai acuan utama pengembangan kehidupan masyarakat Kabupaten Siak yang berfokus pada kegiatan agribisnis dan agroindustri;
- c) Gerak pembangunan yang berfokus pada kegiatan agribisnis dan agroindustri ini, diharapkan mendorong Kabupaten Siak pada tahun 2020 menjadi pusat kegiatan tersebut di wilayah Propinsi Riau;
- d) Bertumpu pada factor sejarah Kabupaten Siak, pembangunan Kabupaten Siak mendorong kegiatan tujuan pariwisata budaya dan menjadikan Kabupaten Siak sebagai pusat budaya melayu.

Visi dan Misi Kabupaten Siak tersebut diatas Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman di harapkan mampu berperan aktif dalam mewujudkannya, dengan mengimplementasikan program dan kegiatan yang mendukung terhadap capaian visi dan misi yang dituangkan kedalam Restra Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman.

B. Misi Kabupaten Siak

Misi pembangunan sebagai penjabaran dari upaya yang harus dilakukan untuk mewujudkan visi pembangunan Kabupaten Siak dirumuskan sebagai berikut :

1. Mewujudkan Kualitas Sumber Daya Manusia yang Sehat, Cerdas, Berakhlak, Beriman dan Bertaqwa serta Berbudaya Melayu.
2. Mewujudkan Pembangunan Infrastruktur Daerah yang Merata dan Berwawasan Lingkungan.
3. Mewujudkan Perekonomian Daerah yang Mandiri dan Berdaya Saing

4. Mewujudkan Destinasi Pariwisata yang Berdaya Saing.
5. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik, Bersih, Serta Pelayanan Publik Yang Prima.

Misi RPJMD Kabupaten Siak tahun 2016 – 2021 tersebut di atas berpedoman pada RPJMN tahun 2015 – 2019, dan RPJMD Provinsi Riau tahun 2015 – 2019. Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak dalam hal ini menjadi salah satu OPD yang bertanggungjawab dalam pencapaian pada misi kedua RPJMD Kabupaten Siak tahun 2016-2021 yaitu **“Mewujudkan Pembangunan Infrastruktur Daerah yang Merata dan Berwawasan Lingkungan”**

Makna yang terkandung dalam masing-masing misi tersebut adalah sebagai berikut;

1. Mengembangkan dan meningkatkan Sumber daya manusia professional yang dilandasi keimanan dan ketakwaan, serta penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam lingkungan nilai-nilai budaya melayu. Misi ini mempunyai makna, bahwa Kabupaten Siak bermaksud akan mewujudkan sumber daya manusia berkualitas, yaitu:
 - a) Memiliki tingkat pendidikan yang memadai, dapat menguasai serta menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, peningkatan dan perluasan pendidikan dan budaya yang relevan dengan pembangunan daerah;

- b) Taat melaksanakan dan mengamalkan agama serta menjadikannya sebagai landasan moral dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, serta berperilaku sesuai kaidah-kaidah dan nilai-nilai budaya melayu;
 - c) Memiliki derajat kesehatan, memiliki keterampilan kerja dan tingkat kesejahteraan sosial yang memadai, sehingga dapat berperan dalam membangun daerah terutama mendukung pembangunan sector industri berbasis komoditi kehutanan dan komoditi perkebunan;
 - d) Sumberdaya manusia aparatur Negara yang berfungsi melayani masyarakat secara profesional, berdayaguna dan produktif;
 - e) Sumber daya manusia masyarakat yang produktif, kreatif, inovatif, berketerampilan, mandiri dan memiliki daya saing.
2. Meningkatkan kemampuan dan kapasitas pemerintahan daerah demi terwujudnya pemerintahan yang baik (good Governance)

4.1.4 Rencana Strategis

Sedangkan tujuan penyusunan Rencana Strategis Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak Tahun 2016-2021 adalah untuk :

1. Memberikan gambaran kondisi pelayanan urusan Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta urusan Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman di Kabupaten Siak dan kebutuhan penanganannya dalam lima tahun kedepan;
2. Menguraikan strategi, kebijakan, program dan kegiatan pada urusan Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta urusan Perumahan Rakyat dan Kawasan

Permukiman yang menjadi prioritas pembangunan untuk mendukung pencapaian visi dan misi;

3. Sebagai acuan dan bahan evaluasi bagi pencapaian pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur di Kabupaten Siak khususnya urusan Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta urusan Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman yang menjadi tugas pokok dan fungsi dari Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak.

4.1.5 Strategi dan Kebijakan SKPD

A. Strategi Jangka Menengah Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman:

- a) Meningkatkan pelayanan infrastruktur jalan dan jembatan.
- b) Membangun, meningkatkan dan memelihara sarana dan prasarana air minum dan air limbah.
- c) Mengembangkan dan memelihara jaringan irigasi dan jaringan pengairan lainnya.
- d) Meningkatkan pelayanan infrastruktur pengairan.
- e) Meningkatkan dan memelihara sistem jaringan drainase perkotaan.
- f) Membangun Jalan Lingkungan.
- g) Meningkatkan dan mengembangkan infrastruktur lingkungan pada kawasan kumuh.
- h) Mempersingkat waktu dan birokrasi pengurusan Izin Mendirikan Bangunan.
- i) Melaksanakan kegiatan informasi penataan ruang.
- j) Meningkatkan kualitas lingkungan, kebersihan dan ruang terbuka hijau.
- k) Meningkatkan pengawasan penyelenggaraan pemerintah daerah

Dengan Strategi Jangka Menengah Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman di harapkan mampu melaksanakan

pembangunan di bidang pekerjaan umum terutama dalam membangun, meningkatkan dan memelihara sarana dan prasarana air minum.

B. Kebijakan Jangka Menengah Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman:

- a. Pembangunan infrastruktur jalan dan jembatan menuju pusat pengembangan industri dan pariwisata.
- b. Meningkatkan cakupan dan kualitas layanan jalan dan jembatan.
- c. Pengelolaan sistem penyediaan air minum.
- d. Pengelolaan system air limbah domestik.
- e. Peningkatan pelayanan irigasi persawahan
- f. Meningkatkan cakupan dan kualitas layanan bidang pengairan
- g. Pengelolaan sistem jaringan drainase perkotaan.
- h. Pembangunan jalan lingkungan secara merata.
- i. Peningkatan kualitas kawasan kumuh secara berkelanjutan.
- j. Menyampaikan informasi secara luas tentang pengurusan Izin Mendirikan Bangunan.
- k. Meningkatkan informasi penataan ruang secara berkelanjutan.
- l. Pembangunan ruang terbuka hijau / taman (RTH)
- m. Meningkatkan kualitas SDM dan sistem pelaporan serta dokumen akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

4.1.6 Fungsi dan Tugas Organisasi

Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman

Berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan

Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak, dimana dinas pekerjaan umum merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah dibidang Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Perkumiman. Dinas pekerjaan umum di pimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya tersebut sebagaimana dimaksud, dinas Pekerjaan Umum mempunyai fungsi :

1. Kepala Dinas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pemerintahan memiliki fungsi:
 - a. Perumusan kebijakan teknis di bidang bina marga, pengairan, cipta karya, perumahan dan permukiman, penataan ruang dan pertamanan, dan pemakaman;
 - b. Penyelenggaraan pelayanan umum di bidang bina marga, pengairan, cipta karya, perumahan dan permukiman, penataan ruang dan pertamanan serta pemakaman;
 - c. Pembinaan pelaksanaan tugas di bidang bina marga, pengairan, cipta karya, perumahan dan permukiman, penataan ruang dan pertamanan serta pemakaman;
 - d. Pelaksanaan urusan tata usaha dinas; dan
 - e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
2. Sekretaris mempunyai fungsi:
 - a. penyusunan rancangan kebijakan dinas;
 - b. pengoordinasian pelaksanaan tugas bidang-bidang dan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD);
 - c. penyusun program dan melaporkan pengelolaan sistem informasi, pemantauan dan evaluasi kegiatan dinas;

- d. pelaksanaan pembinaan, pengelolaan dan pengendalian administrasi umum, keuangan, sarana prasarana, ketenagaan, kerumahtanggaan, dan kelembagaan;
 - e. pengelolaan urusan rumahtangga, surat menyurat, kearsipan, hubungan masyarakat, dokumentasi dan perpustakaan;
 - f. pelaksanaan analisis jabatan dan beban kerja;
 - g. pengoordinasian penyusunan Standar Operasi Prosedur (SOP) kegiatan dinas;
 - h. pelaksanaan monitoring dan evaluasi kebijakan dinas; dan
 - i. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan serta bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
3. Kepala Bidang Bina Marga mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan tugas Bidang Bina Marga.

Dalam menyelenggarakan tugas, Bidang Bina Marga mempunyai fungsi:

- a. penyusunan kebijakan teknis Bidang Bina Marga;
 - b. penyelenggaraan kebijakan administrasi umum;
 - c. pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup Bidang Bina Marga;
 - d. penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup Bidang Bina Marga; dan
 - e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
4. Kepala Bidang Pengairan mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan tugas Bidang Pengairan

Dalam menyelenggarakan tugas, Bidang Pengairan mempunyai fungsi :

- a. penyusunan kebijakan teknis Bidang Pengairan;
 - b. penyelenggaraan kebijakan administrasi umum;
 - c. pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup Bidang Pengairan;
 - d. penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup Bidang Pengairan; dan
 - e. melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
5. Kepala Bidang Cipta Karya mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas Bidang Cipta Karya

Dalam menyelenggarakan tugas, Kepala Bidang Cipta Karya mempunyai fungsi:

- a. penyusunan kebijakan teknis Bidang Cipta Karya;
 - b. penyelenggaraan kebijakan administrasi umum;
 - c. pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup Bidang Cipta Karya;
 - d. penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup Bidang Cipta Karya; dan
 - e. melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
6. Kepala Bidang Perumahan dan Permukiman mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman.

Untuk menyelenggarakan tugas, Bidang Perumahan dan permukiman mempunyai fungsi:

- a. penyusunan kebijakan teknis Bidang Perumahan dan Permukiman;
 - b. penyelenggaraan kebijakan administrasi umum;
 - c. pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup Bidang Perumahan dan Permukiman;
 - d. penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup Bidang Perumahan dan Permukiman; dan
 - e. melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
7. Kepala Bidang Tata Ruang mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas Bidang Penataan Ruang

Untuk menyelenggarakan tugas, Bidang Tata Ruang mempunyai fungsi :

- a. penyusunan kebijakan teknis Bidang Penataan Ruang;
- b. penyelenggaraan kebijakan administrasi umum;
- c. pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup Bidang Penataan Ruang;
- d. penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup Bidang Penataan Ruang; dan
- e. melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

8. Kepala Bidang Pertamanan dan Pemakaman mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas Bidang Pertamanan dan Pemakaman;

Untuk menyelenggarakan tugas, Bidang Pertamanan dan Pemakaman mempunyai fungsi:

- a. penyusunan kebijakan teknis Bidang Pertamanan dan Pemakaman;
- b. penyelenggaraan kebijakan administrasi umum;
- c. pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup Bidang Pertamanan dan Pemakaman;
- d. penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup Bidang Pertamanan dan Pemakaman; dan melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

4.1.7 Sumber Daya Organisasi

1. Kualitas Sumber Daya Manusia Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, senantiasa dituntut kemampuannya untuk secara terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan, mampu menetapkan Standar Pelayanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjagakualitas pelayanan

publik juga berarti menjamin hak-hak azasi warga negara. SDM pelayanan sebagai kunci keberhasilan kinerja organisasi pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan

Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dinas PU TARUKIM Permukiman Kabupaten Siak pada tahun 2017 sebanyak 151 (seratus lima puluh satu) orang. Untuk mengetahui gambaran kompetensi PNS Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, maka dapat diuraikan berdasarkan eselon, tingkat pendidikan dan disiplin ilmu, sebagai berikut :

a) Berdasarkan Pangkat dan Golongan

Tabel 4. 4 : Jumlah PNS berdasarkan Pangkat dan Golongan

No	URAIAN	JUMLAH PEGAWAI
1	Esselon II	1 Orang
2	Esselon III	7 Orang
3	Esselon IV	38 Orang
4	Staf/Pelaksana Golongan IV	- Orang
5	Staf/Pelaksana Golongan III	37 Orang
6	Staf/Pelaksana Golongan II	63 Orang
7	Staf/Pelaksana Golongan I	5 Orang
JUMLAH		151 Orang

Sumber : DUK Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas, dari 151 orang pegawai berdasarkan pangkat dan golongan terdapat 46 orang eselon II, III, dan IV serta 105 orang Staf/Pelaksana yang

terdiri dari Pelaksana Golongan IV, III, II dan I. Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi Dinas PU TARUKIM Kabupaten Siak dapat dilaksanakan dengan baik.

b). Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Untuk itu, pemilihan dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan penerapan Standar Pelayanan. Dalam hubungan ini organisasi pelayanan publik harus berupaya melakukan pencarian dan penempatan pegawai dan menerapkan konsep penempatan *the rightman on the right place*, yaitu menentukan orang yang tepat pada setiap bentuk dan jenis pelayanan. Organisasi dituntut untuk secara terbuka melakukan proses pemilihan dan penempatan SDM, yaitu dengan menyusun kebijakan serta aturan yang jelas mengenai semua persyaratan bagi posisi-posisi pekerjaan yang akan diisi, serta menerapkan sistem yang baku sebagai pedoman kegiatan tersebut di atas.

Tabel 4.5 : Jumlah PNS berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH PEGAWAI	%
1	Strata Dua (S2)	8 Orang	5,30%
2	Strata Satu (S1)	66 Orang	43,71%
3	Diploma III (D-III)	5 Orang	3,31%
4	SLTA/Sederajat	64 Orang	42,38%
5	SLTP/Sederajat	7 Orang	4,64%
6	SD/Sederajat	1 Orang	0,66%
JUMLAH		151 Orang	100,00%

Sumber : DUK Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas, dari 151 orang pegawai yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak terdapat 72 orang atau 47,68 persen yang lulus SLTA, SLTP dan SD, sedangkan yang berpendidikan Strata dua (S2), Strata satu (S1) dan Diploma III berjumlah 79 orang atau 52,32 persen. Dengan didukung Sumber Daya Manusia yang berpendidikan diharapkan Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsi di bidang pekerjaan umum terutama dalam Sistem Penyediaan Air Minum di Kabupaten Siak.

Tabel 4.6.Latar Belakang Disiplin ilmu

NO	DISIPLIN ILMU	JUMLAH PEGAWAI	%
1	Teknik Sipil	35 Orang	23,18%
2	Teknik Arsitektur	2 Orang	1,32%
3	Teknik Planologi	4 Orang	2,65%
4	Teknik Lainnya	13 Orang	8,61%
5	Administrasi/Sosial	12 Orang	7,95%
6	Ekonomi	12 Orang	7,95%
7	Perikanan	1 Orang	0,66%
8	SLTA/Sederajat	64 Orang	42,38%
9	SLTP/Sederajat	7 Orang	4,64%
10	SD/Sederajat	1 Orang	0,66%
TOTAL PEGAWAI		151 Orang	100,00%

Sumber : DUK Tahun 2017

Berdasarkan data tersebut di atas menunjukkan bahwa kualifikasi pendidikan bidang Teknik Sipil, Teknik Arsitektur dan Teknik Planologi sebanyak 41 orang

(27,15%), dan bidang lainnya sebanyak 110 orang (72,85%). Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak belum dapat dilaksanakan secara optimal. Idealnya untuk menggerak roda organisasi sebesar Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman ini dibutuhkan PNS dengan kualifikasi pendidikan bidang Teknik Sipil, Teknik Arsitektur dan Teknik Planologi minimal sebesar 70,00%.

2. Asset, Sarana dan Prasarana

Secara umum kondisi asset, sarana dan prasarana yang dimiliki dan dipergunakan dalam mendukung pelaksanaan kinerja Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 4.7 : Jumlah Inventaris Kantor Tahun 2017

NO	KLASIFIKASI INVENTARIS	JUMLAH (UNIT)	KONDISI			
			SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	RUSAK BERAT
1	2	3	4	5	6	7
1	TANAH	6	-	6	-	-
2	PERALATAN DAN MESIN					
	Alat-alat Besar	51	-	51	-	-
	Alat-alat Angkutan	73	-	59	-	14
	Alat Bengkel dan Ukur	179	-	132	-	47

1	2	3	4	5	6	7
	Alat-alat Pertanian / Peternakan	74	-	74	-	-
	Alat-alat Kantor dan Rumah Tangga	2770	-	2356	39	375
	Alat-alat Studio dan Komunikasi	38	-	33	1	4
	Alat-alat Laboratorium	23	-	23	-	-
3	GEDUNG DAN BANGUNAN					
	Bangunan Gedung	31	-	30	1	-
	Bangunan Monumen	18	-	18	-	-
4	JALAN, IRIGASI DAN BANGUNAN					
	Jalan dan Jembatan	942	-	937	-	5
	Bangunan Air	367	-	367	-	-
	Jaringan	178	-	178	-	-
5	ASET TETAP LAINNYA					
	Buku Perpustakaan	49	-	49	-	-
	Hewan Ternak dan Tumbuhan	241	-	241	-	-
6	KONSTRUKSI DALAM PENGERJAAN	27	-	27	-	-
	TOTAL	5067	-	4581	41	445

Sumber : Buku Inventaris Barang Tahun 2017

Data di atas menunjukkan bahwa kondisi inventaris kantor tahun 2017 keseluruhan berjumlah 5.067 unit sebagian besar dalam kondisi Baik (4.581 Unit), artinya kelengkapan peralatan kantor sudah dapat mendukung kinerja SKPD. Selain kondisi baik terdapat inventaris yang dalam kondisi cukup (41 Unit) dan kondisi rusak berat (445 Unit). Dari keseluruhan data inventaris di atas masih terdapat 27 unit inventaris termasuk dalam klasifikasi Konstruksi Dalam Pengerjaan (KDP) yaitu merupakan pekerjaan DED (*Detail Engineering Design*) atau pekerjaan perencanaan konstruksi yang pekerjaan konstruksinya belum selesai dilaksanakan, berdasarkan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan bahwa klasifikasi ini termasuk dalam KDP.

Tabel 4.8 :Kondisi Alat Besar Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Tahun 2017

NO	KLASIFIKASI INVENTARIS	JUMLAH (UNIT)	TAHUN PEMBUATAN	KONDISI	
				BAIK	KURANG
1	2	3	4	5	6
1	Aspal Equipment Lain-lainPatch Mixer - BUKAKA BAPM-3	1	2012	1	-
2	Asphal Tanker	2	2014	2	-
3	Buldozer D7	1	2002	1	-
4	BuldozerCartepillar	2	2009 & 2013	2	-
5	Buldozer	1	2014	1	-

1	2	3	4	5	6
6	Clawler ExcavatorKomatsu -PC 200-6	1	2001	-	1
7	Clawler ExcavatorKomatsu -PC 200-7	2	2002& 2006	2	-
8	Clawler ExcavatorGaleo Super Long Arm PC 200-7	1	2006	-	1
9	Clawler ExcavatorKumatsu, PC200-8 MO	2	2013	2	-
10	Clawler ExcavatorKumatsu, Long Arm PC200-8 MO	1	2013	1	-
11	Clawler ExcavatorPC 200	1	2014	1	-
12	Concrete BreakerMCR-1810	2	2011	2	-
13	Concrete BreakerBOSCH	2	2013	2	-
14	Concrete CutterRobin	5	(4) 2011 & (1) 2013	5	-
15	Concrete MixerTiger	2	2011 & 2012	2	-
16	Dump TruckMitsubishi PS 120/FE349	2	2005	-	2
17	Dump TruckTOYOTA DYNA 130 HT	5	2012	5	-
18	Generator Set (100 Kva)YANMAR	1	2015	1	-
19	Grader+AttachmentKomatsu / GD 510	1	2002	1	-
20	Grader+AttachmentCATERPIL AR C7-120K	1	2012	1	-

1	2	3	4	5	6
21	Pompa Submersible	1	2015	1	-
22	Portable Generating Set YANMAR	1	2009	1	-
23	Portable Generating Set Denyo	2	2011 & 2013	2	-
24	Portable Generating Set	1	2014	1	-
25	Road Maintenance Truck ISUZU/NKR 71 HD E2-2	1	2012	1	-
26	Stamper MIKASA-MT-80F	1	2010	1	-
27	Stamper TACOM TPD90E	1	2012	1	-
28	Tandem Roller BOMAG BW 1000 AC-5	1	2015	1	-
29	Vibration Plate TACOM TV85DFW	1	2012	1	-
30	Vibration Roller Bomag D-51564	1	2001	1	-
31	Vibration Roller Bomag - BW 100 AD	1	2003	1	-
32	Vibration Roller SAKAI SV-515 TF-E	1	2012	1	-
33	Wheel Loader + Attachmnet JCB-3CX STD	1	2003	-	1
34	Wheel Loader + Attachmnet JCB-3CX-4T	1	2012	1	-
TOTAL		51		46	5

Sumber : Buku Inventaris Barang Tahun 2017

Berdasarkan data tersebut di atas, dari 51 unit jumlah alat besar yang ada 46 unit dalam kondisi baik dan terdapat 5 unit dalam kondisi kurang baik, dimana 5 unit alat besar yang dalam kondisi kurang baik tersebut sudah tidak efisien lagi untuk digunakan disebabkan biaya pemeliharannya lebih besar dibandingkan dengan produksi alat tersebut.

Gambar 4.2. Alokasi Anggaran dan Realisasi Anggaran Dinas PU TARUKIM



3. Kualitas Sumber Daya Manusia SPAM IKK Siak Kabupaten Siak

Jumlah kariawan SPAM IKK Siak Kabupaten Siak pada tahun 2017 sebanyak 20 (dua puluh) orang. Untuk mengetahui gambaran kompetensi PNS SPAM IKK Siak Kabupaten Siak dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, maka dapat diuraikan berdasarkan status kariawan, tingkat pendidikan dan disiplin ilmu, sebagai berikut :

a) Berdasarkan Status

Tabel 4. 9 : Jumlah PNS berdasarkan Status

No	Status	JUMLAH
1	Pegawai	1 Orang
2	Honorer	19 Orang
JUMLAH		20 Orang

Sumber : DUK Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa dari 20 orang pegawai yang ada pada SPAM IKK Siak terdapat 19 orang sebagai honorer dan hanya 1 orang sebagai pegawai negeri. Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi Sistem Penyediaan Air Minum Ibukota Kecamatan Siak belum dapat dilaksanakan secara optimal.

b) Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Untuk itu, pemilihan dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan penerapan Standar Pelayanan. Dalam hubungan ini organisasi pelayanan publik harus berupaya melakukan pencarian dan penempatan pegawai dan menerapkan konsep penempatan *the rightman on the right place*, yaitu menentukan orang yang tepat pada setiap bentuk dan jenis pelayanan. Organisasi dituntut untuk secara terbuka melakukan proses pemilihan dan penempatan SDM, yaitu dengan menyusun kebijakan serta aturan yang jelas mengenai semua persyaratan bagi posisi-posisi pekerjaan yang akan diisi, serta menerapkan sistem yang baku sebagai pedoman kegiatan tersebut di atas.

Tabel 4.10 : Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH PEGAWAI	%
1	Strata Dua (S2)	1 Orang	5,00%
2	Strata Satu (S1)	5 Orang	25,00%
3	Diploma III (D-III)	1 Orang	5,00%
4	SLTA/Sederajat	13 Orang	65,00%
JUMLAH		20 Orang	100,00%

Sumber : DUK Tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas, dari 20 orang pegawai yang ada pada SPAM IKK Siak terdapat 13 orang yang lulus SLTA atau 65,00 persen, sedangkan yang berpendidikan Strata dua (S2), Strata satu (S1) dan Diploma III berjumlah 7 orang atau 35,00 persen. Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi Sistem Penyediaan Air Minum Ibukota Kecamatan Siak belum dapat dilaksanakan secara optimal. Idealnya untuk menggerak roda organisasi butuh dukungan Sumber Daya Manusia yang tingkat pendidikannya Strata satu (S1) sebesar 70,00 persen.

4.1.8 Struktur Organisasi

Gambar 4.3 Struktur Organisasi SPAM IKK Siak

**STRUKTUR ORGANISASI
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) IBU KOTA KECAMATAN (IKK) SIAK
KABUPATEN SIAK**



4.2 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.2.1 Gambaran Umum SPAM IKK Siak Kabupaten Siak

Secara kelembagaan, SPAM IKK Siak berada di bawah UPTD SPAM Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Perkuminan Kabupaten Siak, hal tersebut sudah di gariskan dalam peraturan yang sudah ditetapkan terutama dalam peraturan Bupati Siak Nomor 65 Tahun 2016. oleh karenanya, amanat tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi stakeholder terkait dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Penyelenggaraan SPAM dimaksudkan untuk memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat untuk memenuhi hak rakyat atas air. Adapun tujuannya yaitu:

1. Tersedianya pelayanan air bersih untuk memenuhi hak masyarakat atas air;
2. Terwujudnya pengelolaan dan pelayanan air bersih yang berkualitas dengan harga yang terjangkau;
3. Tercapainya kepentingan yang seimbang antara pelanggan dan BUMN, BUMD, UPT, UPTD, Kelompok masyarakat dan badan usaha;
4. Tercapainya penyelenggaraan air bersih yang efektif dan efisien untuk memperluas cakupan pelayanan air bersih.

4.2.2 Penyajian Data Identitas Responden

Informan dalam penelitian ini adalah pemberi informasi yang diharapkan dapat menjawab pertanyaan permasalahan penelitian dengan jelas dan lengkap. Penentuan informan dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan relevansi,

kompetensi dan representatif dari informan. Mengenai data informan lebih lanjut akan diuraikan sebagai berikut

4.2.3 Umur Informan

Tabel 4.11
Umur Informan

Umur	Frekuensi	Persentase
30-40	9	64%
41-50	4	29%
51-60	1	7%
Jumlah	14	100%

Sumber : Olahan Peneliti 2017

Pada tabel 4.11 di atas, dari 14 informan yang digunakan diketahui bahwa informan yang terbanyak adalah berumur 30-40 tahun, yaitu 9 orang informan atau (64%), kemudian diikuti informan yang berumur 41-50 tahun sebanyak 4 orang informan (29%), sedangkan informan terkecil adalah berumur 51-60 tahun, yaitu hanya 1 orang (1%). Berdasarkan identitas informan menurut tingkat umur tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar informan yang digunakan dalam penelitian ini tergolong usia yang sudah berpengalaman dalam pemerintahan atau matang dalam berfikir sehingga dianggap mampu memberikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

4.2.4 Pendidikan Informan

Tabel 4.12

Pendidikan Informan

Pendidikan/Kelulusan	Frekuensi	Persentase
SMA/SMK	4	29%
S1	8	57%
S2	2	14%
Jumlah	14	100%

Sumber : Olahan Peneliti 2017

Tabel 4.12, di atas memperlihatkan dengan jelas tingkat pendidikan informan penelitian, yaitu terdapat sebanyak 8 orang informan (57%) yang berpendidikan sarjana (S-1), sebanyak 4 (29%) orang informan berpendidikan Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan (SMA/SMK) dan 2 orang informan (14%) yang berpendidikan sarjana (S-2). berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan informan tersebut dapat disimpulkan bahwa informan yang dijadikan sumber informasi berpendidikan baik sehingga data dan informasi di peroleh dari mereka relative objektif.

4.3 Analisa Data dan Hasil Penelitian

4.3.1. Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Sistem Penyediaan Air Minum (PDAM) Ibukota Kecamatan (IKK) Siak Kabupaten Siak

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik akutanbltity, dimana setiap warga negara berhak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Evaluasi berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam

anlisis kualitas pelayan publik.

Untuk mencari jawaban atas permasalahan tersebut maka penulis menetapkan beberapa indikator penilaian SPM berdasarkan indikator Permen PU Nomor 01/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten/Kota terutama dengan persentase penduduk yang mendapatkan akses air minum, yang akan dijadikan penilaian dalam penelitian ini. Serta dengan teori yang dikemukakan oleh Taliziduhu Draha dengan beberapa aitem penilaian seperti Standar Pelayanan, Fakta Pelayanan dan Analisa Pelayanan untuk mengevaluasi penerapan Standar Pelayanan Minimal Air Bersih Pada Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Ibukota Kecamatan (IKK) Siak Kabupaten Siak.

a. Cakupan Pelayanan

Pengertian dari cakupan pelayanan adalah suatu ukuran untuk mengetahui berapa besar prosentase jumlah penduduk terlayani oleh SPAM dibanding dengan jumlah penduduk di wilayah pelayanan SPAM.

Formulasi indikator cakupan pelayanan adalah:

$$\frac{\text{Jumlah penduduk terlayani}}{\text{Jumlah penduduk di wilayah pelayanan}} \times 100\%$$

Tabel 4.13 Cakupan Pelayanan SPAM IKK Siak

No	Tahun	Penduduk Terlayani (Jiwa)	Penduduk di Wilayah Pelayanan (Jiwa)	Standar Cakupan Pelayanan (%)	Realisasi (%)	Kenaikan/Tutun (%)
1	2015	4.380	24.472	81,77	55,87	-
2	2016	4.552	25.648	81,77	56,34	0,47
3	2017	4.774	27.124	81,77	56,82	0,48

Sumber: Dinas PU TARUKIM 2018

Dari tabel 4.13 dapat dilihat bahwa capaian Cakupan Pelayanan SPAM IKK Siak dari tahun 2015 sampai dengan 2017. Pada tahun 2015 capaian Cakupan Pelayanan sebesar 55,87 persen, tahun 2016 sebesar 56,34 persen dan tahun 2017 sebesar 56,82 persen.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa evaluasi dari indikator kinerja untuk Cakupan Pelayanan SPAM IKK Siak terjadi peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya, dengan persentase kenaikan sebesar 0,95 persen. Realisasi Cakupan Pelayanan pada tahun 2017 yang sebesar 56,82 persen masih dibawah standar pelayanan minimal sebesar 81,77 persen. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kinerja untuk Cakupan Pelayanan SPM penduduk yang mendapatkan akses air minum tidak mencapai target.

b. Pertumbuhan Pelanggan

Indikator ini digunakan untuk mengetahui berapa prosentase peningkatan jumlah pelanggan SPAM dalam satu periode (bulanan, triwulan, semester atau tahunan). Indikator ini menunjukkan seberapa besar kemampuan SPAM dalam memasarkan produknya. Selain itu, indikator ini juga dapat menunjukkan kemampuan SPAM dalam berinvestasi untuk mengembangkan pelayanan air minumnya.

Formulasi indikator pertumbuhan pelanggan adalah:

$$\frac{\text{Jumlah pelanggan tahun ini} - \text{julah pelanggan tahun lalu}}{\text{Jumlah pengaduan tahun ini}} \times 100\%$$

Tabel 4.14 Pertumbuhan Pelanggan SPAM IKK Siak

No	Tahun	Jumlah SR Tahun (2014s/d2016)	Jumlah SR Tahun (2015s/d2017)	Standar Pertumbuhan Pelanggan (%)	Realisasi (%)	Naik/Turun (%)
1	2015	3.705	4.380	81,77	18,21	-
2	2016	4.380	4.552	81,77	39,26	21,05
3	2017	4.552	4.774	81,77	48,76	9,50

Sumber: Dinas PU TARUKIM 2018

Dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa capaian Pertumbuhan Pelanggan SPAM IKK Siak dari tahun 2015 sampai dengan 2017. Pada tahun 2015 capaian Pertumbuhan Pelanggan sebesar 18,21 persen, tahun 2016 sebesar 39,26 persen dan tahun 2017 sebesar 48,76 persen.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa evaluasi dari indikator kinerja untuk Pertumbuhan Pelanggan SPAM IKK Siak terjadi peningkatan dari dari tahun sebelumnya, di lihat tahun 2017 terjadi peningkatan sebesar 9,50 persen. Realisasi Pertumbuhan Pelanggan pada tahun 2017 yang sebesar 48,76 persen masih dibawah standar pelayanan minimal sebesar 81,77 persen. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kinerja untuk Pertumbuhan Pelanggan SPM penduduk yang mendapatkan akses air minum tidak mencapai target.

c. Tingkat Penyelesaian Pengaduan

Tingkat penyelesaian pengaduan merupakan ukuran untuk menilai respon atau tanggapan PDAM terhadap pengaduan pelanggannya.

Formulasi indikator tingkat penyelesaian aduan adalah:

$$\frac{\text{Jumlah pengaduan pelanggan yang tertangani}}{\text{Jumlah pengaduan}} \times 100\%$$

Tabel 4.15 Tingkat Penyelesaian Pengaduan SPAM IKK Siak

No	Tahun	Jumlah Pengaduan Selesai	Jumlah Pengaduan	Standar Tingkat Penyelesaian Pengaduan (%)	Realisasi (%)	Naik/Turun (%)
1	2015	73	83	81,77	87,95	-
2	2016	81	92	81,77	88,04	0,09
3	2017	115	128	81,77	89,84	1,80

Sumber: Dinas PU TARUKIM 2018

Dari tabel 4.15 dapat dilihat bahwa capaian Tingkat Penyelesaian Pengaduan SPAM IKK Siak dari tahun 2015 sampai dengan 2017. Pada tahun 2015 capaian Tingkat Penyelesaian Pengaduan sebesar 87,95 persen, tahun 2016 sebesar 88,04 persen dan tahun 2017 sebesar 89,84 persen.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa evaluasi dari indikator kinerja untuk Tingkat Penyelesaian Pengaduan SPAM IKK Siak terjadi peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya, dengan persentase kenaikan sebesar 1,80 persen. Realisasi Tingkat Penyelesaian Pengaduan pada tahun 2017 yang sebesar 89,84 persen melebihi standar pelayanan minimal sebesar 81,77 persen. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kinerja untuk Tingkat Penyelesaian Pengaduan SPM penduduk yang mendapatkan akses air minum tercapai dan melebihi target dari SPM.

d. Kualitas Air Pelanggan

Kualitas air pelanggan merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui apakah kualitas air yang didistribusikan oleh SPAM kepada pelanggan telah memenuhi kualitas air minum seperti yang ditetapkan dalam Permenkes Nomor 492/MENKES/PER/V/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Formulasi indikator kualitas air pelanggan adalah:

$$\frac{\text{Jumlah uji yang memenuhi syarat}}{\text{Jumlah yang diuji}} \times 100\%$$

Tabel 4.16 Kualitas Air Pelanggan SPAM IKK Siak

No	Tahun	Jumlah uji kualitas yang memenuhi syarat (sampel)	Jumlah yang di uji (sampel)	Standar Kualitas Air Pelanggan (%)	Realisasi (%)	Naik/Turun (%)
1	2015	56	83	81,77	67,47	-
2	2016	64	92	81,77	69,57	2,10
3	2017	89	124	81,77	71,77	2,21

Sumber: LABKESDA Dinas Kesehatan Kabupaten Siak 2018

Dari tabel 4.16 dapat dilihat bahwa capaian Kualitas Air Pelanggan SPAM IKK Siak dari tahun 2015 sampai dengan 2017. Pada tahun 2015 capaian Kualitas Air Pelanggan sebesar 67,47 persen, tahun 2016 sebesar 69,57 persen dan tahun 2017 sebesar 71,77 persen.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa evaluasi dari indikator kinerja untuk Kualitas Air Pelanggan SPAM IKK Siak terjadi peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya, dengan persentase kenaikan sebesar 2,21 persen. Realisasi Kualitas Air Pelanggan pada tahun 2017 yang sebesar 71,77 persen masih dibawah standar pelayanan minimal sebesar 81,77 persen. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kinerja untuk Pertumbuhan Pelanggan SPM penduduk yang mendapatkan akses air minum tidak mencapai target.

e. Konsumsi Air Domestik

Konsumsi air domestik merupakan ukuran yang digunakan untuk menggambarkan tingkat pemakaian air oleh pelanggan kategori domestik (rumah tangga).

Formulasi indikator konsumsi air domestik adalah:

$$\frac{\text{Jumlah air terjual pelanggan domestik rata2 (m3) per tahun}}{\text{Jumlah pelanggan domestik (SR)}}$$

Tabel 4.17 Komsumsi Air Domestik SPAM IKK Siak

No	Tahun	Jumlah air yang terjual domestik (liter/m3)	Jumlah pelanggan domestik (SR)	Standar Konsumsi Air Domestik (%)	Realisasi (%)	Naik/Turun (%)
1	2015	74.605	4.380	81,77	17,03	-
2	2016	89.323	4.552	81,77	19,62	2,59
3	2017	98.550	4.774	81,77	20,64	1,02

Sumber: Dinas PU TARUKIM 2018

Dari tabel 4.17 dapat dilihat bahwa capaian Komsumsi Air Domestik SPAM IKK Siak dari tahun 2015 sampai dengan 2017. Pada tahun 2015 capaian Komsumsi Air Domestik sebesar 17,03 persen, tahun 2016 sebesar 19,62 persen dan tahun 2017 sebesar 20,64 persen.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa evaluasi dari indikator kinerja untuk Komsumsi Air Domestik SPAM IKK Siak terjadi peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya, dengan persentase kenaikan sebesar 1,02 persen. Realisasi Komsumsi Air Domestik pada tahun 2017 yang sebesar 20,64 persen masih dibawah standar pelayanan minimal sebesar 81,77 persen. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kinerja untuk Komsumsi Air Domestik SPM penduduk yang mendapatkan akses air minum tidak

mencapai target.

Evaluasi program adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan dengan sengaja untuk melihat tingkat keberhasilan program. Ada beberapa pengertian tentang program sendiri. Dalam kamus (a) program adalah rencana, (b) program adalah kegiatan yang dilakukan dengan seksama. Melakukan evaluasi perogram adalah kegiatan yang dimaksudkan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat keberhasilan dari kegiatan yang birencanakan (Suharsimi Arikunto, 1993:297).

Dengan indikator tersebut, maka akan mudah untuk menilai apakah instansi terkait telah melaksanakan evaluasi penerapan Standar Pelayanan Minimal Air Bersih Pada Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kecamatan Siak Kabupaten Siak dapat dilihat dari beberapa indikator dibawah ini :

4.3.2. Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam menyusun standar pelayanan perlu memperhatikan prinsip-prinsip seperti sederhana, partisipatif, akuntabel, konsistensi, berkesinambungan, tarsaparansi dan keadilan. Dari prinsip-prinsip yang diuraikan diatas peneliti mencoba menganalisis sejauh mana SPAM IKK Siak memberikan peningkatan pelayanan kepada pelanggan khususnya di Kecamatan Siak.

Dalam pelaksanaan standar pelayanan di SPAM IKK Siak selain standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum

Nomor.14/PRT/M/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, dan diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat no.26/PRT/M/2014 tentang Prosedur Oprasional Standar Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, juga diatur secara tegas dan menjadi perhatian khusus didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Didalam Undang-undang tersebut terdapat 6 (enam) pelayanan dasar dan 18 (delapan belas) non pelayanan dasar. Diantara 6 pelayanan dasar tersebut terdapat pelayanan air bersih yang menjadi kewenangan dari Kementerian ;Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu persyaratan harus menempatkan masyarakat sebagai sentral sekaligus owuner dalam pelayanan. Partisipasi pelanggan dalam pelayanan publik dapat berpariasi tergantung dari peran yang dilakukan oleh masyarakat tersebut. Dalam bentuk yang paling sederhana misalnya masyarakat menyampaikan keluhannya melalui kotak saran, atau kepada petugas pelayanan secara langsung.

Terkait dengan pertanyaan evaluasi penerapan Standar Pelayanan Minimal Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kecamatan Siak Kabupaten Siak dalam hal ini peneliti mewawancarai nara sumber, Kepala Bidang Cipta Karya, Ahmad Husin Dinas PU TARUKIM Kabupaten Siak yang mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya Kabupaten Siak diawal berdirinya masih memerlukan pembenahan diberbagai sektor salah satunya kebutuhan dasar masyarakat Kabupaten Siak berupa air bersih, Khusus untuk Kabupaten Siak secara global disebut dengan SPAM (Sistem Penyediaan Air Minum) Sedangkan Perkecamatanannya SPAM IKK (Ibu Kota Kecamatan)”

Selanjutnya beliau menambahkan:

“Pembenahan ini kembali lagi kepada pemerintah, terutama pemerintah daerah, untuk berperan dan mengambil bagian sebagian otorisasi organisasi layanan publik agar memperbaiki kualitas layanan dengan penetapan regulasi dan kebijakan yang lebih aspiratif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari wawancara tersebut, menunjukkan bahwa ada komitmen pimpinan dan upaya mewujudkan evaluasi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan kebutuhan juga merupakan keinginan manusia terhadap benda atau jasa yang dapat memberikan kepuasan jasmani maupun kebutuhan rohani. Seperti pendapat Murray, kebutuhan adalah sebuah konstruk yang menunjukkan “sebuah dorongan dalam wilayah otak” yang mengatur berbagai proses seperti persepsi, pikiran, dan tindakan dengan maksud untuk mengubah kondisi yang ada dan tidak memuaskan. Sebuah kebutuhan dapat diakibatkan oleh proses internal namun lebih dari sepuluh distimulasi oleh faktor lingkungan. Secara umum, sebuah kebutuhan disertai oleh perasaan tertentu atau emosi dan ia memiliki sebuah cara khusus mengekspresikan dirinya dalam mencapai resolusi (Murray, 1938:123-125).

Sedangkan menurut Virginia Henderson (dalam Potter dan Perry, 1997) membagi kebutuhan dasar manusia ke dalam 14 komponen berikut:

- 1) Bernapas secara normal.
- 2) Makan dan minum yang cukup.
- 3) Eliminasi (buang air besar dan kecil).
- 4) Bergerak dan mempertahankan postur yang diinginkan.
- 5) Tidur dan istirahat.
- 6) Memilih pakaian yang tepat.

- 7) Mempertahankan suhu tubuh dalam kisaran normal dengan menyesuaikan pakaian yang dikenakan dan memodifikasi lingkungan.
- 8) Menjaga kebersihan diri dan penampilan.
- 9) Menghindari bahaya dari lingkungan dan menghindari membahayakan orang lain.
- 10) Berkomunikasi dengan orang lain dalam mengekspresikan emosi, kebutuhan, kekhawatiran, dan opini.
- 11) Beribadah sesuai dengan agama dan kepercayaan.
- 12) Bekerja sedemikian rupa sebagai modal untuk membiayai kebutuhan hidup.
- 13) Bermain atau berpartisipasi dalam berbagai bentuk rekreasi.
- 14) Belajar, menemukan, atau memuaskan rasa ingin tahu yang mengarah pada perkembangan yang normal, kesehatan, dan penggunaan fasilitas kesehatan yang tersedia.

Dari pendapat di atas dapat dijelaskan bahwa kebutuhan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan manusia untuk mempertahankan hidup serta untuk memperoleh kesejahteraan dan kenyamanan. Kebutuhan juga merupakan keinginan manusia terhadap benda atau jasa yang dapat memberikan kepuasan jasmani maupun kebutuhan rohani. Kebutuhan manusia tidak terbatas pada kebutuhan yang bersifat konkret (nyata) tetapi juga bersifat abstrak (tidak nyata). Misalnya rasa aman, ingin dihargai, atau dihormati, maka kebutuhan manusia bersifat tidak terbatas.

4.3.3. Cakupan Pelayanan

Terkait dengan pertanyaan sejauh mana cakupan pelayanan SPAM (Sistem Penyediaan Air Minum) IKK Siak dalam hal ini peneliti mewawancarai nara sumber, Kepala Bidang Cipta Karya, Ahmad Husin Dinas PU TARUKIM Kabupaten Siak yang mengungkapkan bahwa:

“Cakupan pelayanan SPAM IKK berdasarkan data yang ada di kami belum semuanya mendapatkan pelayanan akses air bersih seperti Desa Merempan Hulu, Buantan Besar, Rawang Air Putih dan Tumang yang berada dibawah pengawasan Kecamatan Siak, sedangkan yang sudah mendapatkan pelayanan seperti Kelurahan Kampung Dalam, Kampung Rempak, Desa Suak Lanjut dan Desa Langkai, berarti 2 (dua) Kelurahan dan 2 (dua) Desa yang sudah terlayani.

Ketika dikonfirmasi perihal yang sama kepada Kepala Seksi Air Bersih Amir Faizal Dinas PUTARUKIM Kabupaten Siak, Beliau membenarkan bahwa :

“Yang jelas untuk kelurahan sudah tercukupi semua cuma untuk perpipaan ini belum menjangkau setiap gang, misal contoh jika ada pembukaan jalan baru seperti jalan meranti yang berada di tengah kota Siak itu masuk target pengembangan, sejauh pengetahuan kami kalau Desa yang sudah terlayani itu Desa Suak Lanjut, Langkai dan pada intinya kami berharap terjadi peningkatan kualitas terhadap pelayanan air bersih di Kecamatan Siak, tentunya disesuaikan dengan porsi anggaran yang kami miliki.

Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan diatas, penulis berkesempatan mewawancarai Kepala UPTD SPAM Kabupaten Siak, Vice Avicenna beliau menyatakan :

“Untuk cakupan baru dua Kelurahan dan dua Desa, Desa Suak Lanjut dan Desa Langkai sementara Desa Langkai ini pun belum penuh. Kami sudah mengusulkan kepada pimpinan supaya untuk daerah yang belum terlayani agar dianggarkan pengembangan SPAM IKK Siak, hal ini sudah tiap tahun dimohonkan untuk pengembangan SPAM dalam musyawarah pembangunan Kecamatan oleh masyarakat khususnya desa merempan hulu yang terdekat dengan pipa distribusi kita, akan tetapi belum terlaksana terkait anggaran yang minim.

Hal ini juga di benarkan oleh Sekretaris Dinas, Khaizami yang mengungkapkan bahwa:

“Memang dalam beberapa tahun terakhir ini, kami terkendala dalam anggaran untuk memenuhi cakupan seluruh pelayanan SPAM IKK Siak. Seharusnya desa merempan hulu yang tahun lalu menjadi target pengembangan SPAM IKK Siak itu tidak bisa terrelisasi. Untuk itu, kami saat ini hanya fokus menambah jaringan perpipaan di daerah yang sudah ada pipa distribusinya, seperti di Jalan

Tengku Buang Asmara Kelurahan Kampung Rempak dilokasi itu ada perumahan KPR sehingga kami menambah jaringan perpipaan di sana.

Dari hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa sudah ada komitmen pimpinan dan upaya mewujudkan cakupan pelayanan terhadap SPAM di Kecamatan Siak. Hal ini juga berkorelasi dengan kualitas pelayanan publik yang tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh H.A.S. Moenier Menyatakan pelayanan umum adalah usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu, sedangkan pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih Pelayanan Publik Adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan dilingkungan BUMN dan BUMD dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Beberapa hal yang mempengaruhi besar kecilnya cakupan pelayanan adalah:

- a. Keterbatasan sistem penyediaan air minum, mulai dari sumber air, instalasi pengolahan air, sistem transmisi, maupun sistem distribusi. Sering ditemui SPAM yang mengalami kekurangan air baku.
- b. Melimpahnya/tersedianya sumber air lain sebagai alternatif sumber air minum selain SPAM. Misal sumur air dangkal mudah dan kualitas air jernih. Hal ini akan membuat minat masyarakat untuk menjadi pelanggan SPAM rendah.
- c. Prosedur dan biaya sambungan baru di SPAM. Prosedur yang kurang jelas, membutuhkan waktu lama, dan ketidakjelasan jawaban terkait prosedur

- sambungan akan mengakibatkan lambatnya peningkatan cakupan pelayanan. Mahalnya biaya sambungan baru juga menjadi salah satu hambatan.
- d. Pelayanan SPAM yang kurang baik, dapat menimbulkan kesan negatif di masyarakat, muncul persepsi negatif sehingga masyarakat tidak tertarik untuk berlangganan. Pelanggan aktif pun ada yang mengundurkan diri karena pelayanan yang tidak memuaskan.
 - e. Pemutusan pelanggan oleh SPAM karena berbagai sebab, misal karena pelanggan menunggak.
 - f. Ketersediaan anggaran SPAM untuk pengembangan sistem baru.
 - g. Perkembangan pertumbuhan penduduk yang tinggi dan tidak diimbangi dengan penambahan sambungan baru, juga akan menyebabkan penurunan cakupan pelayanan. Suatu sistem kadang sudah ada, tetapi tidak direncanakan dan dilakukan pengembangan. Proyeksi penduduk semestinya diimbangi dengan perencanaan pengembangan sistem penyediaan air minum.

Selanjutnya peneliti juga menanyakan tentang mekanisme pendaftaran dalam hal ini peneliti mewawancarai nara sumber, Kepala Bidang Cipta Karya, Ahmad Husin yang mengungkapkan bahwa:

“Langsung ke UPTD SPAM, atau loket pembayaran, nanti mendaftar di sana, terus di survey oleh anggota kita, kalo sudah oke itu baru di lakukan pembayaran oleh calon pelanggan. untuk membayar retribusi PAD untuk masuk jaringan kerumah atau tokonya. Di setorkan ke kas daerah, setelah ada bukti setor ke kas daerah itu baru petugas kita melaksanakan sambungan, biaya ada PERDA nya sekitar 530.000 rupiah terus di tambah biaya administrasi itu di setorkan ke kas Daerah ada PERDA sesuai PERDA.

Hal ini juga di tegaskan oleh Kepala Seksi Air Bersih Amir Faizal, yang menambahkan:

“Kalu untuk pendaftaran sekarang kita tertibkan untuk menghilangkan calo, juga untuk petugas bermain dilapangan kita arahkan kekantor untuk mengisi formulir, disurvey petugas pada rumah calon pelanggan tadi, ada tak jatringan distribusi kita disana, kalu sudah di survey baru bisa kita tetapkan standar nya, pipa 6 m, warter meter, stok kran itu standar biaya nya 650.000, itu maksimal 3x24 jam Standar Operasional Prosedur (SOP) kita akan pasang sejak dari isi formulir.

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa terdapat ketidak sinkronan keterangan yang disampaikan oleh Kabid Cipta Karya dan Kasi Air Bersih yang memiliki perbedaan perspektif terkait dengan nominal yang harus diserahkan ke kas Daerah sebagai pemasukan dalam bentuk Pajak Daerah yang dalam halini dikelola oleh Badan Keuangan Daerah.

Terkait dengan Faktor-Faktor apa saja yang menghambat pelayanan yang ada di SPAM IKK Siak, ketika hal ini di konfirmasi kepada Kepala Bidang Cipta Karya, Ahmad Husin beliau mengungkapkan bahwa:

“Terkait dengan faktor penghambat pelayanan yang paling sering dikeluhkan itu adalah masalah jaringan listrik yang tidak stabil, hal ini sudah kami tindak lanjuti kepada pimpinan dan pihak terkait namum belum ada tangapan yang konkrit. Karna masalah listrik sangat berkaitan dengan kecepatan pelayanan terkadang durasi pemadaman listrik lebih lama dari hari biasanya sehingga banyak masyarakat yang menyampaikan keluhan di call center maupun di kotak saran yang sudah kami sediakan.

Selanjutnya beliau menambahkan:

“Permasalahan kedua terkait dengan jaringan pipa yang rusak di sekitar areal pemukiman warga biasanya banyak yang rusak, pecah bisa disebabkan teransportasi alat berat, perasarana seperti pipa yang sudah usang hingga faktor kelalian manusia (human error), menurut hemat saya kedua hal tersebut yang paling krusial yang mesti segera ditangani agar kualitas pelayanan SPAM lebih balik dari sebelum nya.

Hal ini juga di tegaskan oleh Kepala Seksi Air Bersih Amir Faizal, yang

menambahkan:

“Berdasarkan pengamatan saya faktor penghambat petugas kami dalam pelayanan ialah terkait dengan jaringan listrik yang tidak stabil, ditambah lagi dengan peralatan teknis yang terbatas, namanya juga mekanikal elektrik, selain itu pipa distribusi yang tidak semuanya dalam kondisi baik sehingga banyak yang rusak dan pecah dan sangat mengganggu kenyamanan para pelanggan kami. Permasalahan ini krusial untuk di Kecamatan Siak tidak pernah terjadi sehari-hari biasanya begitu terjadi trobel langsung ditangani oleh petugas, untuk pompa yang rusak biasanya teknisi langsung di datangkan dari Pekanbaru yang bekerjasama dengan kita. Untuk pipa jaringan distribusi yang pecah bila pengaduan maupun yang di ketahui oleh petugas langsung ditindak lanjuti 1 x 24 jam.

Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan diatas, penulis berkesempatan mewawancarai Kepala Unit SPAM IKK Siak Yusri, Beliau menyatakan :

“Kendala kami dilapangan sebenarnya kekurangan personil khususnya yang memahami penanganan masalah teknis di lapangan, di tambah lagi dengan jumlah konsumen yang mesti kami tangani khusus untuk kecamatan siak saja lebih kurang 4887 kepala keluarga.

Selanjutnya beliau menambahkan:

“Terkadang untuk menangani masalah gangguan yang terjadi di lapangan saya dan operator serta pembaca meter juga ikut membantu menyelesaikan gangguan yang seharusnya itu menjadi tugas bagian distribusi dan pelayanan.

Pendapat serupa juga ditambahkan oleh Aan yang menambahkan:

“Kendala yang saya hadapi sehari-hari kekurangan waktu untuk menangani banyak keluhan dari pelanggan, biasanya mereka taksabaran untuk segera dilayani namun mengingat keterbatasan waktu dan jumlah personil pelayanan bisa memakan waktu lebih lama dari biasanya, Kami berharap ada penambahan jumlah personil yang mengerti masalah teknis tersebut, sehingga kami tidak terus-terusan disalahkan oleh pelanggan.

Ketika dikonfirmasi perihal yang sama kepada Tari sebagai petugas pelayanan, beliau menambahkan:

“Sebagai petugas pelayanan saya berharap ada perhatian lebih dari pimpinan untuk membangun ruang pelayanan yang lebih representatif seperti ruang tunggu yang yaman bagi pelanggan kami, sehingga mereka tidak merasa gerah saat berada diloket pelayanan, selain itu perlunya penambahan peralatan komputer sebagai penunjang aktifitas administrasi perkantoran dan yang lebih penting lagi ialah perlunya jaringan wiffi di sekitar perkantoran agar pengaduan dari konsumen bisa tertangani dengan baik. Menurut hemat saya itu yang sering kali kami dengar keluhan dari masyarakat.

Terkat dengan faktor yang menghambat pelayanan, peneliti sempat mengkonfrontir kepada beberapa pelanggan yang hadir di loket pelayanan, mereka menyatakan:

“Sebagai pelanggan kami mengharapkan kepada instansi terkait lebih memperhatikan keyamana kami sebagai pelanggan seperti perlunya penyediaan beberapa kursi diruang tunggu, sehingga masyarakat merasa lebih nyaman dan terlayani dengan baik.

Sesuai dengan pernyataan diatas, salah seorang pelanggan, Sugiman yang tinggal di Kelurahan Kampung Rempak menyatakan:

“Bagi kami sebagai pelanggan yang sudah lama di SPAM ini belum banyak perubahan yang berarti yang dilakukan oleh pihak terkait misalnya, jam oprasional yang boleh dikatakan tidak tetap, jika boleh kami sarankan sebaiknya loket pelayanan yang ada di SPAM Kecamatan Siak ini mengikuti ritme kerja seperti kantor pemerintah lainnya yang oprasional nya dimulai pada 7.30 sampai dengan 16.00 WIB sementara di kantor SPAM sendiri jam oprasional pelayanan di mulai pukul 09.00 WIB dan tentu saja pola pelayanan ini menyulitkan kami sebagai pelanggan yang terkadang disibukkan dengan banyak aktifitas.

Selanjutnya sebagai nara sumber Eka Warga Kelurahan Kampung Rempak menambahkan;

“Sebagai konsumen harapan saya petugas pelayanan lebih ramah dalam melayani pelanggan, selain itu ruang tunggu yang yaman perlu disiapkan seperti yang saya lihat di loket pelayanan tidak ada ruang tunggu untuk ibu hamil yang menyebabkan mereka berdesak-desakan dengan pelanggan lainnya dan sebaiknya juga ruangan pelayanan sterilkan dari asap rokok, kerna sangat mengganggu bagi mereka yang tidak merokok.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menunjukkan masih kurang komitmen instansi terkait dalam hal ini Bidang Ciptakarya Khususnya SPAM IKK Siak dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, hal ini dibuktikan dengan kondisi ril dilapangan yang peneliti obserfasi secara langsung loket pelayanan belum menggambarkan kualitas pelayanan yang baik, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman untuk pelanggan, tidak adanya fasilitas pendingin udara, terbatasnya petugas pelayanan dan gedung pelayanan yang sempit dan kurang representatif.



Gambar 4.4 Gedung Loket Pembayaran

Adapun menurut Moenir (2001:40) mengatakan bahwa kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni seperti berikut ini :

1. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya;
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya;
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpangsiur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani;
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum;

5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya;
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

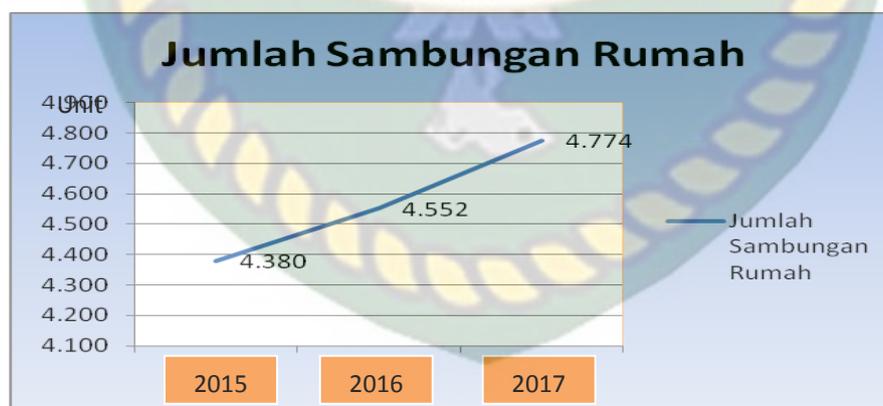
4.3.4. Pertumbuhan Pelanggan

Terkait dengan pertumbuhan pelanggan dalam hal ini peneliti mewawancarai nara sumber, Kepala Bidang Cipta Karya, Ahmad Husin yang mengungkapkan bahwa:

“Pertumbuhan pelanggan 4.774 sambungan rumah di tahun 2017, kalau kepala keluarga 4.697 per tahun, penambahan jumlah pelanggan cenderung mengalami peningkatan, tiap tahun kita menambah jaringan kayak tahun ini kita menambah jaringan untuk Kecamatan Siak itu sedikit, kita terbatas pada anggaran kita kemarin menambah jaringan di jl. Sutomo di perumahan baru, itu ada penambahan 200 kepala keluarga yang sebelumnya sama sekali belum terlayani air bersih, tetapi sekarang perumahan itu sudah terlayani air bersih nya, kita itu sekarang terkendala penambahan jaringan dan hingga saat ini banyak masyarakat khususnya pelanggan baru yang meminta penambahan jaringan di perumahan warga, dan kembali lagi kami hanya bisa menampung aspirasi warga dan selanjutnya nanti akan di bahas oleh pimpinan.

Hal ini juga di tegaskan oleh Kepala Seksi Air Bersih Amir Faizal, yang menambahkan:

“Untuk siak itu setiap tahun memang ada peningkatan bila dibandingkan dengan kecamatan yang lainnya, satu kabupaten, Siak ini lah konsumen terbesar, setiap tahun ada kenaikan, penambahan konsumen itu ada sekitar 143 SR (Sambungan Rumah) ada data grafik pertumbuhan konsumen.



Gambar 4.5 Grafik Pertumbuhan Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menunjukkan adanya penambahan pelanggan berlangganan air bersih di SPAM IKK Siak, hal ini dibuktikan dengan dokumen yang peneliti peroleh dari Dinas, terkait laporan realisasi rincian sambungan rumah menurut klasifikasi air unit SPAM Kabupaten Siak Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum Dinas PU Tata Ruang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak dari tahun ketahun yang mengalami peningkatan.

Untuk membedakan pelanggan lama dan pelanggan baru, untuk mendapat kejelasan informasi, peneliti mewawancarai nara sumber, Kepala Bidang Cipta Karya, Ahmad Husin yang mengungkapkan bahwa:

“Tidak ada perbedaan sama saja, yang jelas jika dia ada keluhan bisa menghubungi nomor yang bisa dihubungi, insyaallah kita sampai saat ini jam berapapun anggota kita siap, untuk menuju kelokasi yang dikeluhkan oleh pelanggan.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Seksi Air Bersih Amir Faizal, yang menambahkan:

“Kalau untuk perbedaan kita tidak ada perbedaan, yang namanya pelanggan kita sama semua, artinya saya mempunyai kewajiban untuk melayani, karena mereka mempunyai hak yang sama.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Yusri selaku Kepala Unit SPAM IKK Siak, terkait membedakan pelanggan lama dan pelanggan baru khusus dalam ketegori kemudahan pelayanan yang megemukakan bahwa:

“Tidak ada beda, kalo ada pengaduan walau pelanggan lama pelanggan baru kita tanggapi cepat itu kan konsumen kito, walaupun pelanggan lama tetap konsumen kito harus kito layani.

Ketika peneliti meminta penjelasan ulang terkait dengan apakah ada tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait?

“Kalo secara umum ya, sekarang masyarakat itu merasa puas lah dengan pelayanan air bersih, namun cuma itu kita belum 24 jam, karena kita keterbatasan anggaran juga, tapi yang mengeluh juga tetap ada tapi secara umum, namun sudah jauh lebih baik.

Hal ini juga di tegaskan oleh Kepala Seksi Air Bersih Amir Faizal, yang menambahkan:

“Kadang ada, seperti kadang pagi itu jadwal kita di siak hidup distribusi jam 4.30 pagi, tanggapan pelanggan kadang jam 4.30 itu hidup misal nya yang terjauh di kuwalian setengah enam baru sampai, kerna air dengan listrik beda, begitu listrik hidup di sini itu dia langsung sampai keujung, kalo air di butuh waktu sampai tekanannya normal. Kadang yang jadi keluhan pelanggan selain itu juga menyangkut masalah kualitas kadang ada human error dari operator kita untuk mengolah air karena tiap saat begitu pasang surut itu air baku dia mutu nya beda-beda, berarti pemakaian kimia pun beda-beda lengah operator mengakibatkan air itu tidak jadi, kurang kontrol itu mengakibatkan tersalurkan juga kerumah-rumah konsumen itu kadang air kotor.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Yusri selaku Kepala Unit SPAM IKK Siak, tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi

“Respon masyarakat sekarangne senang, yang penting kito harus datang, masyarakat sekarangnyo mintaknya kita tanggapi lah dio, inti nya minta di layani, setiap tanggapan kita tanggapi kita datang kerumah itu sudah senang, selamo ni kito turun masyarakat senang yang tak kenal jadi kenal, inti nya kita datangi kite temui mereka dulu apo masalah nyo kito tegok kerumah nyo, misalnya masyarakat melakukan pengaduan dua, tiga hari, dua, tiga kali pengaduan kita tidak datang tidak ado kita tanggapi marah dio, walau pun tak selesai hari tu, kita datang dulu kita jelaskan apa masalahnya, jika misal pemakaian besar atau melonjak ape permasalahannya, air rumahnya kecil, tak kencang, kita datang kita kerjakan kita buka meteran nya, kita cuci meteran nya, kemudian kito tengok apa sudah laju tak, kalo kita lihat dimeteran laju di rumah

tak laju mungkin di dalam jaringan didalam rumah permasalahan nya, Itu sudah tanggung jawab konsumen di dalam rumah, tetapi tetap kite bantu bagai mana caranya kite cari jalan keluarnya.

Terkait dengan hal ini peneliti mencoba mengkonfrontir dengan Wan Hamzah sebagi konsumen air bersih

“Sebagi pengguna air bersih saya mengucapkan terima kasih atas pelayanannya, yang sebelumnya air dirumah saya jalannya kurang lancar dengan adanya perbaikan jaringan di sekitar rumah saya air dirumah saya jadi lancar. Saya harap tidak hanya kelancaran air, kualitasnya juga perlu di tingkatkan.

Sesuai dengan jawaban diatas peneliti mencoba mengkonfrotir dengan Iskandar sebagi konsumen air bersih

“Waktu air dirumah saya jalannya tak lancar, langsung saya hubungi petugas SPAM, waktu itu langsung diterima oleh kepal unit Siak Pak Yusri, iyo pulak datang dio setengah jam setelah saya telepon, setelah dilakukan pencucian pipa dan water meter oleh beliau sekejap itu air diruamh saya laju, macam pemasangan baru lancarnya. Informasi dari beliau ada penumpukan lumpur dipipa jaringan di rumah saya, itu yang menyebabkan air tak lancar.

Penjelasan diatas ditegaskan kembali oleh Eka sebagi konsumen air bersih

“Memang dari segi kualitas masih perlu ditingkatkan, namun dari kecepatan pelayanan menurut saya sudah cukup baik.

Penjelasan diatas juga ditegaskan oleh Iskandar sebagi konsumen air bersih

“Kalau menurut saya pribadi, yang saya keluhkan selama ini terkait dengan tagihan air yang tidak sesuai dengan volume air yang kami gunakan, terkadang jumlah pembayaran menigkat dari biasanya, tentu saja dalam hal ini kami sangat dirugikan. Untuk itu kami mengharapkan kedepan ada perbaikan yang menyangkut trasparansi tagihan air, agar tidak merugikan konsumen lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menunjukkan tidak adanya perbedaan dalam segi pelayanan kepada pelanggan SPAM IKK Siak serta tanggapan yang baik terhadap respon yang cepat dilakukan oleh SPAM IKK Siak terhadap keluhan

pelanggan, hal ini dibuktikan dengan pengaduan yang langsung ditindak lanjuti dalam 1x24 jam oleh petugas.

Terkait dengan inovasi pelayanan penulis mewawancarai nara sumber, Kepala Bidang Cipta Karya, Ahmad Husin yang mengungkapkan bahwa:

“Paling kita inovasinya menyediakan air bersih dari tengki, kita bawa paki tengki mobil, kadang-kadang kan diluar jaringan kalo musim kemarau itu sangat kesulitan masyarakat, itu bisa kita bantu melalui air bersih yang dibawa paki mobil tengki, itu tiap tahun kita oprasikan terutama saat-saat musim kemarau kering, itu untuk masyarakat yang tidak terjangkau jaringan air bersih bisa ke desa-desa, untuk pembayaran belum, tetapi kita sudah menjejaki dan mencoba bekerjasama dengan Bank Riau itu belum ada, tetapi untuk kedepan kita usahakan ada, kita sudah coba menjejaki itu, selain ketersediaan dana nya juga kan kita harus buat sistem nya dulu, tetapi untuk kedepa nantinya arah nya mesti kesitu, sekarang kan orang transaksinya sudah online semua, jadi itu salah satu mempermudah juga. Inshaallah kita arah nya ke yang lebih baik .

Hal yang sama juga disampaikan oleh Kepala Seksi Air Bersih Amir Faizal, yang menambahkan:

“Yang jelas untuk saat ini yang kita benahi itu instalasi pengolahan air nya pipa atau water treatment kalau yang dulu nya kita memakai sistem pengolahan lambat pakai beskom, sekarang kita pakai sistem pengolahan cepat kita pakai itu jelas nya berpengaruh pada kualitas air.

selanjutnya beliau menambahkan;

“Inovasi tentang masalah call center tadi web to sms yang jelas pelanggan tiap bulan dan awal bulan kita sms berapa pemakaian dia tiap bulan dan tagihannya tiap bulan, kalo ada kerusakan masyarakat kita sudah tahu duluan sehingga dia tidak bertanya-tanya lagi.

Selanjutnya ditambahkan oleh beliau;

“Terkai masalah pembayaran melalui online kita sudah pernah menjajaki pembayaran secara online tetapi, masyarakat bisa mengecek tagihan secara online masih terkendala anggaran, tetapi sudah ada penjajakan, mudah-mudahan kedepan kita sudah bisa, itu merupakan target kita.

Untuk mendapatkan keterangan dari inovasi pelayanan tersebut peneliti mencoba menggali informasi dari Darmi sebagai konsumen air bersih

“Sebagai pelanggan tetap yang sudah belasan tahun menjadi konsumen SPAM khusus pembayaran air bersih kami masih mengunjungi langsung loket pembayaran yang ada di kecamatan siak, kalo bisa kami menyarankan sistem yang dipakai tidak lagi menggunakan pola lam sudah sebaik nya beralih ke sistem online.

Untuk mendapatkan keterangan dari inovasi pelayanan tersebut peneliti mencoba menggali informasi dari Iskandar sebagai konsumen air bersih

“Terkait inovasi pelayanan yang bapak tanyakan kami menyarankan sebaik nya pelayanan yang ada di SPAM mengikuti perkembangan zaman, dimana pembayaran tidak lagi menggunakan cara lama. Hal tersebut supaya memudahkan kami dalam pembayaran, kalau dia online kami bisa sekaligus dengan membayar tagihan listrik, jadi tak payah-payah lagi mesti pergi menuju loket di SPAM cukup satu tempat tujuan dimana juga bisa membayar tagihan yang lain secara online.

Untuk mendapatkan keterangan dari inovasi pelayanan tersebut peneliti mencoba menggali informasi dari Ibu Yuli yang bekerja di kantor Setda yang juga sebagai konsumen air bersih

“Kalo pengaduan sudah ada kemajuan lah dengan ada nya nomor pegaduan di struk pembayaran tapi, untuk pembayaran kami harap sudah bisa secara online lah, apalagi saya bekerja dari hari senin sampai jumat dengan durasi jam 07.30 sampai 04.00. Untuk membayar ke loket yang disiap kan oleh SPAM agak kesusahan, saya mesti izin dulu dari kantor untuk membayar tagihan air, kalau sudah online dari kantor pun saya bisa bayar, atau dari rumah pun bisa saya bayar melalui sms bengkong.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menunjukan sudah ada inovasi yang berjalan dengan baik dari Dinas PU TARUKIM dan Bidang Ciptakarya Khususnya SPAM IKK Siak terkait inovasi pelayanan SPAM IKK Siak, namun masih perlu mendapatkan perhatian serius dari instansi terkait yakni Dinas Pekerjaan Umum Tata

Ruang Kawasan Pemukiman khusus pada bidang Cipat Karya, terutama terkait masalah pembayaran tagihan air secara online. Dalam hal ini juga ada inovasi terkait reaksi cepat dalam menagani kerusakan jalan di Kabupaten Siak dengan Unit Reaksi Cepat Bina Marga (URC-BM), Bahkan pada tahun 2016 yang lalu menerima anugerah penghargaan TOP 99 inovasi publik nasional dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, kinerja dari unit reaksi cepat dinas PU di anggap sebuah terobosan baru dalam inovasi pemerintahan.

4.3.5. Tingkat Penyelesaian Pengaduan

Terkait dengan pertanyaan bagaimana tingkat penyelesaian pengaduan di SPAM IKK Siak dalam hal ini peneliti mewawancarai nara sumber, Kepala Bidang Cipta Karya, Ahmad Husin yang mengungkapkan bahwa:

“Di loket-loket tempat pembayaran kita ada kotak pengaduan, selain itu ada nomor handphone yang bisa dihubungi, tapi sekarang kotak pengaduan ini sudah jarang di gunakan pelanggan, karena sudah ada nomor handphone yang bisa langsung dihubungi, kita lebih cenderung langsung di telepon, karena di tahu kalo pakai kotak saran respon nya lama, biasanya kalau sudah di telepon janjinya jam berapa bisa di perbaiki kami tunggu jam sekian, jadi tidak nunggu jawaban lagi.

Hal ini juga di tegaskan oleh Kepala Seksi Air Bersih Amir Faizal, yang menambahkan:

“Yang jelas kita pakai sms dan call center, satu kali dua puluh empat jam (1x24) jam langsung kita tindak lanjuti, bisa mengisi kotak saran yang berada di loket pembayaran, bisa melalui Facebook UPTD SPAM pelanggan bisa mengadukan terkait pelayanan langsung di tanggapi, jangan kan jam porasional (senin-jumat) sabtu dan minggu pun kita layani, begitu ada keluhan langsung kita tangani.

Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan diatas, penulis mewawancarai

Kepala Unit SPAM IKK Siak, Yusri beliau menyatakan :

“Call center itu nomor pengaduan Kepala Unit SPAM IKK Siak sama Kepala UPTD bisa langsung dihubungi. Nomor pengaduan ada dalam struk pembayaran, sudah tertera tinggal masyarakat tu tak pening-pening mencari di mana nomor di hubungi, di situ sudah tertera nomor kito.

Tekait dengan upaya yang dilakukan oleh bidang Cipta Karya untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelayanan SPAM di Kecamatan Siak, dijelaskan oleh

Kepala Bidang Cipta Karya, Ahmad Husin

“Terhada keluhan dari masyarakat kami sudah melakukan upaya-upaya kearah perbaikan seperti ketika listrik padam maka petugas teknis pelayanan kami langsung menghidupkan genset sebagai alternatif sumber energi pengerak air ke pemukiman warga, makanya untuk mengatasi ketidak sabilan listri ini mau tidak mau kita terpaksa membeli solar untuk bahan bakar genset dan tentu saja ini termasuk pengeluaran tak terduga yang menambah ongkos pengeluaran dari instansi kami.

Lebih lanjut beliau menambahkan:

“Selain memperbaiki jaringan kita juga meyediakan Call Center yang bertujuan untuk menerima pegaduan dari pelanggan kami agar bisa tertangani dengan cepat dan tanggap kerna kita memasuki era teknologi dimana masyarakat sangat familiar dengan gadget nya sehinga mereka tidak lagi harus datang kekantor kami untuk menyampaikan keluhan nya, cukup dengan menghubungi nomor call center yang tersedia yang tercantum di struk pembayaran maka petugas kami akan melayani semaksimal mungkin. Terkait dengan sistem pelayanan petugas kami akan melayani dan memantau 1 x 24 jam.

Hal ini dipertegas lagi oleh Sekretaris Dinas PU TARUKIM, Khaizami yang mengungkapkan bahwa:

“Kendala yang kami hadapi tentu saja berkaitan dengan kekurangan personil khususnya mereka yang terlatih dan terampil dalam menggolah air dan mekanikal elektrik, serta kemampuan di bidang teknologi informasi yang ada di SPAM Kecamatan Siak, untuk mekanikal elektrik kami megupayakan dengan mendatakan teknisi dari pekanbaru, sementara untuk pengaduan keluhan masih megupayakan melalui nomor pengaduan yang berada di struk pembayaran dan

himbauan yang berada di loket pembayaran, maka kami berhadap kedepan ada tambahan personil dan bertugas sehingga pelayanan lebih cepat lagi kemasyarakat, ada empat wilayah yang menjadi sasaran pengembangan SPAM dan itu membutuhkan Tim yang solid dalam melayani pengaduan masyarakat, selain itu kami juga mesti turun kelapangan untuk ikut memantau kondisi SPAM yang ada di Kecamatan Siak sehingga bisa untuk lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menunjukkan sudah ada komitmen dari Dinas PU TARUKIM dan Bidang Ciptakarya Khususnya SPAM IKK Siak terkait tingkat penyelesaian pengaduan dalam mengatasi kendala-kendala dalam pelayanan SPAM, hal ini dibuktikan dengan kondisi ril dilapangan yang peneliti obserfasi secara langsung sudah ada nomor pengaduan di struk pembayaran, dan hal tersebut peneliti dapati langsung pada saat peneliti mewawancarai Kepala Unit SPAM IKK Siak dan disaat itu juga menerima pengaduan dari pelanggan yang mengeluhkan air di rumah kontrakannya yang tidak lancar. Untuk kendala listrik juga peneliti lihat dilapangan sudah ada genset untuk mengatasi jika terjadi pemadaman listrik oleh PLN.

4.3.6. Kualitas Air Pelanggan

Terkait dengan pertanyaan sejauh mana komitmen dari Dinas PU TARUKIM dalam hal ini SPAM IKK Siak menjaga kualitas air yang akan di salurkan kepelanggan dalam hal ini peneliti mewawancarai nara sumber, Kepala Bidang Cipta Karya, Ahmad Husin yang mengungkapkan bahwa:

“Setiap jam petugas kita mengontrol kondisi air yang akan di salurkan ke konsumen, ada ambil contoh air nya lalu periksa kualitasnya, itu yang sering dilakukan. Semaksimal mungkin setiap saat untuk di periksa oleh petugas, itu kadang-kadang kepadatan kualitas air kurang baik itu sebenarnya tidak merata, itu sebenarnya cenderung ke pipa itu sendiri kerna ada istilahnya ketika satu pipa dia di aliri terus menerus itu pada saat di mati atau pada saat sudah berjalan berapa lama itu ada endapan lumpur.

Hal ini juga di tegaskan oleh Kepala Seksi Air Bersih Amir Faizal, yang menambahkan:

“Kita berkerjasama dengan dinas kesehatan untuk menjaga kualitas air, dalam hal ini di sampaikan juga kita juga memiliki alat standar pengukuran ph, tetapi untuk lengkapnya mengukur kualitas air sesuai dengan Permenkes kita dalam hal ini bekerjasama dengan Dinas Kesehatan melalui UPT nya yakni UPT LABKESDA jadi standar nya tiap 3 bulan kita cek kualitas air nya di LABKESDA sesuai Permenkes atau tidak.

Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan diatas, penulis mewawancarai Kepala Unit SPAM IKK Siak, Yusri beliau menyatakan :

“Dalam kegiatan oprasional sehari-hari kami selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada warga yang membutuhkan, namun terkadang terjadi keterlambatan dalam hal pelayanan disebabkan, kendala teknis seperti faktor alam berupa struktur tanah yang tidak sama diberbagai tempat, itu juga ikut berpengaruh terhadap laju air menuju pemukiman warga, selain itu kendala yang kami hadapi terutama sekali masalah kestabilan jaringan listrik yang acapkali melakukan pemadaman secara mendadak, sehinga sudah pasti berdampak langsung terhadap kecepatan penyaluran air.

Ketika pertanyaan ini dikonfrontir kepada warga, Sugiman beliau menyatakan:

“Bagi kami yang tinggal di daerah Kelurahan Kampung Rempak Kecamatan Siak selam ini pelayanan yang kami terima dari SPAM Siak boleh dikatakan belum maksimal, misalnya menyangkut kualitas air bersih jujur saja, air yang ada tidak bisa kami gunakan untuk konsumsi sehari-hari seperti untuk minum dan masak masih banyak warga yang ragu untuk menggunakan air tersebut terkadang airnya juga tidak jernih dan berlumpur dan bisa jadi mengganggu kesehatan warga.



Gambar 4.6 Petugas Melayani Pelanggan

Hal ini juga di beritakan di media antarariau.com yang memberitakan bahwa:

"Sesekali air sangat keruh bewarna kecoklatan dan sangat kotor, apalagi setelah mati selama satu jam lebih. Memang tidak selalu keruh, namun itu juga mengganggu, karena kami harus menungguinya mengendap dulu, baru bisa digunakan buat mandi," kata Kasmiasi di Siak, Sedangkan untuk keperluan minum, ia membeli air galon di depot isi ulang, karena tidak mau mengambil resiko memasak air minum dengan kondisi keruh itu langsung dari keran

"Ketika kondisi air ini tidak jernih, janganakan untuk minum, mencuci beras saja rasanya sangat khawatir. Apalagi Saya memiliki usaha dibidang kos-kosan, warna air yang tidak jernih sering mereka keluhkan," ucapnya.

Ia mengatakan, sudah pernah melaporkan masalah ini pada pihak SPAM, namun masih juga sering terjadi air keruh dan tidak jernih.

Ketika di konfirmasi kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten

Siak, Irving Kahar:

"Kami ingin air ini layak minum bukan layak bersih, untuk kami terus melakukan perbaikan-perbaikan. Berdasarkan hasil lab di BPOM, SPAM IKK Siak Ph nya sudah mencapai 7,2 artinya sudah layak untuk langsung diminum," ungkapnya. Kendati demikian katanya, terkait kondisi air itu, kami membuka diri apabila ada keluhan dan komplain dari masyarakat, dengan menghubungi nomor telepon yang ada pada struk tagihan air.

"Setiap ada keluhan dan komplain kami langsung meninjau dan memperbaikinya, tapi jika tidak dilaporkan, tentu kami tidak mengetahuinya," jelasnya.

“Kondisi air keruh dijelaskan Irving, terjadi akibat pipa yang dipakai sebagian pelanggan masih yang terbuat dari besi. Sehingga setelah pemakaian beberapa tahun akan berkarat. Karat ini menumpuk dan endapannya menyebabkan air kadang-kadang tidak jernih.

"Saya akan melaporkan ini pada Kepala UPTD SPAM Kecamatan Siak Amir, untuk menindaklanjuti dan melakukan perbaikan," tutupnya.

Menyangkut keluhan warga terkait kualitas air SPAM yang tak jernih juga dibenarkan oleh anggota DPRD Kabupaten Siak, Sujarwo yang mengungkapkan bahwa:

“Dari sisi dewan sendiri, kami sudah beberap kali meminta keterangan melalui Rapat Dengan Pendapat dengan pihak Dinas PU TARUKIM terkait pelayanan SPAM khususnya yang berada di Kecamatan Siak yang merupakan ibukota Kabupaten untuk masalah kualitas air yang di salurkan ke pelanggan itu sangat bergantung dengan air baku, untuk SPAM kita ini menggunakan air baku yang berada di sungai siak terkadang air baku ini tidak sama kualitas nya sehingga begitu pasang surut itu air baku dia mutu nya beda-beda, berarti pemakaian kimia pun beda-beda teledor operator mengakibatkan air itu tidak jadi, kurang kontrol itu megakibatkan tersalurkan juga kerumah-rumah konsumen itu kadang air kotor. Hal tersebut juga pernah saya alami terkait air SPAM di dalam bak mandi di rumah saya yang warnanya sama dengan air sungai. Untuk itu kami menghimbau ada terobosan baru dari Dinas PU sendiri untuk menggunakan alat lebih baik lagi untuk mengatasi air baku yang akan di olah bisa lebih baik, sehingga tidak ada lagi air yang di salurkan ke pelanggan yang tidak jernih atau tidak layak.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menunjukan sudah ada komitmen dari Dinas PU TARUKIM dan Bidang Ciptakarya Khususnya SPAM IKK Siak terkait dalam menjaga kualitas air pelangga, hal ini dibuktikan dengan kondisi ril dilapangan yang peneliti obserfasi secara langsung sudah ada sudah menjalin kerjasama dengan Dinas Kesehatan untuk menjaga kualitas air, sesuai dengan permenkes melalui UPTD nya yakni LABKESDA yang melakukan pengecekan per tiga bulan yang kualitas air nya akan diketahui layak atau tidaknya di konsumsi.

4.3.7. Konsumsi Air Domestik

Berkaitan dengan konsumsi air domestik, berdasarkan produksi air yang dilakukan SPAM IKK Siak apakah ada potensi kehilangan air dalam hal ini peneliti mewawancarai nara sumber, Kepala Bidang Cipta Karya, Ahmad Husin yang mengungkapkan bahwa:

“Kita produksi air misal nya 100 liter/detik tapi yang sampai kepelanggan yang langsung dapat digunakan paling-paling 70%, yang 30% potensi kehilangan diakibatkan bocor.

Lebih lanjut beliau menambahkan:

“Itukan jaringan lama masih Kabupaten Bengkalis banyak yang keropos, jaringan sudah ada tetapi banyak kehilangan tekanan, banyak kebocoran kayak dipasar siak itu dan penduduk nya sudah padat jaringan nya kita tidak tahu dimana itu salah satu kendala juga. Dalam hal ini langkah kita terkait pipa yang keropos kita melakukan pengantian pipa yang baru dengan kualitas yang lebih baik lagi.

Hal ini juga di tegaskan oleh Kepala Seksi Air Bersih Amir Faizal, yang menambahkan:

“Terkait kehilangan air karena kebocoran atau gangguan-gangguan konsumen itu tidak bisa kita pantau seratus persen, makanya kita harakan masyarakat ataupun pelanggan langsung menghubungi petugas kami kalaupun misalnya bukan kerumah yang bersangkutan, atau ketempat usahanya, mungkin ada air bocor yang terjadi di jl. Sutomo misalnya, itu bisa ada nomor pegaduan di lembaran tagihan.

Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan diatas, penulis mewawancarai Kepala UPTD SPAM Kabupaten Siak, Vice Avicenna beliau menyatakan :

“Gangguan air karena kebocoran atau kehilangan air kita pada perinsipnya selagi masih bisa kita tangani kita tangani dulu, tapi kalau tidak bisa kita lapor kedinas untuk bisa bibantu penanganannya, seperti contohnya pipa distribusi yang pecah di jalan sutomo itu butuh penanganan yang besar, hal tersebut terkait anggaran.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, terhadap konsumsi air domestik ini menunjukkan kurangnya komitmen dalam mengatasi kehilangan air yang disalurkan ke pelanggan SPAM IKK Siak, hal ini dibuktikan kehilangan air kira-kira sebesar 30 persen, Padahal batas maksimum kehilangan air yang ditetapkan oleh Kementerian Pekerjaan Umum yakni sebesar 20 persen, di tambah lagi dengan pola kerja SPAM IKK yang hanya menunggu laporan.

Berkaitan dengan penggunaan jasa air bersih, golongan manakah yang paling dominan sebagai pengguna jasa air bersih dalam hal ini peneliti mewawancarai nara sumber, Kepala Bidang Cipta Karya, Ahmad Husin yang mengungkapkan bahwa:

“Sejauh ini informasi yang kami ketahui golongan rumah tangga yang paling dominan, hal ini bisa disebabkan oleh kebutuhan warga akan air yang begitu besar sehingga pelayanan terhadap mereka harus di utamakan.

Hal ini juga di tegaskan kembali oleh Kepala Seksi Air Bersih Amir Faizal, yang menambahkan:

“Kalo kita sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Retribusi Penjualan Produksi Usaha Daerah, ada 3 golongan yang 1 non niaga, 2 niaga dan 3 industri yang dominan itu non niaga contohnya rumah-rumah, kalau niaga itu ruko, tempat usaha, dari data non niga itu yg paling besar, Non niaga 4360, niaga 526, dan industri 1.

Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan diatas, penulis mewawancarai Kepala UPTD SPAM Kabupaten Siak, Vice Avicenna beliau menyatakan :

“Golongan rumah tangga yang paling dominan, hal ini berdasarkan dari data pelanggan yang ada di kami. Serta dari data pemohon mengajukan sambungan baru yang mendaftar.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menunjukan bertambahnya konsumsi air oleh masyarakat atau pelanggan SPAM IKK Siak, hal ini dibuktikan dengan data laporan realisasi rincian sambungan rumah menurut klasifikasi air unit SPAM Kabupaten Siak dimana tahun 2017 berjumlah 86.954 liter/detik pemakai air untuk Kecamatan Siak dari rumah tangga, dengan jumlah 4.235 SR (sambungan rumah) aktif. Untuk itu, hendaknya di ikuti dengan pelayanan yang baik serta menjaga kualitas air yang disalurkan ke pelanggan.

4.4 Pembahasan

Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberi angka dan penilaian. “Proses pengukuran dan perbandingan dari pada hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya. Ada berapa hal yang penting diperhatikan dalam definisi tersebut yaitu:

1. Bahwa penilaian merupakan fungsi organik karena pelaksanaan fungsi tersebut menentukan mati hidupnya suatu oraganisasi.
2. Bahwa penilaian itu adalah suatu proses yang berarti bahwa penilaian adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh adminitrasi dan manajemen.
3. Bahwa penilaian menunjukan jurang pemisah antara hasil pelaksanaan yang sesungguhnya dicapai dengan hasil yang seharusnya dicapai” (Siagian,1987:141).

Evaluasi yang di selenggarakan oleh SPAM IKK Siak Kabupaten Siak merupakan sebuah upaya mewujudkan pelayanan yang diharapkan mampu memberikan kepuasan bagi publik yakni kecepatan pelayanan, kecepatan mesti pula dibarengi oleh mutu (kualitas) pelayanan itu sendiri, dalam hal ini peneliti mencoba membahas hasil

penelitian dari hasil wawancara dengan beberapa informan yang di padukan dengan teori penelitian yang memiliki relevansi dengan evaluasi pelayanan itu sendiri.

Ada komitmen pimpinan dan upaya mewujudkan cakupan pelayanan terhadap SPAM di Kecamatan Siak. Hal ini juga berkorelasi dengan kualitas pelayanan publik yang tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh H.A.S. Moenier Menyatakan pelayanan umum adalah usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu, sedangkan pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih Pelayanan Publik Adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan BUMN dan BUMD dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana SPM yang berada di SPAM IKK Kecamatan Siak Kabupaten Siak dan untuk mengetahui apa saja hambatan yang di hadapi dalam menerapkan SPM pelayanan Air Bersih tersebut.

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian pada bab sebelumnya, didapatkan analisis data yaitu sebagai berikut:

1. Untuk indikator kinerja Cakupan Pelayanan SPM Penduduk yang mendapatkan akses air minum tidak tercapai.

2. Untuk indikator kinerja Pertumbuhan Pelanggan SPM Penduduk yang mendapatkan akses air minum tidak tercapai.
3. Dari indikator kinerja Tingkat Penyelesaian Pengaduan SPM Penduduk yang mendapatkan akses air minum tercapai.
4. Untuk indikator kinerja Kualitas Air Pelanggan SPM Penduduk yang mendapatkan akses air minum tidak tercapai, dan
5. Untuk indikator kinerja Konsumsi Air Domestik SPM Penduduk yang mendapatkan akses air minum tidak tercapai.

Indikator kinerja yang tercantum dalam SPM penduduk yang mendapatkan akses air minum mempunyai fungsi dan peranan masing-masing. Untuk Indikator Cakupan Pelayanan ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauhmana manajemen SPAM telah mampu melakukan pelayanan air terhadap wilayah pelayanan teknisnya, Indikator Pertumbuhan Pelanggan ini dapat menggambarkan aktifitas SPAM dalam berusaha Penambah jumlah pelanggannya, Indikator Tingkat Penyelesaian Pengaduan ini menggambarkan tingkat aktifitas manajemen SPAM dalam upaya menyelesaikan masalah keluhan pelayanan air maupun lainnya yang berasal dari pelanggan dan atau bukan pelanggan, Indikator Kualitas Air Pelanggan ini akan menggambarkan sejauhmana SPAM telah mampu melayani pelanggannya dengan kualitas pelayanan air minum (3K) sebagaimana yang diatur dalam Permenkes Nomor 492/MENKES/PER/V/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum, dan Indikator Konsumsi Air Domestik ini untuk mengetahui tingkat rata-rata konsumsi air per pelanggan rumah tangga dalam satu bulan dalam tahun yang bersangkutan, lebih jauh

maka dapat pula diketahui rata-rata konsumsi liter per orang per hari. Hal ini penting mengingat pendekatan konsumsi minimal (*Basic Need Approach/BNA*) dengan membandingkan capaian SPAM terhadap BNA maka terukurlah dimana posisi capaian yang telah dilakukan SPAM terhadap pelanggannya.

Sedangkan menurut hasil wawancara, didapatkan hasil penelitian ini sebagai berikut:

Pertama dari data yang diperoleh dari wawancara kepada informan yakni cakupan pelayanan masih rendahnya komitmen instansi terkait dalam hal ini SPAM IKK Siak dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, hal ini dibuktikan dengan kondisi ril di lapangan yang peneliti obserfasi secara langsung loket pelayanan belum menggambarkan kualitas pelayanan yang baik, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman untuk pelanggan, tidak adanya fasilitas pendingin udara, terbatasnya petugas pelayanan dan gedung pelayanan yang sempit dan kurang representatif.

Hal ini juga berkorelasi dengan kualitas pelayanan publik yang tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh H.A.S. Moenier Menyatakan pelayanan umum adalah usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu, sedangkan pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih Pelayanan Publik Adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan dilingkungan

BUMN dan BUMD dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kedua Pertumbuhan pelanggan, berdasarkan observasi pertumbuhan pelanggan SPAM IKK Siak berjumlah 4.774 jiwa, penambahan jumlah pelanggan cenderung mengalami peningkatan, ada penambahan 200 kk yang sebelumnya sama sekali belum terlayani air bersih.

Hal ini tidak lepas dari bertambahnya jumlah penduduk sudah tentu diikuti dengan permintaan akan kebutuhan akan air karena air merupakan kebutuhan pokok, sehingga pemerintah dalam hal ini Dinas PU TARUKIM Khususnya SPAM IKK dituntut untuk memberikan pelayanan serta memberikan kepuasan terhadap pelayanan. Menurut Walker, et al. (2001:35) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya.

Ketiga, tingkat penyelesaian pengaduan, terkait tingkat penyelesaian pengaduan, dalam hal ini SPAM IKK sudah menggunakan media online dalam tiga tahun terakhir, dimana prosedur pelayanan yang diberikan dalam waktu pelayanan 1x24 jam, namun masih banyak data pelanggan yang belum masuk kesistem call center yang disediakan oleh Dians PUTARUKIM Kabupaten Siak.

Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat

individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi ini sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum
Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
2. Kepastian hukum
Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak
Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

5. Keprofesionalan

Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

6. Partisipatif

Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil

8. Keterbukaan

Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan waktu

Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Berdasarkan definisi di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

Keempat, kualitas air pelanggan, dalam hal ini SPAM IKK sudah menjalin kerjasama dengan Dinas Kesehatan untuk menjaga kualitas air, sesuai dengan permenkes melalui UPTD nya yakni LABKESDA yang melakukan pengecekan per tiga bulan yang kualitas air nya akan diketahui layak atau tidaknya di konsumsi.

Menurut Acehpedia (2010), kualitas air dapat diketahui dengan melakukan pengujian tertentu terhadap air tersebut. Pengujian yang dilakukan adalah uji kimia, fisik, biologi, atau uji kenampakan (bau dan warna). Pengelolaan kualitas air adalah upaya pemeliharaan air sehingga tercapai kualitas air yang diinginkan sesuai peruntukannya untuk menjamin agar kondisi air tetap dalam kondisi alamiahnya.

Sedangkan menurut Permenkes Nomor 492 Tahun 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum pada pasal 2 menjelaskan bahwa: Setiap penyelenggara air minum wajib menjamin air minum yang diproduksinya aman bagi kesehatan, sementara pada pasal 3 poin 1 menjelaskan bahwa: Air minum aman bagi kesehatan apabila memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawi dan radioaktif yang dimuat dalam parameter wajib dan parameter tambahan.

Berdasarkan pendapat dan peraturan yang berlaku maka peneliti menyimpulkan bahwa pengujian terhadap kualitas air sangat penting serta berpedoman pada peraturan-peraturan yang berlaku terutama peraturan menteri kesehatan terhadap uji kelayakan air sebelum air di konsumsi oleh penggunaanya.

Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan

kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok.

Menurut Sinambela (2011:6) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan menurut Kasmir dalam Pasolong (2011:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan 23 pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung)
Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* (kehandalan)
Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan)
Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* (empati)
Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai tolak ukur kualitas pelayanan publik, maka kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

Kelima, terkait Konsumsi Air Domestik, menunjukkan kurangnya komitmen dalam mengatasi kehilangan air yang disalurkan ke pelanggan SPAM IKK Siak, hal ini dibuktikan kehilangan air kira-kira sebesar 30 persen.

Ketersediaan akan air bersih merupakan salah satu hal yang penting mengingat air merupakan kebutuhan pokok yang selalu dikonsumsi oleh masyarakat dan juga berpengaruh besar pada kelancaran aktivitas masyarakat. Menurut Thuram (1995:26), terpenuhinya kebutuhan akan air bersih merupakan kunci utama bagi perkembangan suatu kegiatan dan menjadi elemen penting bagi keberlanjutan suatu produktivitas perekonomian. Sebenarnya proporsi air yang dikonsumsi untuk rumah tangga dan kegiatan perkotaan sangat kecil bila dibanding dengan ketersediaan air secara keseluruhan, namun bila dikaitkan dengan air yang harus berkualitas dan tersedia secara kontinu menyebabkan pelayanan air bersih bagi penduduk dan kebutuhan perkotaan seringkali merupakan masalah.

Selain itu inovasi yang berjalan sudah baik, namun, masih perlu mendapatkan perhatian serius dari instansi terkait yakni Dinas Pekerjaan Umum Tata Ruang Kawasan Pemukiman khusus pada bidang Cipat Karya. Inovasi ini sudah berjalan lebih kurang tiga tahun. Adapun kendala-kendala dalam pelayanan SPAM IKK Siak yakni koneksi internet yang sering terputus, sehingga menghambat pelayanan

dalam merespon keluhan dari masyarakat. Tentunya dalam hal pelayanan dibutuhkan kesiap siagaan petugas pelayanan agar masarakat merasa terlayani dengan baik.

Maka dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa evaluasi SPM pelayanan sudah dilaksanakan pada SPAM IKK Siak, evaluasi tersebut mulai dari peralatan teknis yang modern, di bantu oleh petugas SPAM yang cepat dalam bekerja dengan profesional serta tanggap terhadap segala bentuk laporan yang masuk di Unit pengaduan yang telah di bentuk oleh dinas terkait. Dalam hal ini SPAM IKK Siak menggunakan sistem online yang mana Layanan online merupakan layanan yang memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan publik dengan cara berkomunikasi dengan orang lain melalui internet, selain itu juga memiliki petugas juga memiliki SOP dalam melaksanakan SPAM pelayanan di masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana SPM yang berada di SPAM IKK Kecamatan Siak Kabupaten Siak dan untuk mengetahui apa saja hambatan yang di hadapi dalam menerapkan SPM pelayanan Air Bersih tersebut.

Berdasarkan paparan dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang berhasil didapatkan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Secara umum penerapan SPM SPAM IKK Kecamatan Siak Kabupaten Siak telah dilakukan sesuai dengan tahapan peraturan perundang-undangan.
2. Untuk indikator kinerja Cakupan Pelayanan SPM Penduduk yang mendapatkan akses air minum tidak tercapai, hal ini dikarenakan masih kurangnya komitmen instansi dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, hal ini dibuktikan dengan kondisi ril di lapangan yang peneliti obserfasi secara langsung loket pelayanan belum menggambarkan kualitas pelayanan yang baik, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman untuk pelanggan, tidak ada nya fasilitas pendingin udara, terbatas nya petugas pelayanan dan gedung pelayanan yang sempit dan kurang representatif.
3. Untuk indikator kinerja Pertumbuhan Pelanggan SPM Penduduk yang mendapatkan akses air minum tidak tercapai, namun demikian jumlah pelanggan SPAM IKK Siak cenderung bertambah atau mengalami peningkatan tiap tahunnya Hal ini tidak lepas dari bertambahnya jumlah penduduk sudah tentu diikuti dengan

permintaan akan kebutuhan akan air karena air merupakan kebutuhan pokok, sehingga pemerintah dalam hal ini Dinas PU TARUKIM Khususnya SPAM IKK di tuntut untuk memberikan pelayanan serta meberikan kepuasan terhadap pelayanan.

4. Dari indikator kinerja Tingkat Penyelesaian Pengaduan SPM Penduduk yang mendapatkan akses air minum tercapai, hal ini dikarenakan SPAM IKK Siak sudah menggunakan media online, dimana prosedur pelayanan yang diberikan dalam waktu pelayanan 1x24 jam
5. Untuk indikator kinerja Kualitas Air Pelanggan SPM Penduduk yang mendapatkan akses air minum tidak tercapai, walupun sudah menjalin kerjasama dengan Dinas Kesehatan untuk menjaga kulitas air, sesuai dengan Permenkes melalui UPTD nya yakni LABKESDA.
6. Untuk indikator kinerja Konsumsi Air Domestik SPM Penduduk yang mendapatkan akses air minum tidak tercapai, hal ini disebabkan SPAM IKK Siak kurang komitmen dalam mengatasi kehilangan air yang disalurkan ke pelanggan SPAM IKK Siak, terbukti dengan adanya kehilangan air kira-kira sebesar 30 persen, padahal batas maksimum kehilangan air yang ditetapkan oleh Kementerian Pekerjaan Umum yakni sebesar 20 persen.

Selain itu inovasi yang berjalan sudah baik, namun, masih perlu mendapatkan perhatian serius dari instansi terkait yakni Dinas Pekerjaan Umum Tata Ruang Kawasan Pemukiman khusus pada bidang Cipat Karya. Inovasi ini sudah berjalan lebih kurang tiga tahun. Adapun kendala-kendala dalam pelayanan SPAM IKK Siak yakni koneksi internet yang sering terputus, sehingga menghambat pelayanan

dalam merespon keluhan dari masyarakat. Tentunya dalam hal pelayanan dibutuhkan kesiap siagaan petugas pelayanan agar masarakat merasa terlayani dengan baik.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang Evaluasi Penerapan SPM SPAM IKK Siak Kabupaten Siak, maka peneliti akan memberikan saran sebagai berikut.

1. Perlunya pengadaan sarana dan parasarana terkait dengan fasilitas pelayanan khususnya di SPAM IKK agar dapat berjalan lebih baik lagi dan pelanggan merasa yaman seperti penambahan peralatan teknis dan loket pelayanan.
2. Perlu di lakukan optimalisasi produksi agar seluruh pelanggan dapat terlayani dengan baik dengan penambahan jaringan produksi dan kapasitas pompa distribusi serta kecukupan bahan baku.
3. Perlunya sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya pusat pengaduan Call Center yang berada di Dinas PU Tarukim agar pengaduan masyarakat terlayani dengan cepat dan tepat.
4. Perlu dilakukan pemeliharaan kualitas air baku dengan langkah mengevaluasi kualitas air baku, monitoring dini kualitas air dan penerapan teknologi pengolahan air baku, serta perlunya koordinasi yang intensif antara Dinas PU Tarukim dengan Dinas Kesehatan dalam menjaga kualitas air.

5. Perlu dilakukan peningkatkan volume produksi dan mengurangi tingkat kebocoran yang terjadi pada jaringan distribusi dengan cara mengganti dan memperbaiki pipa-pipa air yang pecah/ rusak.
6. Agar dilakukan pelatihan SDM dengan memberikan bimbingan terkait tugas oprasional di lapangan sehingga menguasai tugas di lapangan, tentunya berkaitan dengan pemasangan jaringan pipa, skil dalam mengelola teknologi dan informasi.
7. Perlu dilakukan studi banding agar pelayanan SPAM di kecamatan Siak bisa lebih menigkat dari waktu kewaktu.
8. Perlu dilakukan pengembangan dan inovasi terhadap Pelayanan Air Bersih terutama dalam hal pembayaran rekening air agar bekerjasama dengan Bank-Bank agar pembayaran Air sudah Bisa Melalui Anjungan Tunai Mandiri.
9. Perlunya diadakan penelitian ilmiah lanjutan mengenai evaluasi penerapan standar pelayanan minimal (SPM) sistem penyediaan air minum (SPAM) ibu kota kecamatan (IKK) lainnya di Kabupaten Siak.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Darwin, Muhadjir, 1993, *Teori Administrasi Negara (Diktat Kuliah)*, Program Studi Magister Administrasi Universitas Tujuh Belas Agustus Surabaya, Surabaya.
- Darwin, Muhadjir., (1999). *Implementasi Kebijakan. Modul Pelatihan Teknik dan Manajemen Kebijakan Publik UGM*, Yogyakarta.
- Dunn, William, N., (1998). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua (Terjemahan), Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Effendi, Sofian. (2000). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. Materi Kuliah MAP-UGM*, Yogyakarta.
- Gunawan, Iman, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Miles, B. Mathew dan A. Michael Huberman, 1992, *Analisa Data Kualitatif*, UI Press, Jakarta.
- Moleong, Lexy J., 2005, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Karya, Bandung.
- Ndraha, Taliziduhu, 1987. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Jakarta Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2000, *Desa Masa Depan ; Garis Depan Demokrasi*, (dalam Angger Jati Wijaya, dkk. (ed.), *Reformasi Tata Pemerintahan Desa Menuju Demokrasi*), Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- P.Siagian, Sondang. (2005). *Manajemen Strategik*. Remaja Karya, Bandung
- Pranarka, A.M.W dan Vidyandika Moeljarto, 1996, *Pemberdayaan* (dalam Onny S.Prijono dan A.M.W. Pranarka, *Pemberdayaan ; Konsep Kebijakan dan Implementasi*), Centre For Strategic and International Studies (CSIS), Jakarta.

- Sugiyono, P., 2001, *Metodologi Penelitian Administratif*, Alfabeta, Bandung.
- Sumarto Hetifa SJ, Inovasi, Partisipasi dan Good Governance, Yayasan Obor Indonesia, Bandung, 2003.
- Sumodiningrat, Gunawan, 1996, *Pembangunan Daerah dan Pemberdayaan Masyarakat*, PT. Bina Rena Pariwara, Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003, *Ilmu Pemerintahan* (edisi revisi). Bandung, Mandar Maju.
-2005, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung PT. Rafika Aditama
-2007, *Perbandingan Pemerintahan*. Bandung, Rafika, Pustaka Reka Cipta
- Thoha, Miftah, 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*.
- Tjokroamidjojo, Bintoro, 1987, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, LP3ES, Jakarta.
- Wahab, Solichin Abdul, 1997, *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi ke Penerapan Kebijakan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Wibawa, Samodra, 1994, *Kebijakan Publik : Proses dan Analisis*, Intermedia, Jakarta.
- Winarno, Budi, 1989, *Teori Kebijakan Publik*, Pusat Antar Universitas Studi Sosial, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana terakhir kalinya diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor

79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Menteri Negara PU RI Nomor 18/PRT/M/2007 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 492/MENKES/PER/V Tahun 2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Peraturan Menteri Negara PU RI Nomor 01/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten/Kota.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 26/PRT/M/2014 Tentang Prosedur Oprasional Standar Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum.

Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 19 tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Derah Kabupaten Siak Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Retribusi Penjualan Produksi Usaha Daerah

Peraturan Bupati Siak Nomor 65 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak