

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

---

**EVALUASI PELAKSANAAN PENGELOLAAN AIR MINUM OLEH  
PERUSAHAAN DAERAH (PDAM) UNIT IKK DI KECAMATAN MINAS  
KABUPATEN SIAK**

**SKRIPSI**

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



**Nadya Agustin Arwan**

**NPM : 177110205**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
PEKANBARU  
2022**

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

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**


Nama : Nadya Agustin Arwan  
Npm : 177110205  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Air Minum Oleh  
Perusahaan Daerah (PDAM) Unit Ikk Di Kecamatan  
Minas Kabupaten Siak

Format sistematika dan pembahasan masing-masing bab dan sub-sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian konferehensif.

Pekanbaru, 04 April 2022

Turut Menyetujui  
Program Studi Administrasi Publik  
Ketua,

Pembimbing,

  
Lilis Sariani, S.Sos., M.Si

  
Dr. H. A. Tarmizi Yussa, M.A

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

---

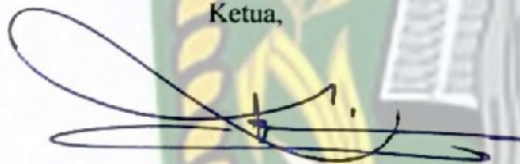
**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Nadya Agustin Arwan  
Npm : 177110205  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Air Minum Oleh  
Perusahaan Daerah (PDAM) Unit Ikk Di Kecamatan  
Minas Kabupaten Siak

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah oleh karena itu Tim Penguji Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

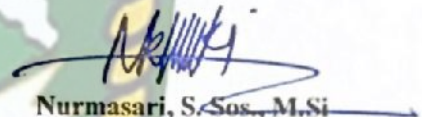
Pekanbaru, 04 Maret 2022

Ketua,



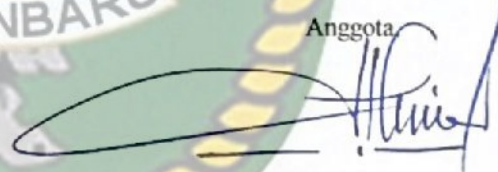
**Dr. H. A. Tarmizi Yussa, M.A**

Sekretaris,



**Nurmasari, S.Sos., M.Si**

Anggota



**Hendry Andry, S. Sos.,M.Si**

Mengetahui  
Wakil Dekan 1,



**Indra Safri, S.Sos., M.Si**

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR: 0117/UJR-Fs/Kpts/2022**  
**TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**  
**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengarahkan mahasiswa dalam penulisan skripsi perlu difasilitasi oleh Dosen Pembimbing.  
2. Bahwa Dosen Pembimbing dimaksud perlu ditetapkan dalam bentuk surat keputusan Dekan

Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang - Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan;  
4. Peraturan Presiden Nomor 08 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;  
5. Permenristek & Dikti 50 tahun 2014 tentang Penjamin Mutu Pendidikan Tinggi;  
6. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2019;  
7. SK Rektor No. 344/UJR/ Kpts/2015 tentang Kurikulum Fisipol UIR;  
8. SK Rektor No. 258/UJR/ Kpts /2020 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Program Studi dan Wakil Dekan I tentang usulan Dosen Pembimbing penulisan skripsi mahasiswa;

Menetapkan : **MEMUTUSKAN**  
1. Dosen yang identitasnya tertera berikut ini:

Nama : **Dr. H. A. Tarmizi Yussa.,MA**  
NIP/NPK : **891202153**  
Pangkat/ Jabatan : **III / c - Lektor**  
Kedudukan : **Pembimbing**

Sebagai Pembimbing pada proses penulisan skripsi mahasiswa yang identitasnya tertera berikut ini

Nama : **Nadya Agustin Arwan**  
NPM : **177110205**  
Program Studi : **Administrasi Publik**  
Judul Skripsi : **Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Air Minum (PDAM) Unit IKK Di Kecamatan Minas Kabupaten Siak**

2. Pelaksanaan tugas Pembimbingan berpedoman kepada Peraturan Akademik Universitas Islam Riau Nomor 1 Tahun 2018 Pasal 39 tentang Kualifikasi Dosen Pembimbing dan Pengu Program Diploma dan Sarjana dan Pasal 42 tentang Tugas Dan Tanggung Jawab Dosen Pembimbing.
3. Kepada Dosen Pembimbing diberikan honorarium sesuai ketentuan yang berlaku di UIR;
4. Keputusan ini mulai berlaku selama 6 bulan terhitung dari tanggal 09 Maret 2022 s/d ( September 2022, akan ditinjau kembali apabila melebihi waktu yang telah ditetapkan..

Kutipan : Surat Keputuasan ini disampaikan Kepada Dosen bersangkutan untuk dilaksanakan secara baik dan pent tanggung jawab.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
pada Tanggal : 09 Maret 2022  
Dekan,  
  
**Dr. Syahrul Akmal Latif., M.Si**  
NPK. 080102337

- Tembusan, disampaikan kepada :
1. Yth. Bapak Rektor UIR
  2. Yth. Ketua Prodi AP
  3. Yth. Ka. Labor AP
  4. Arsip SK Pembimbing

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 0181/UIR-FS/KPTS/2022**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- ng** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- at** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 391/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.
- atikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

- an** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Nadya Agustin Arwan  
N P M : 177110205  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah (PDAM) Unit Ikk Di Kecamatan Minas Kabupaten Siak

**Struktur Tim :**

- |                                 |                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA. | Sebagai Ketua merangkap Penguji      |
| 2. Nurmasari, S.Sos., M.Si..    | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Hendry Andry, S.Sos., M.Si   | Sebagai Anggota merangkap Penguji    |
| 4. Andri Kurniawan, B.PM., M.Si | Sebagai Notulen                      |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 28 Maret 2022  
Dekan,

  
Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si

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

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 0181/UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 28 Maret 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Selasa tanggal, 29 Maret 2022 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Nadya Agustin Arwan  
 NPM : 177110205  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
 Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah (PDAM) Unit Ikk Di Kecamatan Minas Kabupaten Siak  
  
 Nilai Ujian : Angka : "82.00" ; Huruf : "A"  
 Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
 Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA.	Ketua	1.
2.	Nurmasari, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2.
3.	Hendry Andry, S.Sos., M.Si	Anggota	3.
4.	Andri Kurniawan, B.PM., M.Si	Notulen	4.

(Pekanbaru, 29 Maret 2022  
 An. Dekan)

Indra Safri, S.Sos, M.Si  
 Wakil Dekan I Bid. Akademik



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

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Nadya Agustin Arwan  
Npm : 177110205  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah (PDAM) Unit Ikk Di Kecamatan Minas Kabupaten Siak

Naskah Skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 04 April 2022  
An. Tim Penguji  
Sekretaris,

Ketua,

  
**Dr. H. A. Tarmizi Yussa, M.A**

Turut Manyetujui

Wakil Dekan I

  
**Indra Safri, S.Sos., M. Si**

Program Studi Administrasi Publik  
Ketua,

  
**Lilis Suriani, S. Sos., M. Si**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr.wb...*

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah melimpahkan rahma dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjanah pada program studi administrasi publik pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik (FISIPOL) universitas islam riau (UIR) dengan judul “ Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak”.

Dengan segala kekurangan dan keterbatasan, penulis sudah berupaya memaksimalkan Skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan fakultas. Walaupun demikian penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih ditemukan kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu kritikan dan saran sangat dibutuhkan demi perbaikan Skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih atas dukungan, bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan Skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.



3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos.,M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA. selaku dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, arahan, dan dukungan kepada penulis dalam penulisan usulan penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah mendidik memberikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Kepada kepala Tata Usaha dan seluruh staf, karyawan/i Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan administrasi untuk keperluan penulis dalam penyelesaian Usulan Penelitian.
7. Terkhusus dan Teristimewa persembahkan kepada kedua orang tua terkasih Ayah saya yang paling saya rindukan setiap saat, ingin merasakan pelukannya di saat ini, walaupun tidak bisa merasakan kedekatan lagi sampai kapanpun saya hanya bisa berdoa untuk melepas rindu ini, yaitu Alm. Ardison dan Ibunda Warnita tercinta yang selalu sabar dan selalu mensupport saya setiap saat dan juga untuk Saudara kandung tersayang adik saya Adam Maulana Arwan, Nadila Fitria Arwan, Yusuf M. Arwan dan keluarga saya yang ada di rumah yang senantiasa memberikan saya semangat setiap saat dan doa saran serta nasehat dalam pembuatan usulan penelitian ini dengan baik.

8. Terkhusus juga orang yang juga istimewa di bagian hidup saya juga Ryci Andura yang selalu menemanin susah senang perjalanan dalam membantu, menemani dalam mengerjakan skripsi saya, dan orang yang selalu memberi nasihat baik di kala saya sulit, dan orang yang selalu memberi saya semangat setiap saat.
9. Rekan-rekan Himia Publik FISIPOL UIR, dan orang tercinta yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu senantiasa memberikan motivasi, nasehat, saran dalam pembuatan usulan penelitian ini dengan sangat baik, mendukung saya supaya lebih semangat.
10. Sahabat saya tercinta NAK MINAS, tersayang, terlove, Fauziah Dwi Annur, Nada Nadia, dan Yashara Alda Fahira yang sudah memberikan dukungan dan doa kepada saya dan memberikan masukan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.
11. Sahabat saya tercinta di kampus Amelia, Nadya Wulandari, Nanda Putri Ningsih, Rezty Mulyani, dan Siksa Putriani yang sudah memberikan dukungan dan doa kepada saya dan memberikan masukan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.
12. Teman – teman seperjuangan jurusan Administrasi publik kelas D Seangkatan 2017 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Islam Riau yang tak bisa saya sebutkan satu persatu.

Insya Allah atas kebaikan, motivasi dan saran serta dukungan yang pernah diberikan, Insya Allah akan menerima balasan dan pahala dari Allah SWT. Amin  
Yaa Rabbal'Alamin



Pekanbaru, Juni 2020

Penulis,

Ttd

Nadya Agustin Arwan

Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	18
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	18
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>20</b>
A. Studi Kepustakaan .....	20
1. Konsep Administrasi.....	20
2. Konsep Organisasi.....	27
3. Konsep Manajemen.....	30
4. Konsep Pelayanan Publik.....	32
a. Jenis Pelayanan Publik.....	36
b. Asas – asas Pelayanan Publik.....	38
c. Prinsip Pelayanan Publik.....	40
d. Standar Pelayanan Publik.....	42
5. Konsep Kualitas Pelayanan.....	44
6. Manajemen Pelayanan Publik.....	50
7. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	51
8. Konsep Evaluasi.....	54
9. Konsep Pelaksanaan.....	59

10. Konsep Pengelolaan.....	59
11. Konsep Teori Sistem.....	63
B. Kerangka Pikir.....	65
C. Konsep Operasional.....	67
D. Operasional Variabel.....	71
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>74</b>
A. Tipe Penelitian.....	74
B. Lokasi Penelitian.....	75
C. Informan dan Key Informan penelitian.....	76
D. Jenis dan Sumber Data.....	77
E. Teknik Pengumpulan Data.....	78
F. Teknik Analisis Data.....	78
G. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	80
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>81</b>
A. Gambaran Umun Sejarah Kecamatan Minas.....	81
B. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada Unit IKK di Kecamatan Minas Kabupaten Siak.....	84
1. Profil Singkat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK di Minas.....	84
2. Stuktur organisasi PDAM Unit Ikk di Kecamatan Minas.....	86
C. Kependudukan.....	88
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>89</b>
A. Identitas Responden.....	89
B. Pembahasan Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah (PDAM) Pada Unit IKK di Kecamatan MinasKabupatenSiak.....	91
1.... Input.....	93
2.... Througaput/proses.....	107
3.... Output.....	118
4.... Outcome .....	128
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>134</b>
A... Kesimpulan.....	134
B... Saran.....	136
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>139</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>141</b>

## TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Jumlah Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada Unit IKK di Kecamatan Minas Kabupaten Siak Pada Tahun 2020.....	14
I.2	Kondisi Peralatan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada Unit IKK di Kecamatan Minas Kabupaten Siak.....	16
II.2	Konsep Operasional Variabel Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada Unit IKK di Kecamatan Minas Kabupaten Siak.....	72
III.1	Jadwal Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada Unit IKK di Kecamatan Siak Kabupaten Siak	80
IV.1	Jumlah Penduduk Kecamatan Minas Tahun 2021.....	88
V.1	Identitas Key Forman.....	89
V.2	Identitas Responden.....	90

## DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
II.1 Kerangka Pikir Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah (PDAM) Pada Unit IKK di Kecamatan Minas Kabupaten Siak.....	66
IV.1 Stuktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK Kecamatan Minas, Kabupaten Siak.....	87



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar wawancara Untuk Kepala (PDAM) Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Minas Kabuapten Siak..... 144
2. Daftar wawancara Untuk Pegawai Distribusi Lapangan (PDAM) Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Minas Kabuapten Siak.... 153
3. Daftar wawancara Untuk Operator Lapangan (PDAM) Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Minas Kabuapten Siak..... 161
4. Daftar wawancara Untuk Pegawai Kasir (PDAM) Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Minas Kabuapten Siak..... 161
5. Daftar wawancara Untuk Pelanggan (PDAM) Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Minas Kabuapten Siak..... 161
6. Surat Keputusan Dekan Fisipol Universitas Islam Riau Tentang Penetapan Dosen Pembimbing.....
7. Surat Rekomendasi Riset Dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) Kabupaten Siak .....
8. Surat Izin Penelitian Dari Kantor PDAM Di Kecamatan Minas Kabupaten Siak .....



## DAFTAR ISI

### PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konfrehensif yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadya Agustin Arwan  
Npm : 177110205  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah (PDAM) Unit Ikk Di Kecamatan Minas Kabupaten Siak

Atas naskah yang di daftarkan pada ujian Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

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

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

Pekanbaru, 04 Mret 2022  
Pelaku Pernyataan,

Nadya Agustin Arwan

**EVALUASI PELAKSANAAN PENGELOLAAN AIR MINUM OLEH  
PERUSAHAAN DAERAH (PDAM) UNIT IKK DI KECAMATAN MINAS  
KABUPATEN SIAK**

**ABSTRAK**

Nadya Agustin Arwan

Kata Kunci : Pengelolaan Air Minum, PDAM, Unit IKK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi pelaksanaan pengelolaan air minum oleh perusahaan daerah (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas Kabupaten Siak. Indikator penilaian yang dipergunakan meliputi Input, Proses, Output, Outcome. Tipe Metode penelitian yang digunakan yakni metode kualitatif. Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif yaitu memprioritaskan daftar kuisisioner wawancara sebagai alat untuk mengumpulkan data – data yang terkumpul dengan alat kemudian di jadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dan objektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi peneliti. Adapun lokasi penelitian di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas Kabupaten Siak. Pada penelitian ini yaitu Kepala PDAM Unit Ikk berjumlah 1 orang, Pegawai PDAM berjumlah 5 orang . kemudian pelanggan PDAM yang ada di kecamatan minas kabupaten siak yang peneliti wawancarai berjumlah 5 orang. Kemudian Pelanggan PDAM yang ada di Kecamatan Minas, Kabupaten Siak sendiri adalah mereka yang sedang berlangganan air di PDAM Unit Ikk di Kecamatan Minas. Berdasarkan teknis analisis yakni peneliti menilai dan menyimpulkan bahwasanya Evaluasi Pelaksanaan Pengeloaan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah di Kecamatan Minas Kabupaten Siak belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan optimal, karena masih banyaknya terdapat kualitas air yang dialirkan oleh PDAM di kecamatan minas masih belum bisa dikatakan dengan air bersih yang dialirkan kepada masyarakat. Hambatan yang ada pada PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak sendiri yang dirasakan oleh pelanggan PDAM ialah belum

maksimalnya kualitas pelayanan (PDAM) diminasi kepada pelanggannya, dikarenakan oleh teknik seperti banyaknya keterbatasan stok air, tidak jernihnya air yang dialirkan kepada masyarakat dan kemacetan air yang disalurkan, belum maksimalnya kualitas air tersebut mengakibatkan penurunan jumlah pelanggan, dampak air minum kepada masyarakat kecamatan Minas banyak warga Minas lebih memilih membuat sumur bor sendiri karena begitu banyak masalah yang terjadi pada (PDAM) tersebut, dan tentu untuk memilih membuat sumur bor tentu harus mempunyai biaya yang cukup besar dan belum ditempat tersebut bisa membuat sumur bor.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

**EVALUATION OF IMPLEMENTATION OF DRINKING WATER  
MANAGEMENT BY REGIONAL COMPANIES (PDAM) UNIT IKK IN  
MINAS DISTRICT, SIAK REGENCY**

**ABSTRACT**

Nadya Agustin Arwan

*Keywords: Drinking Water Management, PDAM, IKK Unit*

*This study aims to determine the evaluation of the implementation of drinking water management by regional companies (PDAM) Unit Ikk in Minas District, Siak Regency. The assessment indicators used include Input, Process, Output, Outcome. Type The research method used is a qualitative method. This research can be categorized as descriptive research, namely prioritizing the list of interview questionnaires as a tool to collect data - data collected by means of which are then used as the main raw material to analyze empirical conditions and the objectivity of the existence of research objectives at the research location. The research location is in the office of the Regional Drinking Water Company (PDAM) Unit Ikk in Minas District, Siak Regency. In this study, the Head of PDAM Unit Ikk amounted to 1 person, PDAM staff amounted to 5 people. then there are 5 PDAM customers in Minas sub-district, Siak district which the researchers interviewed. Then the PDAM customers in Minas District, Siak Regency themselves are those who are currently subscribing to water at PDAM Unit Ikk in Minas District. Based on the technical analysis, the researcher assessed and concluded that the Evaluation of the Implementation of Drinking Water Management by Regional Companies in Minas District, Siak Regency has not been fully running well and optimally, because there is still a lot of water quality that is flowed by PDAM in Minas sub-district still cannot be said to be clean water. distributed to the community. The obstacles that exist in the PDAM in Minas District, Siak Regency itself that is felt by PDAM customers is that the quality of service (PDAM) of Diminas Jaya is not maximized to its customers, due to the technique it seems that there are many limited water stocks, not clear water flowing to the community and congestion of water being distributed. , the water quality has not been maximized resulting in a decrease in the number of customers, the impact of drinking water on the people of the Minas sub-district, many Minas residents prefer to make their own boreholes because there are so many problems that occur in the (PDAM), and of course to choose to build a drilled well, of course, must have costs. which is large enough and not yet in place, can drill wells.*

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Air merupakan salah satu sumber daya alam yang menjadi sumber kehidupan bagi seluruh makhluk hidup yang ada di bumi ini, tidak ada yang bisa menyangkal, bahwa air merupakan elemen penting dalam kehidupan manusia, tidak saja untuk dikonsumsi, kebutuhan akan air juga menompong banyak aktivitas manusia. Menurut Kodoatie, (2005) “Air Merupakan material yang membuat kehidupan terjadi di Bumi”. Maka dari itu Air juga merupakan kebutuhan pokok bagi manusia yang sangat penting, baik untuk minum, mandi ataupun untuk keperluan lainnya. Air memiliki peranan untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan di bidang pemabangunan di masyarakat, serta mempengaruhi pertumbuhan ekonomi dan taraf hidup masyarakat.

Penyediaan air bersih untuk masyarakat Indonesia masih di hadapkan pada beberapa permasalahan yang cukup kompleks dan sampai saat ini belum dapat diatasi sepenuhnya. Salah satu masalah yang masih di hadapi sampai saat ini yakni masih kurangnya tingkat pelayanan air bersih untuk masyarakat. Di sisi lain ketersediaan sumber daya alam pun memiliki dampak untuk keberlangsungan suatu daerah. Salah satu sumber daya alam yang sangat penting adalah sumber daya air. Dengan adanya perkembangan dan pertumbuhan penduduk yang terus meningkat akan menyebabkan kebutuhan akan air bersih sangat meningkat. Untuk itu di perlukan adanya penyediaan air bersih yang berlaku secara kuantitas harus

dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di suatu daerah secara berkelanjutan sehingga aktivitas dapat berjalan dengan baik.

Karena pentingnya kebutuhan air bersih, untuk itu ketersediaan air bersih merupakan prioritas utama karena menyangkut kehidupan masyarakat. Penanganan akan pemenuhan kebutuhan air bersih dapat dilakukan dengan berbagai cara. Sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di masing – masing daerah di Negara Indonesia serta sesuai dengan kebijakan daerah mengenai pengadaan air.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya tujuan pelayanan adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima tercermin dari :

1. Transparasi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan konsisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
4. Pasrtisipasif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku ras, agama, golongan, sosial;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Menurut peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menyatakan bahwa Komponen Standar Pelayanan ini terbagi atas 2 yaitu :

- a. Komponen sumber Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :

- 1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dengan pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntunan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

- 2) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seseorang untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

### 3) Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Kemudian waktu – waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

### 4) Biaya/tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan masyarakat.

### 5) Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/ atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang telah ditetapkan.

### 6) Pengelolaan pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk – bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, smsm, portal. Pengaduan, *websit*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.



b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :

- 1) Dasar Hukum
- 2) Saran dan prasarana, atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksanaan
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksanaan
- 6) Jaminan pelayanan

Dari sudut pandang Geografi air adalah salah satu objek material geografi (goesfer), dimana studi tentang air dikaji menggunakan pendekatan kelingkungan/ekologi maupun pendekatan keruangan dan wilayah. Studi tentang air (hidrosfer) mengkaji segala wujud air sebagai objek yang ada di darat maupun laut. Adapun salah satu air yang ada di darat yaitu air tanah (*groundwater*).

Kondisi Topografi Kecamatan Minas yang berada pada Kabupaten Siak terdiri dari wilayah dataran rendah dan perbukitan. Kabupaten Siak sebagian besar terdiri dari dataran rendah dengan ketinggian 0 – 50 mdpl dengan kemiringan 0° - 3°, sedangkan wilayah perbukitan mempunyai ketinggian antara 50 – 150 mdpl dengan kemiringan 3° - 15° (Profil Kabupaten Siak 2013). Selain itu minimnya potensi sumber air yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat seperti air sungai baik secara kuantitas dan kualitas, serta belum terjangkaunya seluruh masyarakat di Kecamatan Minas oleh PDAM menambah beban masyarakat dalam memenuhi kebutuhan air harian.

Maka dari itu masyarakat minas memiliki kondisi air yang sangat kritis dari tahun ke tahun, Contohnya saja seperti yang di rasakan masyarakat minas setiap saat yaitu kurangnya ketersediaan air yang di alirkan, tidak jernihnya air yang di alirkan kepada masyarakat minas dan oleh sebab itu belum maksimalnya kualitas air tersebut mengakibatkan penurunan jumlah pelanggan (PDAM) / Unit IKK di Kecamatan Minas Kabupaten Siak dari tahun ke tahun. kurangnya ketersediaan air tersebut masyarakat minas mengambil jalan pintas untuk mengambil air yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari - hari di masjid sekitar ataupun musholla yang ada di minas tersebut bagi masyarakat minas yang memakai air PDAM/Unit IKK yang mengalami kendala setiap saat yang mereka rasakan ketika air sulit dialirkan.

Peningkatan eksploitasi sumber air bersih yang berasal dari air tanah jika tidak diatur dengan baik, maka akan menimbulkan degradasi kualitas dan kuantitas air bersih. Oleh karena itu manajemen pengelolaan air bersih menjadi sangat penting. Manajemen pengelolaan air bersih mencakup pengelolaan sumber air baku, pengaliran serta pembagian air bersih sampai ke wilayah pelayanan. Sistem pengelolaan sumber daya air secara terpadu akan mampu memberikan pasokan air yang lebih adil bagi konsumen. Penyelenggaraan sistem penyediaan air bersih di Indonesia pada umumnya dilaksanakan oleh perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Pemerintahan daerah yang dijelaskan dalam undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 pasala 1 ayat (2) adalah penyelenggrakan urusan pemerintahan oleh pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi

dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas – luasnya dalam system dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang – undang Negara Republik Indonesia 1945.

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

Urusan pemerintah adalah kekuasaan pemerintah yang menjadi kewenangan presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementrian Negara dan penyelenggara pemerintah daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat sebagaimana dijelaskan dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 1 ayat (5).

Kemudian, Pada pasal 12 undang – undang nomor 23 tahun 2014 disebutkan bahwa urusan pemerintah wajib terbagi urusan pemerintah wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan Pemerintah wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar, yaitu :

- (1) Urusan pemerintah wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (2) meliputi :
  - a) Pendidikan
  - b) Kesehatan
  - c) Pekerjaan umum dan penataan ruang
  - d) Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman
  - e) Ketentraman, ketertiban umum, dan pelindung masyarakat, dan
  - f) Sosial
- (2) Urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (2) meliputi :
  - a) Tenaga kerja

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

Untuk melaksanakan pembangunan daerah dapat melalui pelayanan jasa kepada masyarakat, salah satunya yaitu penyediaan air bersih yang pelaksanaannya diserahkan kepada instansi yang bernama perusahaan Daerah Air Minum atau PDAM. Kemudian dalam Sumantri, B dan Herwan Parwiyanto 2017, PDAM adalah perusahaan milik daerah yang bergerak dalam distribusi air minum atau air bersih untuk masyarakat yang secara langsung akan diawasi oleh pemerintah eksekutif maupun legislatif daerah.

Dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah tugas yang sangat penting bagi organisasi pemerintahan, bahkan dapat dikatakan tujuan utama pemerintahan adalah dalam rangka mengatur mekanisme dan prosedur dalam membrikan pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah menyelesaikan tugasnya kepada instansi – instansi yang ada termasuk perusahaan daerah air minum (PDAM) yang didirikan untuk memberikan saja pemerintahan terhadap masyarakat. Maka dari itu bagi masyarakat air bersih dalah kebutuhan pokok dalam

kehidupan sehari-hari yang digunakan untuk air minum, mandi dan kebutuhan lainnya.

Pada tahun 2018 lalu pemerintah telah mengupayakan penanganan masalah ini, hal ini dibuktikan pemerintah yaitu dengan cara membuka cabang PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak, PDAM ini adalah termasuk Badan Usaha milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang jasa untuk penyediaan air minum yang bersih dan layak dikonsumsi bagi masyarakat. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah bentuk usaha Negara yang seluruh atau sebagian modelnya dimiliki oleh Negara/Pemerintah/Daerah dan dipisahkan dari kekayaan Negara Republik Indonesia, (2003:202).

Selain itu PDAM sudah berjalan, dari pertama kalinya berjalannya PDAM ini hanya mampu mengoperasikan aliran air bersih di bawah 800 rumah penduduk warga masyarakat di kecamatan minas, namun sekarang yang memakai PDAM sudah ada peningkatan dari tahun ke tahun dengan jumlah 2000 dan ada juga terjadi penurunan dalam waktu beberapa tahun juga sampai saat ini. Dan juga untuk setiap pemasangan air PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak memiliki tarif yang berbeda-beda dalam setiap tempat tergantung tempat yang didiami warga tersebut. PDAM di Kecamatan Minas memiliki kubik air dengan harga Rp 4.000 untuk masyarakat (non niaga) sampai dengan Rp 5.000 sedangkan di pihak swasta (niaga) kisaran Rp 6.000 sampai Rp 7.000 air tersebut sampai dengan kisaran enam ribu perkubiknya, untuk lebih jelasnya 1 kubik sama dengan setara 5 drum air sedangkam 1 drum air 2 ratus liter. Tentunya masyarakat dikenakan masih banyak masalah yang belum dituntaskan mereka. Ketersediaan

terhadap prasarana air bersih merupakan salah satu hal yang penting untuk dikaji mengingat air merupakan kebutuhan pokok yang selalu di konsumsi 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 disbanding 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 sering kali merupakan masalah.

Air bersih adalah salah satu jenis sumber daya berbasis air yang bermutu baik dan bisa di manfaatkan oleh manusia untuk di konsumsi atau melakukan aktifitas sehari sehari. Hakekat pemerintah adalah pelayanan kepada rakyat. Salah satu pelayanan kepada masyarakat adalah penyediaan air bersih untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Tugas pelayanan pemerintah dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat dapat berfungsi optimal manakala organisasi pemerintah pemberi layanan telah mempunyai mekanisme dan standar pelayanan tertentu.

Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah, Pada pasal 22 menyatakan bahwa daerah di dalam penyelenggaraan otonomi daerah mempunyai beberapa kewajiban, salah satu kewajiban tersebut adalah meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat adalah dengan penyediaan air bersih. Meskipun pada dasarnya air tersebut termasuk termasuk dalam kategori benda bebas, dalam air untuk memperoleh air tidak perlu banyak pengorbanan, tetapi

kadang harus melewati jasa pelayanan dari perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan badan usaha milik daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya memberikan pelayanan air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah. PDAM sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih.

Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Minas Kabupaten Siak telah berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di Kecamatan Minas Kabupaten Siak, namun dalam perjalanannya masih sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggannya. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya menjadi kendala yang sepenihnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM (Perusahaan Dearah Air Minum) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak sebatas air bersih tapi belum dapat memenuhi kriteria sebagai air minum. Sumber air baku yang digunakan PDAM Kecamatan Minas Kabupaten Siak adalah air permukaan yang berasal dari Sungai TAK'Wana (Anak S.Siak). banyaknya pelanggan PDAM Kecamatan Minas Kabupaten Siak yang masih mengeluh karena kecilnya air yang sampai ke bak penampungan, tak hanya itu tersebut juga keruh dan masih berwarna kekuningan, berkarat dan berbauk yang tidak enak, sehingga wadah penampungan PDAM harus dibersihkan.

PDAM Kecamatan Minas Kabupaten Siak harus berfikir strategis dan sesuai dengan perkembangan Kecamatan Minas. Proritas utama PDAM sekarang ini adalah membenahi kualitas kebersihan air, terlebih lagi setelah banyaknya pengaduan dari pelanggan yang mengeluhkan air yang dialiri oleh PDAM berwarna coklat dan juga pembenahan pada proses produksi sehingga tidak mengalami kebocoran pada instalasi tersebut. Dan tidak hanya itu saja kadang-kadang sering terjadinya kebocoran pipa, kerusakan mesin air, yang membuat air PDAM tersebut macet namun dengan gejala seperti itu petugas dari PDAM pun tidak cepat tanggap untuk melakukan perbaikan, sehingga hal ini menyebabkan beberapa warga berinisiatif untuk menampung air hujan yang nantinya akan digunakan untuk dikonsumsi, dan ada juga sebagian warga yang tergolong mampu, mereka harus merogoh kantong agak dalam untuk memberi air dari pihak swasta agar air tersebut dapat dikonsumsi dan bagi yang tidak mampu mereka harus mencari sumur umum untuk mendapatkan air yang layak dikonsumsi untuk keperluan aktivitas sehari-hari.

Idealnya kapasitas produksi PDAM di atas kebutuhan masyarakat. Karena sebenarnya, PDAM tersebut bisa memperkirakan kebutuhan air berdasarkan lajunya pertumbuhan penduduk masyarakat Kecamatan Minas. Namun kenyataannya PDAM Kecamatan Minas Kabupaten Siak tidak memenuhi kebutuhan air di masyarakat tersebut.

Sehingga dasar pengukuran kinerja tersebut secara kualitatif menurut Kepmendagri No. 47 Tahun 1999, yaitu pelanggan mendapatkan distribusi air selama 24 jam, atau bahkan tidak mendapatkan distribusi air selama 24 jam, atau



bahkan tidak mendapatkan air sama sekali. Jika air tidak berjalan secara kontinu, maka hal ini sama ketidakmampuan dalam menyediakan pelayanan secara penuh sesuai dengan kebutuhan,

Secara ideal air harus tersedia selama 24 jam sehari, terus menerus tanpa henti, mengalir seharian tidak boleh digalir antara satu tempat dengan tempat yang lain atau Cuma malam hari hingga din hari saja. Akan tetapi kondisi saat ini hamper disemua daerah ditanah air tidak dapat terpenuhi dengan baik.



**Tabel 1.1 : Jumlah Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) Kecamatan Minas Kabupaten Siak Pada Tahun 2020.**

No	Bulan	Tahun	Jumlah pelanggan
----	-------	-------	------------------

1	Januari	2020	2009
2	Februari	2020	1982
3	Maret	2020	1983
4	April	2020	1979
5	Mei	2020	1976
6	Juni	2020	1981
7	Juli	2020	1981
8	Agustus	2020	1981
9	September	2020	1980
10	Oktober	2020	1985
11	September	2020	1985
12	Desember	2020	1985

Sumber : Data PDAM/ Kecamatan Minas Kabupaten Siak tahun 2020.

Berdasarkan pada Tabel 1.1 di atas terlihat bahwa terjadinya penurunan jumlah pelanggan PDAM/UNIT Kecamatan Minas Kabupaten Saik yang di sebabkan kualitas air tersebut yang terus menerus kurang baik dan kurang bagus dalam memberikan sumber daya air kepada masyarakat Minas. Oleh karena itu, untuk mewujudkan tenaga PDAM yang berkualitas dalam menjalankan tugas yang diberikan, maka diharuskan memiliki kemampuan yang sesuai dibutuhkan agar tercapainya PDAM yang berkualitas bagi masyarakat. Dan juga bisa kita lihat tabel di atas menjelaskan juga tentang penurunan jumlah pelanggan di Kecamatan Minas Kabupaten Siak yang di rasakan setiap tahunnya.

Keluhan masyarakat di Kecamatan Minas Kabupaten Siak juga mengenai air yang kurang layak di pakai untuk masyarakat seperti air yang keruh dan sering mengalami kemacetan air yang setiap saat untuk masyarakat, bukan itu saja tetap sering juga terjadinya kerusakan dalam hal teknis inilah yang seharusnya PDAM Kecamatan Minas Kabupaten Siak perbaiki terlebih dahulu dengan baik dan juga harus bekerja sama dengan pemerintah daerah untuk memperbaikinya agar masyarakat di minas tidak berliih atau memutuskan untuk tidak berlangganan di PDAM Kecamatan Minas Kabupten Siak.

Dari pengamatan sementara yang penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan beberapa pelanggan salah satunya Ibu Cici yang bertempat tinggal di JL. Meranti Kecamatan Minas Barat, Ibu Cici Mengatakan :

*“Saya sebagai pelanggan PDAM di Minas Barat sebenarnya merasa kecewa dengan PDAM, karena airnya yang tidak bisa diminum, air yang kotor berwarna kuning, bau karat besi dan bau lumpur, setelah itu laju keluar air tersebut hanya keluar kecil sehingga membuat saya terhambat mandi dan kebutuhan lainnya, dan juga untuk menunggu air tersebut butuh waktu yang lumayan lama kira kira 2-3 hari.” (Hasil Wawancara Prapenelitian 01 Juni 2021).*

**Tabel 1.2 : Kondisi Peralatan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak.**

No	Peralatan	Kondisi	Persen
1	Pompa	Rusak	70%
2	Pipa Transmisi dan	Bocor	45%

	Distribusi		
3	Pompa dan Pipa Transmisi dab Distribusi	Baik	30%

Sumber : PDAM Kecamatan Minas Kabupaten Siak, 2020

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa lebih dari 100% kondisi peralatan PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak memiliki kondisi peralatan yang rusak dan bocor dibandingkan dengan kondisinya yang baik, sudah bisa kita lihat sudah melebihi 100% peralatan yang dimiliki PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak memiliki kualitas peralatan dalam kondisi fisik peralatan yang rusak parah, yaitu yang rusak disini 70% Pompa (pompa pengembaliak air baku, Pompa Distribusi dan Pompa dosing) dan yang selanjutnya yang bocor 45% Pipa Transmisi dab Distribusi. Dari keseluruhan alat peralatan yang dimiliki PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak hanya memiliki kisaran 30% yang baik bisa digunakan, naik itu peralatan pompanya maupun peralatan pipa transmisi dan distribusinya.

Selain itu peralatan di PDAM di atas tersebut masih disebut tergolongkan kata rendah, kurang efesiensinya instalasi yang ada karena sudah berumur tua (lama) pipa atau pompa yang digunakan PDAM Kecamatan Minas Kabupaten Siak. Maka dari itu data yang saya peroleh terkait PDAM tersebut dikatakan oleh pekerja yang mengurus teknik peratalatan ungkapnya mengatakan bahwa tidak bisa di tentukan dalam 1 tahun kondisi mesin pompa dan lain laindikarenakan terlalu banyaknya setiap perminggu memiliki kendala pompa air setiap saat.

Berdasarkan hasil dari observasi peneliti mendapatkan fenomena – fenomena di lapangan yaitu :

1. Belum maksimalnya kualitas pelayanan (PDAM) di Minas Jaya kepada pelanggannya, dikarenakan oleh teknis seperti banyaknya keterbatasan stok air, tidak jernihnya air yang dialirkan kepada masyarakat, dan kemacetan air yang disalurkan.
2. Belum maksimalnya kualitas air tersebut mengakibatkan penurunan jumlah pelanggan PDAM dari tahun ke tahun.
3. Dampak air minum kepada masyarakat Kecamatan Minas banyak warga minas lebih memilih untuk membuat sumur bor sendiri karna begitu banyak masalah yang terjadi pada (PDAM) tersebut, dan tentu untuk memilih membuat sumur bor tentu harus mempunyai biaya yang cukup besar dan belum di tempat tersebut bisa membuat sumur bor.

Berdasarkan uraian di atas, maka dari itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian yaitu “Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak.

#### **A. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan fenomena dan permasalahan diatas maka dalam penelitian ini perlu menetapkan perumusan masalah agar penelitian ini terarah maka penulis merumuskan masalah pokok dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak ?
2. Faktor – Faktor Apa Sajakah Yang Menghambat Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak ?

#### **B. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan penelitian
  - a) Adapun Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak
  - b) Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui Faktor – Faktor Apa Saja Yang Menghambat Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kecamatan Minas Kabupaten Siak.
2. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

- a) Kegunaan teoritis, yakni diharapkan hasil ini mampu menjawab keingintahuan penulis tentang Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak.

- b) Kegunaan praktis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca tentang Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak. Selain itu diharapkan juga dapat memberi kontribusi bagi instansi terkait tentang Evaluasi yang ideal sesuai aturan yang berlaku.
- c) Kegunaan akademik, yakni hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan masukan atau bahan informasi bagi kalangan akademis lainnya untuk melakukan penelitian sejenis.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

Untuk memperjelas arah dan tujuan peneliti ini, maka perlu di berikan beberapa konsep dan ketentuan – ketentuan serta aturan – aturan yang dapat memberikan solusi yang erat kaitannya dengan masalah penelitian yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, agar dapat memberikan pemecahan penelitian yang jelas dalam mengetahui dan membahasnya. Terutama dalam menganalisis data, diantaranya sebagai berikut :

##### 1. Konsep Adminstrasi dan administrasi publik

Menurut sondang P. Siagian dalam Wirman Syafri (2012;9) Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atau rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Mulyono,2016:42) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksana dari pada keputusan yang telah di ambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut (Siagian dalam Zulkifli 2005;19) Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.



Administrasi juga dapat diartikan sebagai keseluruhan proses pelayanan keputusan – keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang tau lebih untuk mencapai tujuan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang tau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian 2001;4).

Menurut Zulkifli (2005:16) konsep administrasi diidentifikasi dengan berbagai bentuk keterangan tertulis. Dalam studi administrasi di konsepkan menjadi dua yaitu :

- a) Administrasi dalam arti sempit  
Pada konteks ini administrasi di artikan sebagai rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat menyurat (korespondensi) dan pengelolaan keterangan tertulis lainnya.
- b) Administrasi dalam arti luas  
Pada konteks ini mencakup keseluruhan proses aktivitas kerja sama sejumlah manusia didalam organisasi untuk mencapai satu atau jumlah yang telah disepakati sebelumnya.

Menurut The Liang Gie (dalam Syaifie, 2003:4) Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Silalahi (dalam Zulkifli, 2005:20) Administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya –sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Administrasi adalah menerapkan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional. Tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional dapat terwujud bila ada perencanaan yang elastik dan benar – benar tepat, logis, dan dapat dikerjakan. (Harbani Pasalong, 2007:4).

Secara etimologis, administrasi itu berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti membantu, melayani dan memenuhi. Serta *administration* yang berarti pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan. Yang dikemukakan oleh Syafrri (2013; 3)

Istilah administrasi berhubungan erat dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia untuk sekelompok orang dalam menjalankan kegiatan dan rutinitas kehidupan sehari-hari. Kegiatan administrasi yang teratur dan sistematis akan melahirkan keadaan organisasi yang sehat dan dinamis.

Sondang P. Siagian (2012; 9) mengatakan dalam bukunya bahwa administrasi itu didefinisikan sebagai seluruh proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atau rasionalitas tertentu untuk tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Sondang P. Siagian dalam Zulkifli (2005; 9) yang memberikan batas administrasi proses kerjasama antar dua orang manusia atau lebih yang dilaksanakan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Sedangkan batasan administrasi menurut Zulkifli dan Silalahi (2005; 19) mereka mengatakan bahwa kerjasama yang dilakukan sekelompok orang yang berdasarkan pembagian kerja sebagai mana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber-sumber daya untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Dengan adanya pembagian kerja yang tersusun secara structural maka organisasi telah menggunakan salah satu prinsip dari *human relation* yaitu *the right men the right place* atau penempatan pegawai sesuai dengan keahlian yang dimilikinya, sehingga tidak terjadi in-efisiensi.

Menurut Brooks Adams 1913 dalam Wirman Syafri (2012; 9) administrai adalah kemampuan mengkoordinasikan berbagai kekuatan sosial sering kali bertentangan satu sama lain dalam satu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan.

Menurut Gie dalam Syafie (2006; 8) mengatakan bahwa administrasi adalah sistem tentang aktivitas kerjasama dari dua orang atau lebih suatu yang

tidak terwujud dan tidak bersifat pribadi, sebagian besar mengenal hal hubungan-hubungan dalam kegiatan apa saja, agar kegiatan tersebut dapat mencapai tujuan secara efektif diperlukan pengaturan yang baik.

Administrasi menurut Zulkifli (2005; 17) adalah keseluruhan proses aktivitas kerjasama sejumlah orang dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah disepakati bersama.

Menurut Admusudirjo dalam Zulkifli (2005; 17) menyatakan bahwa administrasi merupakan seperangkat kegiatan tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin dan mengendalikan suatu organisasi yang modern yang menjadi wahana urusan sekaligus berlangsung didalamnya.

Administrasi pada hakikatnya adalah mengarahkan pada kegiatan-kegiatan kita secara terus menerus menuju tercapainya tujuan, dan mengendalikan sumber-sumber daya beserta gerak-gerik pemanfaatannya sesuai dengan dengan peraturan-peraturan dan rencana-rencana kita.

Menurut Fathoni (2006; 5) menyatakan bahwa pengertian administrasi yaitu adalah suatu proses daya upaya yang dilakukan dua orang lebih dalam bekerja sama secara rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Leonard. B White dalam Beddy Iriawan (1955; 1) administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada disetiap usaha kelompok baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, usaha besar maupun usaha kecil maupun besar.

Menurut Hanari Nawawi (dalam Syafie 2016;5) administrasi merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Luther (dalam Hamim 2005; 2) mengemukakan bahwa administrasi berkenaan dengan penyelesaian hal-hal yang dilakukan dengan pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Wight Waldo (dalam Beddy Irawan 1966; 24) administrasi adalah suatu bentuk upaya manusia yang koperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi.

Artinya administrasi itu tidak bisa bekerja sendiri dalam melaksanakan pekerjaannya dan harus sesuai dengan logika dan akal sehat kita sebagai mana manusia.

Adapun dimensi unsur-unsur administrasi menurut Pasalong (2008; 5) ada 3 yaitu:

1. Adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan
2. Adanya kerjasama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun swasta
3. Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang hendak dicapai.

Setiap kegiatan administrasi yang dilakukan pasti memiliki tujuan (Goal) yang telah ditetapkan secara kelompok yang kemudian dijadikan sebagai dasar beraktivitas sehingga aktivitas-aktivitas tersebut dalam satu garis dan alur yang terarah.

Selain daripada itu, administrasi dalam arti luas bisa dilihat dari 3 sudut pandang, sehingga menghasilkan 3 pengertian menurut sudut pandangnya masing-masing menurut Anggara (2012; 20) yaitu :

1. Dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan sehingga pelaksanaan kerja sehingga tujuan yang dimaksudkan tercapai.
2. Dari sudut fungsi, administrasi merupakan keseluruhan aktivitas yang sadar dilakuakn oleh setiap orang atau sekelompok orang yang berfungsi sebagai administrator atau pemimpin. Dlam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam tugas (fungsi) kerja, misalnya tugas perencanaan, tugas mengorganisasi, tugas menggerakkan, tugas mengawasi, dan sebagainya.
3. Dari sudut padang kelembagaan, administrasi ditinjau dari manusia-manusia baik secara perseorangan maupun kolektif yang menjalankan kegiatan-kegiatan guna mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

Hal diatas dapat kita lihat bahwa administrasi tidak hanya sekedar lingkungan kecil dimana administrasi memiliki ruang lingkup yang besar bukan hanya sekedar proses ketika kita hendak mengetik surat, pencatatan arti sempit lainnya. Dan jika lebih diperhatikan dengan detail, sangat jelas bahwa administrasi itu tidak hanya hadir sebagai sebuah proses sederhana yang mudah untuk disepelekan secara legalitas. Tetapi pembahasan administrasi itu sangat spesifik secara luas dan mencakupi semua unsur yang ada didalamnya baik dari segi sumberdaya manusianya, maupun dari sumber daya organisasi lainnya, dimana semua sumber daya organisasi dapat disimpulkan dalam istilah 6 M tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Man*, dimana artinya adalah manusia. Dalam organisasi manusia ini dikenal sebagai sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia (SDM) adalah sumber utama yang sangat menentukan keberlangsungan hidup sebagai organisasi, karena jika suatu sumber daya manusia

organisasi itu berkualitas, maka kehidupan suatu organisasi itu akan berkualitas

2. *Money*, dimana artinya adalah uang. Uang yang disini diartikan sebagai sumber kekuatan utama kedua suatu organisasi setelah manusia. Karena segala pergerakan didalam suatu organisasi juga membutuhkan finansial.
3. *Metode*, dimana artinya adalah metode atau cara. Cara yang disini diartikan sebagai segala macam jalan, tak tik, strategi dalam menciptakan sebuah organisasi yang sangat produktif dan berkelanjutan.
4. *Machine*, dimana artinya adalah mesin. Arinya mesin merupakan perangkat-perangkat keras dalam sebuah organisasi yang membantu kelancaran begeraknya sebuah organisasi, dan tentunya membuah kinerja dalam sebuah organisasi menjadi lebih praktis, ekonomis, efektif dan efesien.
5. *Material*, dimana artinya adalah materi, bahan dalam sebuah organsiasi. Bahan yang dimaksud disini adalah bahan atau alat yang berfungsi sebagai sesuatu yang akan diolah, dibuat, dikerjakan, diproses, dan dihasilkan. Bahan inilah yang akan dikerjakan oleh manusia, yang diperoleh menggunakan uang dan dikerjakan menggunakan mesin. Bahan baku ini adalah semua peralatan lunak selain mesin yang berupa perangkat keras.
6. *Market*, dimana artinya adalah pasar. Dalam sebuah organisasi public market akan terealisasi dalam bentuk opini masyarakat. Sementara dalam organisasi privat/bisnis market benar-benar diartikan sebagai pasar untuk sebagai tempat terakhir dalam pemasaran produk.

Berdasarkan kutipan – kutipan diatas, dapat disimpulkan bahwa Administrasi merupakan serangkaian pelayanan kegiatan tata usaha kantor seperti ketik mengetik, surat menyurat, dan lain sebagainya, yang dilakukan oleh dua orang atau lebih agar tercapainya tujuan yang efisien dan efektif melalui tindakan rasional.

## 2. Konsep Organisasi

Organisasi merupakan wadah atau tempat yang terdapat persekutuan dua orang atau lebih didalamnya dan mereka bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan. Ada banyak pengertian organisasi, tergantung sudut pandang dari setiap disiplin ilmu maupun para praktisi yang membahas maupun memberikan definisi atau pun pengertian organisasi.

Manusia sangat diperlukan dalam pergerakan sebuah organisasi, yang mana manusia merupakan salah satu sumber daya organisasi yang sangat penting. Tanpa adanya manusia dalam sebuah organisasi maka organisasi tersebut tidak akan dapat menggerakkan atau mencapai tujuan dari suatu organisasi tersebut.

Organisasi menurut Stephen P. Robbins (2003:4) adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang diselenggarakan melalui proses.

Sebagai suatu proses, organisasi berarti serangkaian aktivitas kolektif dari orang – orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pembagia kerja dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan, dan di akhiri dengan pengevaluasian pelaksanaan (Zulkifli, 2009;16).



Dalam system kerja sama tersebut disamping diadakan pembagian kerja yang dijabarkan ke dalam perincian tugas, menurut soffer (1973;220) juga diikuti dengan tindakan pendistribusikan nperanan kepada setiap anggota untuk melaksanakan rincian tugas tertentu dalam rangja upaya menghasilkan beberapa bentuk produk (dalam Zulkifli, 2009;14).

Menurut Winardi (2009;15) Organisasi merupakan sebuah sistem yang terdiri dari aneka macam elemen atau subsistem, diantara mana subsistem manusia mungkin merupakan subsistem terpenting, dan dimana terlihat bahwa masing –masing subsistem saling berinteraksi dalam upaya mencapai sasaran –sasaran atau tujuan –tujuan organisasi yang bersangkutan. Dari beberapa pendapat ahli diatas Organisasi didefinisikan sebagai suatu perkumpulan atau himpunan interaksi setiap manusia yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama terkait dengan ketentuan yang telah ditetapkan bersama.

Selanjutnya pengertian organisasi dalam arti dinamis juga dikemukakan oleh Nawawi (2008:9) bahwa : Organisasi adalah proses kerjasamama sejumlah manusia (dua orang atau lebih) untuk mencapai tujuan bersama. Dari penegertian tersebut terlihat bahwa sifat dinamisnya sebuah organisasi terletak pada dua kondisinya yaitu kerjasama berlangsung, sebagai rangkaian kegiatan proses yang selalu mungkin menjadi lebih efektif dan efesien dan sebaliknya juga semakin berkurang efektif dan efesien, serta interaksi antara manusia formal dan informal di dalam Organisas, tidak pernah sama dari waktu ke waktu.

Sebagai suatu proses Organisasi berarti serangkaian aktivitas kolektif sekelompok orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja denga perincian tugas tertentu, pendelegasian, wewenang, pengawasan dan diakhiri dengan pengevaluasian, pelaksana tugas (Zulkifli. 2009;71).

Dari beberapa pendapat ahli diatas organisasi didefinisikan sebagai suatu perkumpulan atau himpunan interaksi setiap manusia yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama terkait dengan ketentuan yang telah ditetapkan bersama.



Menurut Siagian (2016;6) mendefinisikan bahwa organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antar dua orang atau lebih yang bekerja sama secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang sekelompok orang yang disebut bawahan:

Menurut Siagian ada 10 prinsip – prinsip yang meninjol dalam organisasi:

1. Menurut tujuan
2. Kejelasan misi
3. fungsional
4. Pembangunan tugas
5. Dapertementalisasi
6. Keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab
7. Kesatuan arah
8. Kesatuan komando
9. Kejelasan kebijakaksanaan tentang pola pengambilan keputusan
10. Rentang kendali

Dwight Waldo (dalam Syafie, 2006;52) organisasi adalah sebagai suatu truktur dari kewenmangan – kewenangan dan kebiasaan – kebiasaan dalam hubungan antar orang – orang pada suastu sistem administrasi.

Organisasi adalah proses kegiatan ditata atau diatur menurut sifat, bidang, jenis, urgensinya, kegiatan selaku pimpinan bantuan staf, maupun pelaksana operasional proses kegiatan tersebut merupakan system usaha kerjasama sekelompok manusia secara rasioanal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Fathoni, 2006;4)

### 3. Konsep Manajemen

Kata manajemen berasal dari bahasa prancis kuno “ *management*”, yang memiliki arti ”seni melaksanakan dan mengatur”. Selain itu, mungkin juga dari

berasal dari bahasa Italia yaitu *"maneggiare"* yang berarti "mengendalikan", terutama dalam konteks mengendalikan kuda, dalam bahasa Latin *"manus"* yang berarti tangan. Bahasa Prancis lalu mengadopsi bahasa tersebut dari bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja menjadi *"to manage"* dan dalam bentuk kata benda *"management"* memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan kata manajer untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen, kemudian kata management diterjemahkan dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen dalam arti pengelolaan. Istilah manajemen yang diterjemahkan manage memang biasanya dikaitkan dengan suatu tindakan yang mengatur sekelompok orang didalam organisasi atau lembaga tertentu demi mencapai tujuan tertentu.

Menurut Terry (dalam Syafie 2003;49) manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.

George R. Terry (2014:19) menjelaskan "Manajemen merupakan sebuah kegiatan : pelaksanaannya disebut manajing dan orang yang melakukannya disebut manajer". Kemudian adapun fungsi – fungsi manajemen yang dikemukakan oleh George R. Terry (2014 : 17) yang di kenal sebagai POAC yaitu sebagai berikut :

- a) Planning (perencanaan) . Adalah menetapkan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang di tetapkan Planning mencakup kegiatan pengambilan keputusan. Karena termasuk pemilihan alternatif – alternatif keputusan.
- b) Organizing (pengorganisasian). Mencakup berbagai komponen – komponen kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan kedalam kelompok kelompok membagi tugas kepada seorang manajer untuk mengadakan pengelompokkan tersebut, dan menetapkan wewenang diantara kelompok unit – unit organisasi.
- c) Actuating (penggerakan). Mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawasi dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh

unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan – tujuan dapat tercapai.

- d) Controlling (pengawasan) mencakup kelanjutan tugas untuk melihat apakah kegiatan – kegiatan dilaksanakan sesuai rencana.

Menurut Zulkifli dan Moris (2014:40) focus studi manajemen adalah menciptakan efektivitas dan efisiensi, sedangkan locusnya adalah berbagai bentuk dan jenis organisasi. Kedua prapta ini sama sama memandaang manusia sebagai sumbernya startegis setiap organisasi.

Menurut The Liang Gie (dalam Zulkifli, 2005:28) manajemen merupakan suatu sub konsep tetapi pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakan orang – orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar benar tercapai.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah sebuah proses berjalannya organisasi yang ada didalamnya terdapat manusia – manusia yang perlu diarahkan serta dibimbing dalam setiap kegiatan – kegiatan dalam organisasi agar tercapainya tujuan yang hendak dicapai.

Manajemen publik memfokuskan sebagai sebab profesi dan memfokuskan pada manajer public sebagai pratiksi dan profesi tersebut. Manajemen public lebih mencurahkan perhatian pada operasi operasi atau pelaksanaan internal organisasi pemerintah atau organisasi non-profit ketimbang pada hubungan dan interaksi dengfan lembaga legislative, lembaga peradilan atau organisasi sector publik lainnya (sinambella, 2010;16).

Kemudian Menurut Hasibuan (2002;2) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber – sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen ini terdiri dari 6 unsur (6M) yaitu: *Man, Money, Methode, Machines, Materials, dan Market.*

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa unsur manajemen yaitu 6M sangat penting terutama Man (Manusia) dimana manusia sebagai unsur pertama sebagai pengatur dan pengelola suatu kegiatan dan didukung oleh unsur – unsur lainnya sehingga kegiatan tersebut akan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan.

#### 4. Konsep Pelayanan Publik

Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa, atau pelayanan administrative yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Pengertian pelayanan publik dalam kamus bahasa besar Indonesia (2008 ; 826) adalah “ memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pengertian pelayanan menurut Tanpubolon (dalam Monang Sitorus, 2009;25) adalah “melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain.” Selanjutnya pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association* (dalam Hardiansyah, 2011;10) pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Sadu Wasistiono (dalam Hardiansyah, 2011;11) adalah sebagai pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (perusahaan, pemerintah, Swasta) kepada publik dengan tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Pengertian pelayanan menurut Lovelock seperti yang dikutip (dalam Hardiansyah, 2011;10) menyatakan pelayanan public adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Moenir (2003;43) Pelayanan adalah proses yang

diarahkan secara khusus oleh penyelenggara pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau keinginan pribadi melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

Pengertian pelayanan menurut Werella (dalam Sri Maylidiuah, 2014;41) bahwa pelayanan adalah merupakan suatu bentuk dari perbuatan, suatu kinerja atau suatu bentuk usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan yang terlibat secara aktif didalam suatu produksi atau suatu penyampaian proses pelayanan itu sendiri dari instansi pemerintah kepada unsur masyarakat.

Berdasarkan keputusan menteri Penyalagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, defenisi dari peklayanan umum adalah, segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Mengikuti definisi di atas, menurut Ratmino dan Atik Septi Winarsih (2005;5) pelayanan public atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Pelayanan diungkapkan oleh Frizsimmons (dalam Mulyadi, 2016:35) adalah “ *A service is a time-perishable. Intangible experien performend for a cutomer acting in the role of co-producer*”.

Sinambela (dalam Mulyadi, 2016:39) pelayanan public doartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang mengutamakan dalam kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kurniawan (dalam Mulyadi, 2016:39) pelayanan dapat dia artikan sebagai pemberian pelayanan ( melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

B.Libois (dalam Andry, 2015:104) pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah, karena itu diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan saling ketergantungan sosial dan pada hakikatnya, perwujudan sulit terlaksana tanpa campur tangan pemerintah.

Kegiatan pelayanan public dilakukan oleh Londsdale dan Enyedi sebagai “*something made avaible to the whole of population, and it involes things which people cannot provide for themselves, i.e people must act collectively*” (dalam Mulyadi, 2016:38)

Prinsip pelayanan public menurut B. Libios (dalam Andry, 2015;106) prinsip pelayanan public ada tiga yaitu :

- a. Kontinuitas : dipahami sebagai tidak boleh berhenti sama sekali meskipun ada pemagokan.
- b. Kesetaraan : tiadanya diskriminasi dalam hal ini atau yang mengisiat atas dasar identitas dan universalitas.
- c. Adaptif : selalu mengikuti kebutuhan sosial, bahkan harus meninggalkan kegiatan – kegiatan tertentu bila dapat dijamin dan secara sosial bisa diterima oleh pelaku lain.

Dalam upaya mewujudkan birokrasi yang baik dan efisien perlu dipersiapkan tenaga kerja yang memiliki kemampuan, loyalitas kepentingan, dan keterkaitan kepentingan, pelayanan umum adalah hak masyarakat dan merupakan tagging jawab Negara, guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Artinya ada hak yang dimiliki masyarakat untuk mendapat pelayanan secara terus – menerus, secara efisien, dan membayar dengan harga pantas. Selanjutnya hak tersebut harus terwujud dengan tersedianya pelayanan kepada semua lapisan masyarakat.

Selanjutnya dimensi kualitas pelayanan yang terpenting menurut Fitzsimmons, ada lima dimensi sebagai berikut (a) *Reliability*, yakni kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan (b) *Responsiveness*, Kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan dan memebrikan pelayanan yang cepat (c) *Assurance*, pengetahuan, kesopansantuan, kepercayaan dari diri pemberi layanan, serta respek terhadap pelanggan (d) *Empaty*, kemauan pemeberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan dan (e) *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lain seperti peralatan yang menunjang pelayanan publik.

Dari beberapa pengertian pelayayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan diatas bahwa pelayanan public adalah segala bentuk jasa pelayanan baik

dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik dan Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

#### **a. Jenis Pelayanan Publik**

Timbulnya pelayanan umum atau public dikarenakan adanya kepentingan dan kepentingan tersebut bermacam – macam. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N0. 63 Tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada point 4 dijelaskan bahwa jenis/kelompok pelayanan terbagi menjadi tiga bagian, yaitu ;

##### 1) Pelayanan Administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen – dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

##### 2) Pelayanan Barang



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

### 3) Pelayanan Jasa

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

Sedangkan menurut Supriyatno (dalam Sri Maulidiah, 2014:65), bahwa ; dalam manajemen pemerintahan, penyelenggara pelayanan masyarakat dapat dibedakan menjadi 2, yaitu

- 1) Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum yang diselenggarakan oleh organisasi swasta, yaitu semua penyedia barang atau jasa public, seperti rumah sakit swasta, sekolah” swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta, perusahaan air minum milik swasta dan masih banyak bentuk” lainnya.
- 2) Pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah, dapat dibedakan menjadi dua, yakni ;
  - a. Bersifat primer, yaitu penyediaan barang atau jasa public yang diselenggarakan oleh pemerintah, dimana pemerintah merupakan satu – satunya penyelenggara atau pengguna, sehingga mau atau tidak mau memanfaatkannya.
  - b. Bersifat sekunder, yaitu segala bentuk penyediaan barang atau jasa public yang diselenggarakan oleh lembaga birokrasi pemerintah, akan tetapi pengguna tidak harus memepergunakannya, karena tersedia beberapa alternative dari penyelenggara pelayanan publik.

### b. Asas – Asas Pelayanan Publik

bahwa pelayanan public dilakukan tiada lain untuk memberi kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya secara niscahaya membutuhkan asas- asas- pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan

pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memerhatikan pelayanan public.

Asas – asas pelayanan publik menurut Keputusan Mneteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedomam Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada point 3, sebagai berikut ;

1) Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihan yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

3) Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemebri dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesinsi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta msyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

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

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemeberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing - masing pihak.

Sedangkan menurut undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4 disebutkan penyelenggaraan pelayanan public berdasarkan.

- 1) Kepentingan Umum
- 2) Kepastian
- 3) Kesamaan
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Keprofesional
- 6) Partisipatif
- 7) Persamaan perlakuan/diskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Ketepatan waktu dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pelayanan public pada umumnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat atau pengguna pelayanan yang merupakan upaya mewujudkan kewajiban penyelenggaraan pelayanan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan tentunya akan memuaskan pengguna layanan, maka penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas – asas pelayanan tersebut.

### c. Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public pada point 5 bagian A disebutkan ke 10 prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan public tidak berbelit – belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

- Kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan public
- Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan public dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika.

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi, dan informasi.

9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap, sopan, dan santun, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan tempat pelayanan public harus tertib, teratur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnnya.

Pasal 34 Undang – udanag No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan public harus berperilaku sebagai berikut :

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah

4. Tegas, andal, dan tidak memberikan keputusan yang berlatut – larut
5. Professional
6. Tidak mempersulit
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan intergritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang – undangan
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan public
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan atau kewenangan yang tidak dimiliki
14. Sesuai dengan kepatutan dan
15. Tidak menyimpang dari prosedur

#### **d. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan public harus memenuhi standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi penerima pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada poin 5 bagian, adapun standar pelayanan public tersebut adalah :

- 1) Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 1) Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Biaya Pelayanan  
Biaya/tariff pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- 3) Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- 4) Sarana dan prasarana  
Penyediaan sarana dan prasana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 5) Kompetensi petugas pemberi pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut pasal 21 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan public sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) Dasar Hukum  
Setiap bentuk kebijakan pelayanan public yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh Peraturan Perundangan untuk menandakan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan public yang sah menurut hukum dan perundangan.
- 2) Persyaratan  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
- 3) Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan harus memiliki sistem yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang mudah diimplementasikan oleh seluruh masyarakat serta memiliki prosedur atau tata laksana yang jelas dan diketahui oleh pengguna layanan public.
- 4) Jangka Waktu Penyelesaian  
Pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien, pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dalam standar waktu yang singkat.
- 5) Biaya/Tarif  
Pelayanan public pada hakikatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu biaya atau tariff yang diberikan harus memiliki standar harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Dengan kata lain harga untuk pelayanan public adalah harga yang murah.
- 6) Produk Pelayanan  
Pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat dikatakan sebagai pelayanan publik apabila produk yang dihasilkan dapat berupa *publikgood, public service, dan administration service*.
- 7) Sarana, Prasarana dan fasilitas  
Keefektifan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pemberian pelayanan

serta terdapat fasilitas yang memadai demi kenyamanan pelanggan atau masyarakat.

- 8) **Kompetensi Pelaksana**  
Petugas pemberi pelayanan public harus memiliki keahlian, kreativitas serta kemampuan yang menyangkut sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 9) **Pengawasan Internal**  
Pengendalian atau pengawasan yang dilakukan langsung oleh pimpinan suatu kerja atau atasan langsung pelaksana.
- 10) **Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan**  
Setiap organisasi pemerintah harus memiliki sarana yang menampung aspirasi masyarakat yang berisi kritik, saran dan juga pengaduan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public kepada masyarakat.
- 11) **Jumlah Pelaksana**  
Organisasi pemerintahan memiliki pelaksanaan pelayanan yang memadai agar dalam pemberian pelayanan dapat berjalan efektif.
- 12) **Jaminan Pelayanan**  
Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan.
- 13) **Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan**  
Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- 14) **Evaluasi Kinerja Pelaksana**

## 5. Konsep Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan public adalah ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pemembrdayaan dan pengawasan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak hak sipil suatu atas barang dan jasa yang disediakan penyedia layanan publik. Monang sitorus (2009:15).

Dalam gerak organisasi, manajemen pelayanan public mempunyai peranan yang penting, yaitu menggerakkan segenap sumber daya organisasi sedemikian rupa dalam mencapai tujuan organisasi public, karena itu manajemen pelayanan public mengisyaratkan adanya unsur kepemimpinan, pengambilan keputusan, hubungan antar manusia dan manusia itu sendiri. Dengan kata lain, seorang



manajer atau pemimpin dituntut keterambilannya dalam merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengontrol sumber daya organisasi agar dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif, efisien dan produktif.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam pemerintahan menurut Supriyanto (dalam Wasistionio dan Rauf 2014:65) mengatakan, dalam manajemen pemerintah, penyelenggara pelayanan masyarakat dapat dibedakan menjadi dua yaitu ;

1. Pelayanan Publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi swasta, yaitu semua penyediaan barang atau jasa public, seperti rumah sakit swasta, sekolah – sekolah swasta, perusahaan pengakuan milik swasta dan masih banyak lagi bentuk lainnya.
2. Pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah, dapat dibedakan menjadi dua yaitu ;
  - a. Bersifat Primer, yaitu penyediaan barang atau jasa public yang di selenggarakan oleh pemerintah, dimana pemerintah merupakan satu – satunya penyelenggara atau pengguna, sehingga mau atau tidak mau harus memanfaatkannya. Contoh pelayanan di kantor imigrasi dan pelayanan perizinan, pelayanan dalam pembuatan surat izin mengemudi (SIM) dan bentuk pelayanan lainnya.
  - b. Bersifat sekunder, yaitu segala bentuk dari penyediaan barang dan jasa public yang diselenggarakan oleh lembag birokrasi pemerintah, akan tetapi pengguna tidak harus mempergunakannya, karena tersedia beberapa alternative dari penyelenggara public.

Menurut Daryanto (2014:136) mengatakan kesimpulan bahwa pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara peneydia jasa dan pengguna jasa.

Sementara itu public dapat diartikan sebagai kelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang – orang banyak maupun sedikiy yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama.

Dalam konteks ke Indonesia, penggunaan istilah pelayanan public dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara interchangeable dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar.

## 6. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat didalam organisasi. Meliputi semua orang yang melakukan aktivitas atau kegiatan pentingnya unsur *man* (manusia) sebagai sumber daya yang cukup potensial, yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangan dirinya, oleh karena itulah manusia perlu dimanajemenkan.

Menurut Moses N. Kinggundu (1989) dalam (Sulistiyani dan Rosidah, 2018;18) "*Human Resource Managements is the development and utilization of personnel for the effective achievement of individual, organizational, community, national, and international goals and objectives*".

“(MSDM adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa dan internasional yang efektif)”.  
“ (MSDM adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa dan internasional yang efektif)”.

Menurut Hasibuan (2013:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan, perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut A.F Stoner (dalam Sinambella, 2016;7) mengemukakan manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang tujuan untuk memasok suatu organisasi atau organisasi dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah semua orang yang melakukan aktivitas dengan kemampuan dan daya pikir dan daya fisik yang dimiliki oleh setiap individual.

Menurut Gary Dessler (dalam Sinambella, 2016:8) sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan aspek “orang” atau SDM dan posisi seseorang manajemen, meliputi perekrutan, penyingkiran, pemberian imbalan, dan penilaian.

Manajemen sumber daya manusia bisa didefinisikan sebagai proses serta upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dan pencapaian tujuannya. (Sule dan Seafullah, 2010;194)

Dari beberapa konsep di atas dapat disimpulkan bahwa tanpa sumber daya manusia, maka sumber lainnya akan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi, maka itu diperlukan manajemen sumber daya manusia sebagai pengatur bagaimana untuk menjalankan sebuah organisasi yang dibentuk dengan memanfaatkan sumber daya organisasi yang ada.

## **7. Konsep Evaluasi**

Menurut Vendung (dalam Wirawan 2011:16) evaluasi melihat kebelakang agar dapat menyetir kedepan. Evaluasi merupakan mekanisme untuk memonitor, mensistemasikan, dan meningkatkan aktivitas pemerintah dan hasil hasilnya sehingga pejabat public dalam pekerjaannya dimasa akan datang dapat bertindak serta bertanggung jawab, kreatif, dan seefisien mungkin. Interferensi Negara modern sedemikian ekstensif, eksekusinya rumit, dan potensi konsekuensinya sedemikian jauh sehingga ilmu pengetahuan dan penelitian sosial perlu untuk memonitor operasi dan pengaruh yang dihasilkan.

Definisi evaluasi yang dikemukakan oleh Budi Winarno dalam bukunya yang berjudul “Teori dan Proses Kebijakan Publik” yaitu :

Evaluasi dapat dilakukan karena kebijakan publik gagal meraih maksud dan tujuan untuk melihat sebab – sebab kegagalan. Suatu evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah kebijakan publik yang telah dijalankan meraih dampak yang diinginkan. Dalam bahasa yang lebih sempit, evaluasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk menilai “manfaat suatu kebijakan” (Winarno, 2002:165).

Dari batasan konsep diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah menilai kembali suatu kebijakan berjalan sesuai dengan ketentuan atau tidak. Sehingga jika suatu kebijakan tidak berjalan dengan baik maka perlu dievaluasi sehingga di masa akan datang dapat dilakukan dengan lebih baik lagi.

Menurut Nurcholis (2007;277) evaluasi adalah proses yang mendasarkan dari prinsip ketat dan tahapan waktu. Oleh karena itu, kita harus membuat skem umum penilaian dan membuat seperangkat instrument yang meliputi ;

1. Input yaitu masukan yang diperlukan untuk pelaksanaan kebijakan.
2. Proses yaitu bagaimana sebuah kebijakan diwujudkan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat.
3. Outputs (hasil) yaitu dari pelaksanaan kebijakan.
4. Outcomes (dampak), yaitu apakah suatu kebijakan berdampak nyata terhadap kelompok sasaran sesuai dengan tujuan kebijakan.

Dapat disimpulkan bahwa mengevaluasi pada dasarnya merupakan sebuah seni tersendiri. Didalam proses pelaksanaan evaluasi terlebih dahulu harus

menentukan apa yang harus diukur, menetapkan standar kinerja, melakukan pengukuran dan bila tidak sesuai dengan harapan, maka melakukan tindakan koreksi.

Menurut Wirawan. (2011:21) evaluasi proses dimulai ketika program mulai dilaksanakan. Faktor – faktor yang dinilai antara lain layanan dari program: program pelaksanaan layanan, pemangku (stakeholder) yang dilayani, sumber sumber yang dipergunakan, pelaksanaan program dibandingkan dengan yang diharapkan dalam rencana, dan kinerja pelaksanaan.

Evaluasi proses adalah evaluasi formatif yang berfungsi mengukur kinerja program untuk mengontrol pelaksanaan program. Salah satu cakupannya adalah mengukur apakah terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan program jika terjadi penyimpangan dari direncanakan, diputuskan apa yang harus dilakukan untuk mengontrol ketimpangan dan mengembalikan pelaksanaan program ke treknya dalam pengertian: kinerja yang diharapkan, pengguna *man*, *money*, *material*, *machine*, dan *method* yang di pergunakan untuk melaksanakan program.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa evaluasi digunakan untuk mengukur suatu program apakah terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan program atau tidak.

Menurut Wirawan (2011 : 71) masukan (*input*) melukiskan sumber – sumber yang diperlukan oleh program. Sumber – sumber meliputi antara lain tenaga, keunagan, dan sumber – sumber masyarakat yang dapat dimanfaatkan program untuk merancang dan melaksanakan program. Intervensi ini dipakai untuk menimbulkan perubahan. Keluaran (*output*) program merupakan produk langsung dari pelaksanaan program – program yang disebut juga sebagai intervensi atau perlakuan program. Intervensi ini dipakai untuk menimbulkan

perubahan. Keluaran (*output*) program merupakan produk langsung dari aktivitas program yang dapat berupa target jenis dan level layanan yang harus disajikan oleh program. Pengaruh (*otcomes*) adalah perubahan khusus perilaku, pengetahuan, keterampilan, status, dan level berfungsinya para partisipan program yang mendapatkan layanan atau intervensi.

Menurut Wirawan (2011:22-24) tujuan dari evaluasi antara lain :

1. Mengukur pengaruh program terhadap masyarakat.
2. Menilai apakah program telah dilaksanakan sesuai dengan rencana
3. Mengukur apakah pelaksanaan program sesuai dengan rencana.
4. Evaluasi program dapat mengidentifikasi dan menemukan mana dimensi program yang jalan, mana yang tidak jalan
5. Pengembangan staf program.
6. Memenuhi ketentuan undang – undang.
7. Akreditasi program.
8. Mengukur cost effectiveness dan cost – efficiency.
9. Mengambil keputusan mengenai program.
10. Accountabilitas
11. Memberikan balikan kepada pimpinan dan staf program.
12. Memperkuat posisi politik.
13. Mengembangkan teori ilmu evaluasi dan riset evaluasi.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Evaluasi bertujuan untuk menentukan posisi pelaksanaan program apakah berada ditreknya atau tidak. Jika terjadinya penyimpangan prosedur pelaksanaan aktivitas, maka segera dilakukan koreksi. Suatu program dirangcang dan dilaksanakan ketentuan undang – undang

Evaluasi adalah kegiatan mengukur dan menilai sejauh mana suatu kegiatan itu telah dilaksanakan. Mengukur lebih bersifat kuantitatif sedangkan menilai lebih bersifat kualitatif. Namun secara umum orang hanya mengidentifikasi kegiatan evaluasi sama dengan menilai. Pengukuran dapat dilakukan dengan cara membandingkan hasil tes terhadap standar yang ditetapkan. Perbandingan yang diperoleh kemudian kualitatifkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Dunn (Dalam Agustino) Evaluasi adalah berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Salah satu fungsi evaluasi kebijakan penelitian dan keberhasilan yang dapat memberikan informasi yang valid berkaitan dengan kinerja kebijakan.

Kemudian Dunn (2013:429), menggambarkan kriteria kriteria evaluasi dan setiap indikator akan dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Efektivitas

menyatakan bahwa efektifitas berkenaan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.. yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu di ukur dari unit produk atau layanan.

#### 2. Efisiensi

Efisiensi adalah berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu.

Dunn mengatakan bahwa efisiensi merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha, yang terakhir umumnya di ukur dari ongkos moneter. Efisiensi biasanya di tentukan melalui perhitungan biaya perunit produk atau layanan. Kebijakan yang mencapai efektifitas tertinggi dalam biaya terkecil dinamakan efisien (2013:430).

#### 3. Kecukupan

Kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal menurut Duun kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.

#### 4. Kesamaan

Duun mengatakan bahwa kriteria kesamaan (equity) erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok – kelompok yang berbeda dalam masyarakat (2013:430)

#### 5. Responsivitas

Responsovotas dalam kebijakan public dapat di artikan sebagai respon dari suatu aktivitas menurut Duun menyatakan bahwa responsive dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok – kelompok masyarakat tertentu (2013:430).

## 6. Ketetapan

Ketetapan menunjuk pada nilai dan harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut. Menurut duun menyatakan bahwa kelayakan adalah :

Kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternative untuk dijadikan rekomendasi dalam menilai apakah hasil dari alternative yang di rekomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria kelayakan dihubungkan dengan rasionalitas substansif, karena kriteria ini menyangkut substansi tujuan bukan cara atau instrument untuk merealisasikan tujuan tersebut (Dalam Duun 2013:430).

Menurut Laster dan Stewart (2000:126) evaluasi kebijakan berusaha untuk menilai konsekuensi kebijakan yang ditunjukkan oleh dampak – dampak dan menilai berhasil suatu kebijakan berdasar pada kriteria dan standar yang dibuat.

Evaluasi kebijakan juga berusaha untuk memberi sumbangan pada kebijakan lain dari terutama segi metode. Artinya evaluasi kebijakan yang di upayakan untuk menghasilkan rekomendasi dari penilai – penilaian yang dilakukan atas kebijakan yang di evaluasi.

Evaluasi kebijakan merupakan suatu aktivitas yang dirancang untuk menilai manfaat dari suatu kebijakan atau program pemerintah yang termasuk yang mencakup sub – sub kegiatan seperti spesifikasi objek, teknik pengukuran, metode analisis, dan rekomendasi yang dihasilkannya.

Kemudian Menurut Spuiling (2008 : 29) evaluasi sebagai kegiatan yang dilakukan untuk tujuan pengambilan keputusan yang kemudian menghasilkan rekomendasi guna perbaikan program.

Dengan demikian evaluasi kebijakan adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan keberhasilan dan kegagalan suatu kebijakan atau program. Boyle



(dalam Suharto,2006:120) lebih jauh lagi, mengatakan bahwa evaluasi berusaha mengidentifikasi mengenai apa yang sebenarnya terjadi pada pelaksanaan atau penerapan program. Dengan demikian evaluasi kebijakan bertujuan untuk :

1. Mengidentifikasi tingkat pencapaian tujuan
2. Mengukur dampak langsung yang terjadi pada kelompok sasaran.

Dan dari beberapa defenisi di atas dapat disimpulkan evaluasi merupakan proses untuk penilaian sesuatu kebijakan yang sudah dibuat guna di adakannya evaluasi untuk memperbaiki suatu kebijakan yang belum terlaksana dengan baik.

Menurut Wirawan (2011 : 71) masukan (*input*) melukiskan sumber – sumber yang diperlukan oleh program. Sumber – sumber meliputi antara lain tenaga, keunagan, dan sumber – sumber masyarakat yang dapat dimanfaatkan program untuk merancang dan melaksanakan program. Intervensi ini dipakai untuk menimbulkan perubahan. Keluaran (*output*) program merupakan produk langsung dari pelaksanaan program – program yang disebut juga sebagai intervensi atau perlakuan program. Intervensi ini dipakai untuk menimbulkan perubahan. Keluaran (*output*) program merupakan produk langsung dari aktivitas program yang dapat berupa target jenis dan level layanan yang harus disajikan oleh program. Pengaruh (*otcomes*) adalah perubahan khusus perilaku, pengetahuan, keterampilan, status, dan level berfungsinya para partisipan program yang mendapatkan layanan atau intervensi.

Evaluasi membuahkan pengetahuan yang releven dengan kebijakan tentang ketidaksesuan antara kerja yang diharapkan benar benar dihasilkan. Jadi ini membantu pengambilan kebijakan pada tahap penilaian kebijakan terhadap proses pembuatan kebijakan (Dalam Dunn 2003).

## 8. Konsep Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah

dirumuskan. Cahyonomim dalam J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zin (2010:1487).

Adapun menurut Lukman Ali (2010:104), “Pelaksanaan adalah mempraktekkan atau memasang”. Pelaksanaan juga dapat dia artikan sebagai pelaksanaan. Sedangkan Riant Nugroho (2003:158) “Pelaksanaan pada prinsipnya cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang di inginkan”.

Berbeda dengan Nugroho, menurut Wahab dan Van Meter dan Van Horn (2012;135) “Pelaksanaan merupakan tindakan tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau kelompok-kelompok yang di arahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan”. Dalam hal ini, pelaksanaan adalah pelaksanaan sebuah ahasil kerja yang diperoleh melalui msebuah cara agar dapat di praktekkan ke dalam masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan adalah mempraktekan atau cara melaksanakan sesuatu berdasarkan sebuah teori.

Unsur unsur pelaksanaan Menurut Wahab (2008:45) “Pelaksanaan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya”. Adapun unsur unsur dalam pelaksanaan meliputi :

1. Adanya program yang dilaksanakan
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dan program tersebut.
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau peroarangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses pelaksanaan tersebut.

## 9. Konsep Pengelolaan

Pengelolaan adalah proses yang memeberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Secara

umum pengelolaan dapat juga diartikan sebagai untuk melakukan sesuatu agar lebih serta cocok dengan kebutuhan sehingga lebih bermanfaat.

Nurgoho (2003:119) mengemukakan bahwa pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen. Secara etimologi istilah pengelolaan berasal dari kelola (*to manage*) dan biasanya merujuk pada proses mengurus atau menangani sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi pengelolaan merupakan ilmu manajemen yang berhubungan dengan proses mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Sedangkan menurut Syamsu menitikberatkan pengelolaan sebagai fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengontrolan untuk mencapai efisiensi pekerjaan.

Sementara Terry (2009) mengemukakan bahwa : Pengelolaan sama dengan manajemen sehingga pengelolaan dipahami sebagai suatu proses membeda – bedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pengelolaan atau yang sering disebut manajemen pada umumnya sering dikaitkan dengan aktivitas – aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, dan pengawasan. Istilah manajemen berasal dari kata kerja *to manage* yang berarti menangani, atau mengatur. Dari pengertian pengelolaan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian pengelolaan yaitu bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, yang meliputi fungsi – fungsi

manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut Moekijat (1989:30) Pengelolaan adalah rangkaian kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, petunjuk, pelaksanaan, pengendalian, dan pengawasan.

Menurut Soekanto (1986:19) Pengelolaan dalam administrasi adalah merupakan suatu proses yang dimulai dari proses perencanaan, pengaturan, pengawasan, penggerakan sampai dengan proses terwujudnya tujuan.

Menurut Balderton (dalam Westra 1983:14) pengelolaan adalah sama dengan manajemen yaitu menggerakkan, mengorganisasikan, dan mengarahkan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif materil dan fasilitas untuk mencapai tujuan.

Hal senada dikemukakan oleh wardoyono bahwa pengelolaan adalah suatu rangkaian kegiatan yang berintikan perencanaan, pengorganisasian pengerakkan dan pengawasan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tentunya dalam mengelola pungutan restribusi dibutuhkan suatu manajemen, karena apapun bentuk suatu kegiatan dibutuhkan suatu manajemen (Terry 1985:14).

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengelolaan bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan akan tetapi merupakan

rangkaian kegiatan yang meliputi fungsi fungsi manajemen seperti perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Dari beberapa konsep di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan proses kerjasama manusia dua orang atau lebih yang berkomitmen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, untuk melakukan rencana atau kerjasama pasti akan memerlukan wadah atau tempat yang disebut organisasi dan akan memerlukan manajemen yang bertujuan untuk mengatur dan mengelola rencana tujuan organisasi. Rencana yang dilakukan oleh Organisasi yaitu karena adanya suatu kebijakan, kebijakan yang akan dilaksanakan dengan ketentuan yang akan ada dan jika kebijakan tidak dilaksanakan dan masih adanya pelanggaran maka dari itu diperlukan adanya evaluasi, evaluasi yang akan menilai kembali apakah yang akan menjadi penyebab pelanggaran pelanggaran yang terjadi.

## 10. Konsep Teori Sistem

Secara garis besar sistem merupakan suatu kumpulan komponen dan elemen yang saling terintegrasi, komponen yang terorganisir dan bekerja sama dalam mewujudkan suatu tujuan tertentu.

Menurut Sutanto dalam Djhair dari Pratia (2015:6) mengemukakan bahwa “sistem adalah kumpulan /group dari subsistem /bagian/komponen apapun, baik fisik ataupun nonfisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu” . Sedangkan menurut Mulyani (2016:2) menyatakan bahwa “sistem bisa diartikan sebagai sekumpulan subsistem, komponen yang saling bekerja sama dengan tujuan yang sama untuk

menghasilkan *Output* yang sudah ditentukan sebelumnya”. Selain itu menurut Hutahaen (2015:2) Mengemukakan bahwa “sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan untuk menghasilkan output dalam mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan pendapat dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu kumpulan komponen dari subsistem yang saling bekerja sama dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan untuk menghasilkan *output* dalam mencapai tujuan tertentu.

Menurut Nurgaha dan Sofyan dalam jurnal (Yuliana, Zahrudin, dan Utari, 2018). “Suatu sistem dapat di definisikan sebagai satu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai tujuan.”

Kemudian, dalam bukunya, Sutarman (2009:5) menjelaskan bahwa sistem adalah kumpulan yang saling berinteraksi dalam kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama. Sedangkan menurut Jogiyanto (2009:34) dalam bukunya yang berjudul Analisis dan Desain Sistem Informasi bahwa sistem dapat juga didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan komponen. Sistem dan prosedur adalah suatu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan satu dengan yang lain. Suatu sistem baru dapat terbentuk jika didalamnya ada beberapa prosedur yang mengikutinya.

Menurut Mulyadi (2010:5) dalam bukunya yang berjudul Sistem Akuntansi, menjelaskan bahwa sistem merupakan jaringan prosedur yang dibuat menurut Patter atau pola yang terpadu untuk melakukan kegiatan utama dari perusahaan atau organisasi, sedangkan prosedur adalah urutan kegiatan klerikal, umumnya melibatkan orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat sedemikian rupa untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang – ulang. Terdapat dua kelompok dasar pendekatan dalam

mendefinisikan sistem yaitu berdasarkan pendekatan pada prosedurnya dan yang berdasarkan pendekatan komponennya.

#### 1). Pendekatan sistem pada pada prosedurnya

Sebuah sistem adalah suatu jaringan dan prosedur yang saling berkaitan satu sama lain, dan bekerja sama dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau menyelesaikan suatu masalah.

#### 2). Pendekatan sistem pada komponennya

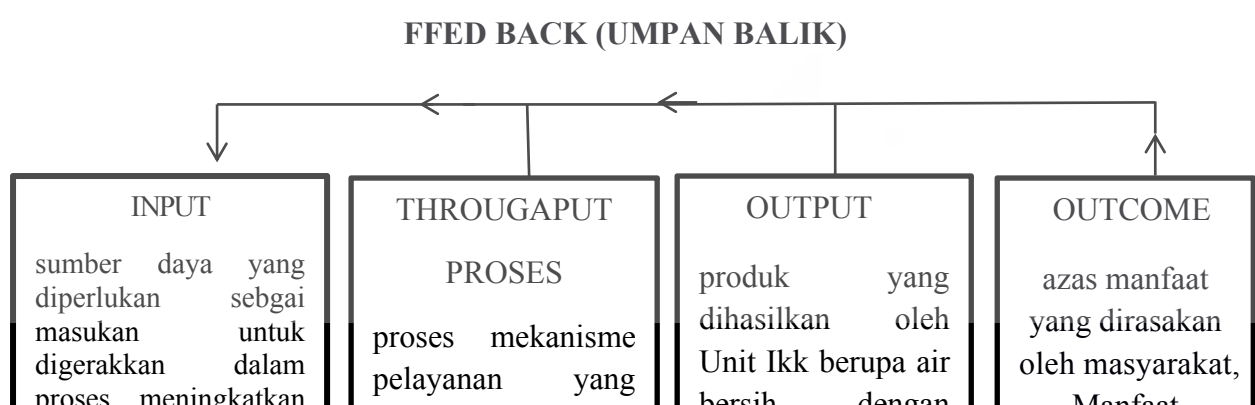
Sebuah sistem adalah sekumpulan dari elemen – elemen yang melakukan interaksi satu sama lain dengan pola teratur sehingga membentuk suatu totalitas untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu.

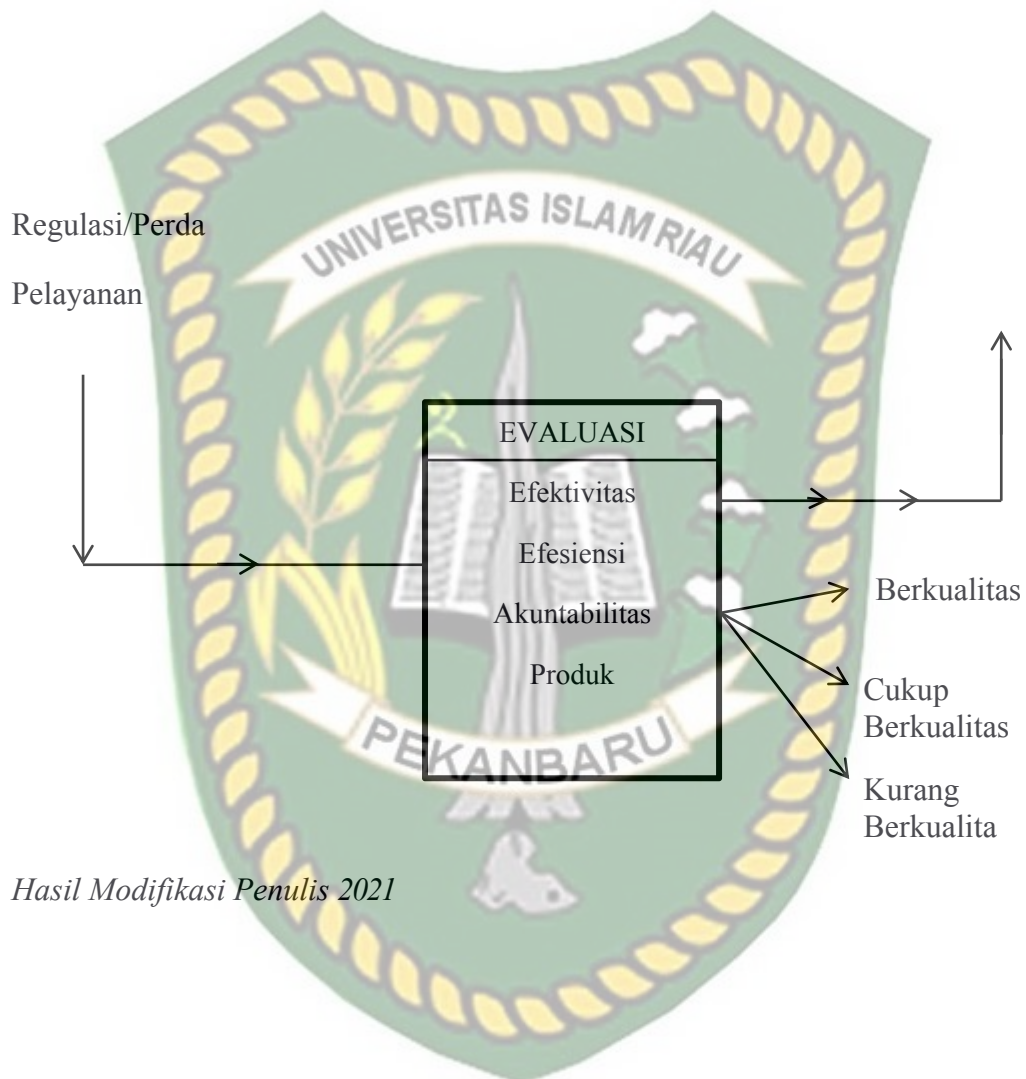
Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli yang tlah dikemukakan di atas, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa sistem adalah kumpulan bagian atau beberapa subsistem yang dirancang dan disatukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu

### B. Kerangka Pikir

Dalam hal ini berdasarkan dari variabel penelitian yaitu “ Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak. Maka penulis menguraikan alur kerangka pemikiran dengan menudukkan 4 indikator yang ada menurut William Dunn dalam Subarsono (2011 : 126)

**Gambar II.1: Kerangka Pikir Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah (PDAM) Pada Unit IKK di Kecamatan Min as Kabupaten Siak.**





### C. Konsep Operasional

Berdasarkan Konsep – konsep ini, peneliti akan memberikan pemahaman dalam menafsirkan istilah ataupun konsep yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun konsep – konsep Operasional Variabel penelitian ini sebagai berikut :



1. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyediaan air bersih yang diawasi dan dimonitori oleh aparat – aparat eksekutif maupun legislative daerah. (sumber : <https://id.m.wikipedia.org>)
2. Administrasi adalah sebgai keseluruhan proses kerja sama antar dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, sedangkan Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungan masyarakat yang diperintah. Mendorong kebijakan publik agar lebih respotif terhadap kebutuhan sosial.
3. Organisasi merupakan suatu wilayah bagi sekelompok orang dalam pelaksanaan kegiatan – kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Manajemen adalah Proses Mengurus Dan Mengelola Sumber Sumber Organisasi Pdam Unit Ikk kecamatan minas dalam mengelola sumber daya organisasi untuk memberikan pelayanan air bersih melayani masyarakat di kecamatan minas.
5. Ektifitas dan efesiensi : proses pelayanan yang diberikan oleh PDAM Unit Ikk kecamatam minas dikatakan efektif apabila target yang inginm dicapai sesuai dengan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan air bersih di kecamatan minas.
6. Efisien adalah kecukupan antara sumber daya organisasi yang tersedia dengan keperluan pelayanan, diantaranya sumber daya yang digunakan

apakah sudah sesuai dengan perbandingan rasionya dengan hasil kerja dan dampak yang dirasakan oleh masyarakat (outcome).

7. Manajemen sumber daya manusia ialah cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja yang dimiliki oleh individu secara efektif dan dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai suatu tujuan bersama karyawan dan masyarakat menjadi maksimal.
8. Evaluasi adalah pengidentifikasian keberhasilan atau kegagalan suatu rencana kegiatan atau program. Secara umum dikenal dengan dua tipe evaluasi, yaitu evaluasi terus – menerus (on-going evaluation) dan evaluasi akhir (ex-post evaluation)
9. Pelaksanaan adalah sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan yang dimaksud yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu sendiri diturunkan dalam suatu program dan proyek.
10. Pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan tersebut. Jadi pengelolan itu sendiri merupakan ilmu manajemen yang berhubungan dengan proses mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang ingin di capai.
11. Manajemen pelayanan adalah proses menyelenggarakan praktek pelayanan untuk menciptakan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang didukung oleh 5 faktor penting : 1) sumber daya manusia, 2) fasilitas, 3) kepemimpinan atau lidership, 4) keuangan (finansial), metoda/metodelogi.

12. Sistem, yang dimaksud dengan sistem adalah sebuah pendekatan secara menyeluruh terutama berkaitan dengan kualitas yang memberikan efek kepada kepuasan masyarakat, sistem dinilai dari faktor - faktor input, throuput, output, dan outcome di tentukan juga oleh faktor lingkungan (informant) dan baik internal maupun eksternal juga faktor umpan balik (feedback) sebagai proses untuk meningkatkan total kualitas manajemen.
13. Input : disini dimaksudkan adalah segala bentuk sumber daya yang diperlukan sebagai masukan untuk digerakkan dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan distribusi air bersih di PDAM Unit Ikk kecamatan Minas. Faktor – faktor itu antara lain : 1) sumber daya manusia sebagai penentu, dan sebagai operator dalam mekanisme pelayanan air bersih, 2) sumber daya keuangan/finansial yaitu anggaran yang perlukan untuk berbagai keperluan dalam mekanaisme pelayanan diantaranya gaji, insetik, operasional pelayanan, fasilitas – fasilitas pelayanan dan keperluan lainnya, 3) fasilitas atau material berupa alat alat atau mesin – mesin yang diperlukan dalam pengelola proses pelayanan air baik untuk meningkatkan kualitas maupun untuk mencapai kepuasan masyarakat. Fasilitas apakah bermanfaat, apakah mencukupi, apakah menimbulkan efek kelaancaran, pelayanan, apakah memberikan efek kualitas pelayanan, apakah diantara kegunaan fasilitas, apakah menyenangkan masyarakat.
14. Trouput adalah proses mekanisme pelayanan yang secara sistem merupakan proses tranformasi dari input ke output dalam hal ini adalah organisasi Unit Ikk di kecamatan minas kabupaten siak dalam berkerja

ditentukan oleh regulasi peraturan yang ditetapkan oleh pemda kabupaten siak.

15. Output adalah produk yang dihasilkan oleh Unit Ikk berupa air bersih, dengan indikasi air bersih, tidak berbauk, tidak berkarat. Dalam rangka memuaskan masyarakat sebagai konsumen air bersih di kecamatan minas.
16. Outcome adalah azas manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai konsumen air bersih hasil produksi PDAM Unit Ikk yang dirasakan langsung oleh masyarakat baik secara positif dan negative.
17. Umpan balik atau feedback adalah masukan – masukan atau umpan balik sebagai reaksi dari proses dan efek pelayanan yang diberikan oleh PDAM Unit Ikk pada lingkungan wilayah kerjanya yaitu Kecamatan siak baik diberikan secara langsung maupun tidak langsung atau berupa – berupa reaksi yang pasif oleh image yang ditimbulkan oleh perusahaan itu dalam proses pelayanan. Umpan balik ini semestinya dijadikan alat monitoring untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Unit Ikk. Misalnya memberikan perbaikan sesegera mungkin, apalagi ini berkaitan pelayanan air bersih sebagai kebutuhan utama masyarakat.
18. Lingkungan atau informan adalah sistem yang saling mempengaruhi ekologi PDAM Unit Ikk dengan lingkungan nya secara timbal balik yang akan menimbulkan efek berbagai sektor sehingga perlu diperhatikan baik dalam reaksi tuntutan, tekanan, permintaan, penyampaian atau suplay maupun efek efek yang ditimbulkan dalam hal ini organisasi PDAM Unit IKK dalam melakuka produksi dalam pelayan air bersih dan

penyamapainnya disebut delivery public service ditentukan oleh faktor faktor internal organisasi maupun eksternal organisasi. Sebagai admistrator pelayanan diharapkan sensitive untuk menyikapi pelayanan yaitu faktor lidersip atau faktor kepemimpinan dalam 5 faktor tadi yaitu : sumberdaya, fasilitas, keuangan, kepemimpinan, teknologi. Asumsinya adalah semakin kecil ruang lingkungan pelayanan maka kualitasnya cenderung akan baik.

19. Pencapaian sendiri ialah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai atau karyawan tersebut. atau dapat dikatakan juga sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/problem/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategi plaining organisasi.

#### **D. Operasional Variabel**

Operasional variabel dalam penelitian ini adalah tentang Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak.

Adapun penjabaran Variabel – variabel pelayanan public tersebut dapat dilihat dalam tabel operasional berikut ini :

**Tabel II.2 : Konsep Operasional Variabel Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kecamatan Minas Kabupaten Siak.**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator
Menurut Nurcholis		Input	1. Sumber daya

<p>(2007:277) Evaluasi adalah proses yang mendasarkan diri pada prinsip ketat dan tahapan waktu. Oleh karena itu harus membuat skema umum penilaian dan membuat seperangkat instrument yang meliputi:</p> <p>1. Input yaitu masukan yang di perlukan untuk pelaksanaan kebijakan.</p> <p>2. Proses taitu bagaimana sebuah kebijakan di wujudkan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat.</p> <p>3. Outputs (hasil) yaitu hasil dari pelaksanaan kebijakan.</p> <p>4. Outcomes (dampak) yaitu apakah sutau pelaksanaan kebijakan berdampak nyata terhadap</p>	Evaluasi		<p>manusia (SDM)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Anggran</li> <li>3. Strandar operasioanal prosedur</li> <li>4. Fasilitas</li> <li>5. Management Pelayanan</li> </ol>
	Proses		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kehandalan</li> <li>2. Daya tangkap</li> <li>3. Tanggung jawab</li> <li>4. Keramahan</li> <li>5. Transparansi</li> </ol>
	Outputs		<p>Hasil :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bersih</li> <li>2. Lancar</li> <li>3. Terjangkau</li> <li>4. Akurat</li> <li>5. nyaman</li> </ol>
	Outcome		<p>Azaz Manfaat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berada</li> <li>2. Memuaskan</li> </ol>

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

kelompok sasaran sesuai dengan kebijakan.			
---	--	--	--

*Hasil Modifikasi Penulis 2021*



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah pedoman atau prosedur serta teknik dalam perencanaan penelitian yang berguna sebagai panduan untuk membangun strategi menghasilkan penelitian dengan rincian sebagai berikut :

##### A. Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang berbentuk analisis deskriptif yaitu penelitian yang bermaksud untuk melakukan pengukuran secara cermat dan menyeluruh terhadap suatu konsep atau fenomena fenomena sosial tertentu kemudian penelitian ini mengembangkan konsep dan penghimpunan fakta. Menurut arikonto (2006 ;12) “penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasilnya.

Untuk mempermudah penulisan dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka tipe penelitian yang akan digunakan adalah tipe penelitian survey. Menurut iskandara (2008;66) penelitian survey adalah penelitian yang dilakuykan melalui pengamatan langsung terhadap suatu gejala, ciri khas penelitian ini adalah data penelitian dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuisioner.



## B. Lokasi Objek Penelitian

Sesuai dengan objek permasalahan yang terjadi, maka peneliti ini dilakukan pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak. Alasan penulis melakukan penelitian ini disebabkan karena adanya beberapa fenomena atau permasalahan yang berkaitan dengan Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak. Antara lain kurang bersihnya air yang disalurkan kepada warga, macetnya saluran air yang di berikan kepada warga dan belum maksimalnya pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

## C. Informan dan Key Informan Penelitian

Sehubungan dengan tentang Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak. Maka dalam penelitian ini menggunakan Key Informan dan Informan.

Informan adalah orang yang akan memberikan berbagi informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Menurut Handarsono dalam Sutyanto (2005:171-172) informan penelitian ini meliputi tiga macam yaitu :

1. Informan kunci (*key informan*) yaitu mereka yang menegetahui dan memiliki berbagai inf ormasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak tanggung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan suatu fakta atau pendapat.m sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Arikunto (2006:145) subjek penelitian merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkapkan fakta-fakta lapangan.

Penentuan subjek penelitian dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mendalam. Penentuan subjek penelitian atau responden dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Djaman Santori (2007:6) adalah teknik pengambilan sampel yang ditentukan dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian atau pertimbangan tertentu. Penelitian ini mengambil siapa saja yang menurut pertimbangan sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini narasumber utama adalah pihak pengelola air minum di PDAM Unit Ikk Minas yakni terdiri dari Kepala Kantor Perusahaan Daerah Air Minum yakni bapak Haryanto S., Sos sebagai narasumber utama “Key Informan” sedangkan sebagai narasumber lain “Informan” adalah Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum sebanyak 4 orang masing – masing yaitu:

1. Bapak Handri Kabri yakni sebagai Operator Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM),
2. Bapak Husnil Mubarat yakni sebagai Distribusi Lapangan,
3. Bapak Antoni Arwan dan Bapak Saut Martua yakni sebagai Pembaca Meter yang ada pada PDAM, dan

4. Ibuk Ratih yakni sebagai bagian Kasir yang ada pada Perusahaan Daerah Air Minum.

Sedangkan pelanggan ditetapkan sebagai narasumber untuk menyatakan informasi tentang bagaimana produksi air minum dengan cara memberikan pelayanan terhadap masyarakat, Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Ibu cici
2. Bapak Syafii
3. Ibuk Leni Zahara
4. Bapak Agus Nardi
5. Ibuk Ami

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Data merupakan bagian terpenting dalam penelitian karena ini dari penelitian adalah pencarian data yang nantinya akan terinterpretasikan dan analisis. Adapun jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer, data yang di peroleh langsung dari data key informan yang merupakan sumber informasi dalam memperoleh jawaban dari permasalahan ini. Adapun data yang menjadi key informan dalam penelitian PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak yang mengetahui permasalahan secara mendalam.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.

Jumlah pelanggan yang menjadi narasumber di penelitian ini adalah 5 orang. Sumber data lain dapat diperoleh dari jurnal atau laporan – laporan penelitian terdahulu, buku – buku, internet, Koran, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian.

#### **E. Teknik pengumpulan data :**

1. Observasi, yaitu merupakan upaya pengumpulan data penulis langsung terjun ke lapangan atau ketempat lokasi penelitian tepatnya di PDAM Kecamatan Minas Kab. Siak dan rumah – rumah pelanggan PDAM Kecamatan Minas Kab. Siak.
2. Teknik wawancara/interview yakni dengan melakukan wawancara/interview secara langsung antara peneliti dengan informan. Wawancara dilakukan melalui beberapa pertanyaan dengan system terbuka sehingga pertanyaan yang belum tercantum dapat ditanyakan untuk memperoleh data yang akurat dan tepat, guna menunjang analisis terhadap permasalahan yang di bahas. Dokumentasi merupakan studi yang dilakukan dengan cara menghimpun dan menganalisis dokumen, dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Dengan di analisis secara deskriptif, yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan fakta – fakta dilapangan dan hasilnya akan disajikan dan dilengkapi dengan uraian – uraian serta keterangan yang mendukung untuk dapat ditarik kesimpulannya.

Usaha mendapatkan fakta – fakta itu pada tahap permulaan tertuju pada usaha mengemukakan gejala gejala secara lengkap dalam aspek yang diamati dan diselidiki agar jelas keadaan kondisi sebenarnya. Penemuan fenomena dan gejala – gejala itu berarti tidak sekedar menunjukkan distribusinya, akan tetapi termasuk juga usaha menemukan hubungan satu dengan yang lainnya di dalam aspek peneliti.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

### G. Jadwal Kegiatan Peneliti

**Tabel III.2: Jadwal Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kecamatan Siak Kabupaten Siak.**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke																							
		Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																								
2	Seminar UP																								
3	Revisi UP																								
4	Revisi Kuisisioner																								
5	Rekomendasi Survey																								
6	Survey Lapangan																								
7	Analisis Data																								
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)																								
9	Konsultasi Revisi Skripsi																								
10	Ujian Konferehensif Skripsi																								
11	Revisi Skripsi																								
12	Penggandaan Skripsi																								

*Hasil Modifikasi Penulis 2021*

## H. Rencana Sistematika Laporan Penulis Skripsi

Adapun sistematika penulis usulan penelitian dalam bentuk skripsi ini di bahas dalam 6 BAB, dimana masing masing BAB mempunyai keterkaitan antara satu dengan lainnya yaitu :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini dimulai dari latar belakang masalah, lalu selanjutnya dibahas melalui perumusan masalah, serta tujuan dan kegunaan penelitian.

### **BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR**

Pada bab ini yaitu landasan teori untuk dapat melakukan pembahasan skripsi ;ebih lanjut yang mana berbagi teori yang berhubungan dengan penelitian ini, selanjutnya akan diuraikan kerangka pemikiran, konsep operasional, dan operasioanal variabel penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari tipe penelitian, lokasi peneilitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal dan waktu kegiatan penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

### **BAB IV : DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

Pada bab ini memuat tentang gambaran umum Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Daerah Aor Minum (PDAM) Di Kecamatan Minas Kabupaten Siak.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHAS**

Pada bab ini terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis yaitu mengenai Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kecamatan Minas Kabupaten Siak.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab terakhir yang penutup, penulis membaginya ke dalam sub bab yaitu kesimpulan dan saran.





## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Sejarah Kecamatan Minas

Minas adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Siak. Kecamatan Minas terbentuk di tahun 1995 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1995 Tentang Pembukaan Tiga Belas Kecamatan Di Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis, Indragiri Hilir, Indragiri Hulu dan Kmpar Dalam Wilayah Provinsi Daerah Tingkat 1 Riau, Kecamatan Minas.

Wilayah Kecamatan Minas semula merupakan bagian wilayah Kecamatan Mandau, dengan terbentuknya Kecamatan Minas maka wilayah Kecamatan Mandau dikurangi dengan dengan wilayah Kecamatan Minas, adapun yang menjadi wilayah Kecamatan Minas pada saat itu adalah :

1. Desa Minas Barat ;
2. Desa Minas Timur;
3. Desa Kandis;
4. Desa Belutu;
5. Desa Sam – Sam;
6. Desa Teluk Lancang;
7. Desa Olak;
8. Desa Sei Selondang;
9. Desa Bencah Umbai;
10. Desa Lubuk Umbut;

11. Desa Lubuk Jering;
12. Desa Tasik Betung;
13. Desa Muara Kelintang;
14. Desa Muara Bangkal.

Pada tahun 1999, Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis dimekarkan menjadi dua tahun 1999 menjadi Kabupaten Bengkalis berdasarkan Undan – Undang Tahun 1999 menjadi Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Siak Sri Indrapura. Kecamatan Minas menjadi salah satu bagian dari wilayah Kabuapten Siak Sri Indrapura.

Di bawah naungan Kabupaten Daerah Tingkat II Siak Sri Indrapura, Kecamatan Minas pada Thun 2021 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2021 menjadi dua yakni Kecamatan Minas dan Kecamatan Sungai Mandau. Dan pada Tahun 2002 Kecamatan Minas dimekarkan menjadi dua Kecamatan yakni Kecamatan Minas dan Kecamatan Kandis. Hingga saat ini, setelah mengalami pemekaran kecamatan dan desa, Kecamatan Minas menjadi empat desa dan satu Kelurahan yaitu :

1. Desa Minas Barat
2. Desa Minas Timur
3. Desa Mandiangin
4. Desa Rantau Bertuah
5. Kelurahan Minas Jaya

Adapun Pemekaran dimaksud guna meningkatkan efektifitas pelayanan sumber daya, memperpendek rentang kendali pemerintah, mempercepat penyebaran dan pemerataan hasil – hasil pembangunan, sehingga dapat memotivasi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Letak Luas Kecamatan Minas Terletak Antara  $100^{\circ}54' - 101^{\circ} - 0^{\circ}40' - 1^{\circ}13$  LU dengan Luas Wilayah  $770 \text{ Km}^2$ . Kecamatan Minas Berbatasan dengan :

1. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar
2. Sebelah Timur : Kecamatan Tualang
3. Sebelah Utara : Kecamatan Kandis
4. Sebelah Selatan : Kota Pekanbaru

Adapun Visi dan Misi Kantor Camat Minas adalah Visi “Terwujudnya Kesejahteraan masyarakat serta pelayanan yang baik untuk tercapainya tujuan aparatur pemerintah yang berfungsi sebagai pelayanan masyarakat ” Fisi dan Misi “

1. Meningkatkan SDM bidang Pendidikan
2. Meningkatkan Pelayanan kepada msyarakat
3. Meningkatkan sarana dan prasarana Kantor Camata Minas,
4. Mengembangkan adat istiadat Melayu sebagai Nilai dasar dan alat pemersatu warga (menuju Visi Kabupaten Siak kedepan).

## **B. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada Unit IKK di Kecamatan Minas Kabupaten Siak**

### **1. Profil Singkat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK di Minas**

Secara kelembagaan, PDAM UNIT IKK di Kecamatan Minas Kabupaten Siak, berada di bawah UPTD Kecamatan Minas yang didirikan berdasarkan peraturan Daerah Provinsi tingkat 1 No. 2 tahun 1976 tentang pendirian PDAM dan disahkan dengan surat keputusan Menteri Dalam Negeri tanggal 26 Februari 1981 No. 975.530-144, yang kemudian dirubah menjadi Peraturan Daerah No. 2 Tahun 1988 (Lembaran Daerah N0. 7 tahun 1989). Menggunakan sumber baku air permukaan Danau Takwana, sumber air baku yang digunakan berasal dari air danau takwana, yang mempunyai debit harian 1.000 liter/detik, baik musim penghujan maupun musim kemarau.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Ikk adalah institusi resmi yang diberi tugas dan wewenang memberikan pelayanan kepada sektor air bersih untuk didistribusikan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memproduksi kepada masyarakat.

Tujuan berdiri PDAM adalah memproduksi dan menyalurkan air kepada masyarakat di Kecamatan Minas, Kabupaten Siak. Diselenggarakan atas azas ekonomi dalam kesatuan sistem ekonomi yang berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Adapun yang menjadi tugas pokok dan

fungsi dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas, Kabupaten Siak adalah sebagai berikut :

1. Pengoperasian sistem penyediaan air minum pada unit – unit PDAM Unit IKK yang telah dibangun dan yang akan dibangun.
2. Meningkatkan penguatan kelembagaan UPTD PDAM Unit IKK Minas guna mendorong peningkatan profesionalisme SDM yang pada akhirnya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
3. Melaksanakan pembinaan teknis berupa fasilitas penyusunan NSPM penyediaan air minum maupun fasilitasi bantuan fisik terutama untuk masyarakat yang bermukim di daerah yang kesulitan mendapatkan air minum.
4. Mengembangkan PDAM Unit iKK secara berkelanjutan dalam rangka peningkatan layanan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kualitas dan kontinius.
5. Penerapan pembangunan dan optimalasi pengelolaan pelayanan air minum di Kecamatan Minas, Kabupaten Siak.

Sedangkan yang menjadi visi misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK Kecamatan Minas, Kabupaten Siak adalah sebagai berikut :

- 1) Visi  
“Tirta Siak, Sahabat Keluarga, Mitra Usaha Anda”
- 2) Misi

- a. Memberikan layanan air minum pada masyarakat secara kontinuis, kuantitas, dan kualitas
- b. Meningkatkan fungsi manajemen perusahaan agar tumbuh dan berkembang secara optimal sehingga mampu bereran sebagai BUMD yang turut mendorong suksesnya visi pembangunan Kecamatan Minas Kabupaten Siak dan pembangunan Nasional.
- c. Mengembangkan profesionalisme sumberdaya yang berdedikasi serta memiliki pola pikir kewirausahaan.
- d. Turut melestarikan sumber daya air dan lingkungan.

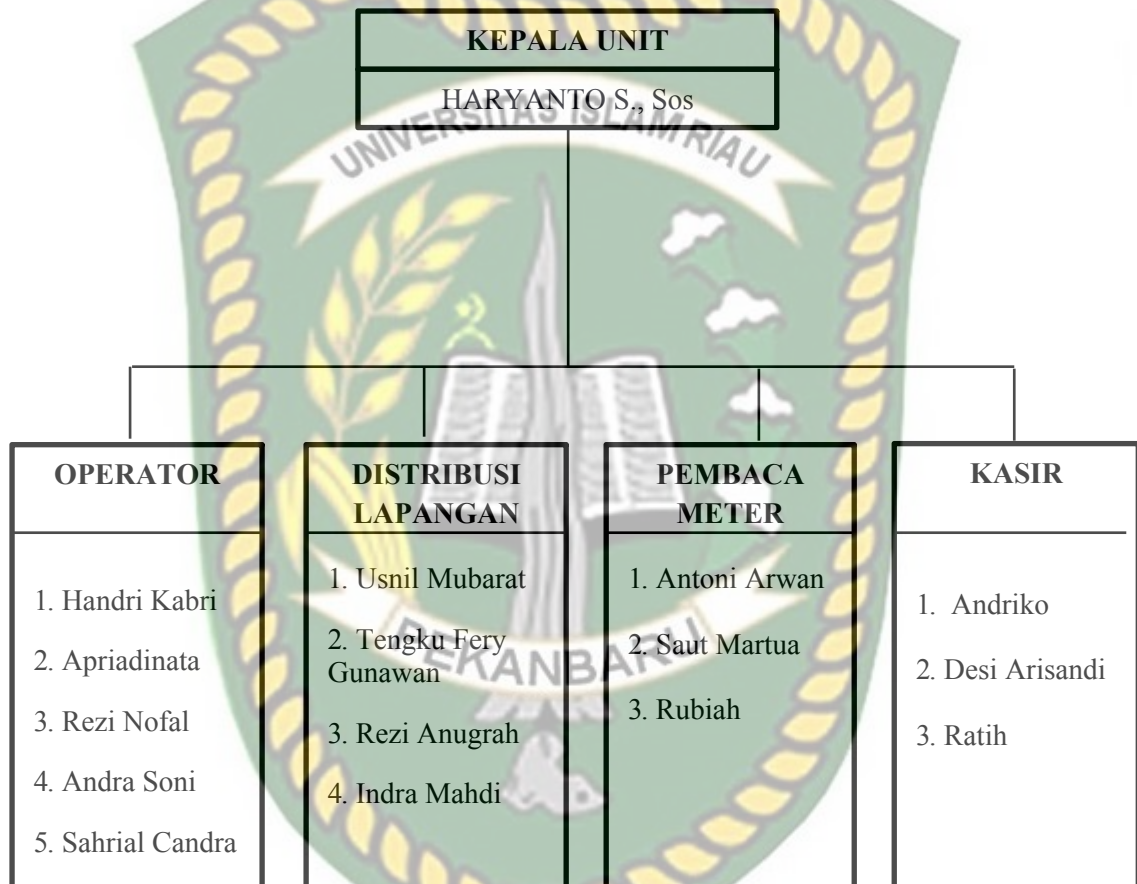
## 2. Struktur Organisasi PDAM Unit IKK Kecamatan Minas, Kabupaten Siak.

Struktur Organisasi Hal yang sangat penting ada dalam suatu organisasi , karena dengan adanya struktur organisasi akan jelas pembagian tugas – tugas pegawai dalam organisasi tersebut, struktur organisasi dibuat untuk menjalankan suatu organisasi itu sesuai dengan tugas dan fungsinya masing masing jabatan. Adapun struktur organisasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK di Kecamatan Minas, Kabupaten Siak sebagai berikut :

**Gambar IV. 1 : Stuktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)**

**Unit IKK Kecamatan Minas, Kabupaten Siak.**

**STUKTUR ORGANISASI PERUSHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
UNIT IKK DI KECAMTAN MINAS KABUPATEN SIAK**



### C. Kependudukan

Kecamatan Minas dengan jumlah penduduk 29.072 jiwa. Yang terdiri dari penduduk laki – laki 14.815 jiwa dan jumlah penduduk perempuan 14,257 jiwa, Berikut ini adalah jumlah penduduk Kecamatan Minas berdasarkan Desa/Kelurahan, RT/RW, Laki –laki dan Perempuan :

**Tabel IV.1 : Jumlah Penduduk Kecamatan Minas Tahun 2021**

No	Desa/Kelurahan	RT	RW	LK	PR	Jumlah Dusun	Jumlah Penduduk
1	Minas Jaya	53	12	7129	6769	0	13989
2	Minas Timur	24	8	1999	2336	3	4335
3	Minas Barat	21	6	2904	2624	3	5528
4	Mandi Angin	21	10	1504	1295	3	2799
5	Rantau Bertua	13	4	1279	1233	2	2512
<b>Jumlah</b>		<b>132</b>	<b>40</b>	<b>14.815</b>	<b>14.257</b>	<b>11</b>	<b>29.072</b>

*Sumber : Kantor PDAM unit IKK Minas 2021*

Dari Tabel IV.1 Jumlah Penduduk di Kelurahan Minas Jaya paling banyak penduduk karena letak Kelurahan yang lebih strategis, mudah untuk transportasi dan juga mendekati untuk ke pusat kota.



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Dalam melakukan penelitian tentang Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada Unit Ikk di Kecamatan Minas, Kabupaten Siak, penulis melakukan wawancara dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang lebih jelas dan akurat. Dengan bertemu beberapa responden secara langsung yaitu pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dan Pelanggan PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak.

#### 1. Tabel V.1 Identitas Key Forman

No	Nama	Jenis kelamin	Jabatan	Penidikan
1.	Haryanto S.,Sos	Laki-laki	Kepala PDAM	S1
2.	Handrigo	Laki-laki	Operator Lapangan	SMA
3.	Toni Arwan	Laki-laki	Distribusi Lapangan	SMA
4.	Tengku F. Gunawan	Laki-laki	Distribusi Lapangan	S1
5.	Saut Martua	Laki-laki	Distribusi Lapangan	SMA
6.	Rezi Anugrah	Laki-laki	Distribusi Lapangan	SMA

*Sumber Olahan Penulis. 2022*

Berdasarkan tabel diatas yang menjadi *Key Informan* di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berjumlah satu orang yaitu dari di Kecamatan Minas Kabupeten Siak itu sendiri. Dari kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) itu sendiri terdiri dari 6 orang *Keyinforman* yaitu 1 Kepala Kantor Perusahaan

Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK Minas, 1 orang Operator Lapangan, 4 orang Distribusi Lapangan, dan Pelanggan PDAM sebanyak 5 orang.

Untuk mengetahui apakah Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Air Minum (PDAM) yang dilakukan oleh Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Minas Kabupaten Siak ini berjalan dengan baik dan sesuai aturan, maka peneliti melakukan wawancara dengan informan. Berikut daftar informan yang diwawancarai oleh peneliti sebagai berikut :

## 2. Tabel V.2 Identitas Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Umur	Kelurahan	Jangka berlangganan
1.	Cici	Perempuan	SMA	46	Minas Timur	2004 - sekarang
2.	Syaffi	Laki-laki	S1	50	Minas Barat	2005 – sekarang
3.	Leni	Perempuan	SMA	45	Minas Timur	2004 - sekarang
4.	Agus	Laki-laki	S1	45	Minas Jaya	2007 - sekarang
5.	Ami	Perempuan	SMA	50	Mandi Angin	2008 - sekarang

*Sumber Olahan Penulis, 2022*

Berdasarkan tabel diatas, peneliti melakukan wawancara dengan 5 orang pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Peneliti wawancara dengan menanyakan satu persatu setiap sub indikator kepada responden dari pelanggan PDAM tersebut. yang pertama yaitu pelanggan yang berada di tengah Kecamatan Minas yaitu Bapak Agus yang berada di kelurahan Minas jaya yang tepatnya berada di tengah kantor PDAM Kecamatan Minas, selanjutnya yang tak terlalu

jauh dari kantor yaitu Ibuk Cici yang berada di Kelurahan Timur, dan yang agak penengahan dari kantor PDAM sendiri yaitu Ibuk Leni Zahara yaitu dari Kelurahan Minas Jaya, sedangkan yang agak jauh dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sendiri yaitu Bapak Syafii yang berada di Kelurahan Minas Barat, dan juga untuk menjelaskan pelanggan yang di atas dengan rata rata pendidikan tamatan SMA hingga S1, dan juga dapat dijelaskan bahwasanya pelanggan yang tertera di atas sudah lebih dari 5 (lima) Tahun menjadi pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum yang ada di Kecamatan Minas, Kabupaten Siak, dan peneliti wawancarai sebagai informan dengan jarak kelaurahan yang menyebar dari yang terdekat hingga terpencil dalam proses wawancara kepada pelanggan PDAM tersebut.

#### **B. Pemabahasan Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah (PDAM) Unit IKK di Kecamatan Minas Kabupaten Siak.**

Dalam penelitian ini terdiri dari 6 *keyinforman* dari kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yaitu, bapak Haryanto S., Sos sebagai Kepala Perusahaan Daerah Air Minum , dan terdiri dari 5 orang Pegawai Distribusi Lapangan yaitu Bapak Hendriko sebagai Operator Lapangan, Bapak Toni Arwan, Tengku F. Gunawan, Suau Martua dan Rezi Martua sebagai pegawai Distribusi Lapangan, dan 5 orang lagi Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yaitu Ibu cici, Bapak Syafii, ibuk Leni Zahara, Agus, dan Ibuk Ami.

Menurut Nurcholis (2007:277) terdapat 4 variabel yang sangat menentukan dan menjamin bahwa Evaluasi serta tujuan tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik yaitu, input, proses, outputs, dan outcome.

1. Input
  - a. Sumber daya manusia (SDM)
  - b. Anggaran
  - c. Standar operasional prosedur
  - d. Fasilitas
  - e. Management pelayanan
2. Proses
  - a. Kehandalan
  - b. Daya tanggap
  - c. Tanggung jawab
  - d. Keramahan
  - e. Transparansi
3. Outputs
  - a. Bersih
  - b. Lancar
  - c. Terjangkau
  - d. Akurat
  - e. Nyaman
4. Outcome
  - a. Berada



b. Memuaskan

**1. Input**

Yang dimaksud dengan faktor input sendiri ialah sarana unit produksi meliputi sumber air dan instalasi pengolahan yang di manfaatkan oleh PDAM sebagai input dan sarana proses untuk mengolah, mendistribusikan air menjadi bersih siap dikonsumsi oleh pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

- a. Sumber Daya Manusia (SDM), adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu dalam instansi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Sumber daya manusia itu sendiri terbagi menjadi dua yaitu sumber daya manusia makro dan sumber daya manusia mikro, SDM makro dalam arti luas yaitu jumlah penduduk dalam usia produktif yang ada di sebuah wilayah dan SDM mikro dalam arti sempit ialah individu yang bekerja pada sebuah institusi atau perusahaan. Dengan adanya sumber daya manusia yang memadai akan mempengaruhi keberhasilan program tersebut secara kualitas maupun kuantitas dari sumber daya manusia tersebut.

Dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan key informan yaitu Bapak **Haryanto S., Sos** selaku Kepala Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK di Kecamatan Minas Kabupaten Siak ini menjelaskan tentang Sumber daya manusia pada bagian sumber daya manusia sebagai berikut :

*“ Kalau sumber daya manusia menurut saya itu insyallah sudah cukup, karena dari pegawai yang ada di perusahaan daerah air minum kecamatan minas saling bekerja sama dalam melakukan pengelolaan air PDAM tersebut, kalau sistem gaji alhamdulillah cukup dek namanya juga kadang uang tu gak pernah cukup dek cuman di syukrin aja Alhamdulillah gaji tu cukup bagi saya pribadi dek, kalau keahlian yang adek tanya sama saya ya itu jugak sudah sesuai dengan tupoksi masing – masing dek kalau di saya tugas saya yang ada di SK sebagai pengelola produksi air dek jadi kurang lebih saya paham dengan keahlian atau bidangnya”.*

*(wawancara : Senin, 27 Desember 2021, Pukul 11:50 WIB)*

Dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan key informan yaitu Bapak **Handriko** pada tanggal 28 januari 2022 pukul 12:00 WIB selaku Operator Lapangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK di Kecamatan Minas Kabupaten Siak, ini menjelaskan tentang Sumber daya manusia (PDAM) sebagai berikut :

*“ Kalau PDAM di tempat kami ini dek Alhamdulillah pegawainya sudah mencukupi dek tidak kekurangan dalam Sumber daya manusia, kalau sistem gajinya Alhamdulillah cukuplah dek untuk makan sehari sehari hidupin keluarga, kalau keahlian itu seperti apa ya dek ? hoo kalau itu sudah sesuai dengan bidangnya dek tugas yang diberikan kepada masing masing pegawai ” pelatihan yang diberikan pemerintah daerah kepada pegawai tidak ada dek, ehh dulu tahun 2010 stop sampai sekarang nadya 2022 ni.*

*( wawancara, Senin, 27 Desember 2021. Pukul 12.00 WIB)*

Dilihat dari hasil wawancara peneliti key informan yaitu Bapak **Toni Arwan** selaku distribusi lapangan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit IKK di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait sumber daya manusia (SDM) sebagai berikut :

*“ ya kalau SDM kami sudah cukup dek, karna saling bekerja sama satu sama lain, sistem gaji kami kalau dibilang cukup ya Alhamdulillah cukuplah dek untuk hidupin keluarga, kalau keahlian dari PDAM sendiri yang diberikan kepada kami sudah sesuai dengan tupoksi atau bidangnya dek, cuman ya semua kita tau pastilah manusia punya rasa ketidaktahuan dalam hal – hal yang kita kerjakan sedikit.”*

(wawancara : selasa, 28 desember 2021. Pukul 12.10 WIB )

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu Bapak Agus yang ini menjelaskan sumber daya manusia yang ada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“sumber daya manusia seperti apa ya dek ? ibu kurang terlalu paham terkaiat pertanyaan SDM yang ada pada PDAM tersebut dek, tetapi yang bapak ketahui sdm dalam penyediaan kebutuhan ar bersih kami masih kurang bagus hingga saat ini dek, sudah beberapa lama kami memakai PDAM dari sejak tahun 2017 hingga saat ini airnya begitu terus dek tidak ada yang begitu memuaskan terhadap kualitas air yang dialirkan kepada pelanggan PDAM di minas dek.*

( wawancara ; Rabu, 28 Desember 2021 Pukul 09.30 WIB).

Melihat hasil kutipan wawanacara di atas, dapat dilihat bahwa tanggapan Bapak Haryanto S.,Sos selaku Kepala Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas, Kabupaten Siak, Bapak Handriko selaku Operator Lapangan, Bapak Toni Arwan selaku Distribusi Lapangan terhadap indikator Input pada sub indikator Sumber Daya Manusia atau Input, Pegawai yang mana seperi dikatakan bahwa Sumber Daya Manusia yang ada pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Ikk di kecamatan Minas Kabupaten Siak ini sudah mencakup untuk melakukan tugas dan tanggung jawab untuk menjalankan program pengolahan air PDAM yang ada di Minas ini, dan memberntuk kerjasama dalam melakukan kegiatan – kegiatan yang ada pada PDAM, dan melakukan kerjasama antara satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan mengenai sumber daya manusia pada pengelola Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ini yaitu masih kurangnya kualitas para pengelola yang ada pada PDAM di Minas ini dikarenakan

selama peneliti melakukan kunjungan dalam beberapa hari ke kantor Perusahaan Daerah Air Minum dan kelapangan tempat mengelola air tersebut masih banyak yang tidak ada di tempat yang peneliti lihat langsung di lapangan tersebut, hanya cuman ber 4 yang peneliti lihat yang *stay* dilapangan yaitu Pegawai bagian pelayanan, ketua, dan dua orang lagi pegawai distribusi lapangan.

Yang saya lihat langsung staff/pegawai distribusi lapangan masih banyak yang tidak pernah saya lihat, dan peneliti ingin wawancara dengan distribusi lapangan kata pegawai bagaian pelayanan administrasi menjawab bapak dan abang yang adek tanyakan susah dijumpain jarang datang, dan juga peneliti bertanya terkait sistem gaji kepada ketiga pegawai tersebut menurut hasil peneliti yang sudah wawancarai pihak pegawai sudah cukup dalam SDM, yang terakhir wawancara peneliti bertanya terkait keahlian dalam pegawai menurut peneliti sudah sesuai dengan tupoksi masing – masing. Karena hal ini ini butuh pembinaan terhadap sumber daya manusia pada pengelola PDAM di kecamatan Minas untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas dari PDAM tersebut sehingga para pengelola PDAM bisa fokus kepada tugas dan tanggung jawab masing – masing.

Maka indikator input pada sub indikator sumber daya manusia sudah terjalankan atau terlaksana tetapi belum optimal.

- b. Anggaran merupakan proses perhitungan produksi dan harga dari berbagai macam bahan, dan kegiatan yang akan terjadi dalam proses produksi, penyusunan anggaran dapat memebrikan manfaat bagi perusahaan, yaitu dapat digunakan sebagai alat penilai/sasaran yang hendak dicapai,



menimbulkan rasa tanggung jawab pegawai, menghindari pemborosan dan pembayaran yang kurang perlu, sumber daya yang dapat dimanfaatkan sehemat mungkin, serta membuat segala kegiatan dapat terarah pada pencapaian tujuan bersama.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Rezi** selaku Distribusi Lapangan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Anggaran yang ada PDAM Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“ tersedianya anggaran yang bagaimana dulu dek, kalau pertanyaan terkait seputar ini saya kurang bisa menjelaskan atau kurang paham saya dalam ini dek, kalau yang adek tanyakan ke saya tarif yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan standar harga dari PDAM tersebut dek, harganya jugak sudah terjangkau bagi kalangan masyarakat dek yaitu kisaran harga Rp 4.000 untuk masyarakat (non niaga) sampai dengan RP 5.000 sedangkan di pihak swasta (niaga) kisaran RP 6.000 sampai RP 7.000 air tersebut sampai dengan kisaran enam ribu perkubiknya, untuk lebih jelasnya 1 kubik sama dengan setara 5 drum air sedangkam 1 drum air 2 ratus liter.  
( wawancara Selasa Desember 2021, Pukul 11:10 WIB)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Saut Martu** selaku Distribusi Lapangan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Anggaran yang ada PDAM di Minas, sebagai berikut :

*“ anggaran awal pertama kali PDAM ini berdiri saya kurang tau dek berapa biaya yang dikeluarkan, tetapi yang saya tau anggaran yang diberikan kepada masyarakat pelanggan PDAM itu kalau ndak salah saya yaitu Rp 520.000 dek. kalau anggaran kran air dalam PDAM itu kisarannya saya kurang tau dek, tetapi kalau yang adek tanya itu kran air saja yang rusak banyak dek dari pipa 8 dari jalan hanglekuir, jalan kasturi itu kemaren, jalan pln ujung banyak itu, dan masih ada beberapa lagi tu dek, pipa jugak masih banyak yang ruak dek, masih banyak yang rusak dek dalam peralatan pengolahan air jadi kami ini butuh selagi anggaran turun dari pemerintah untuk pergantian dalam pengolahan air yang rusak ini.  
(wawancara peneliti, Senin, 27 Desember 2021 Pukul 10:00 WIB)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu dengan Ibuk **cici** yang ini akan menjelaskan anggaran yang ada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“jumlah anggaran awal ibuk pemasangan air PDAM itu sdek kalau tidak salah Rp. 520.000 dek, kalau terkait biaya anggaran slama ibu jadi pelanggan PDAM lumayan terjangkau harga nya nak tetapi ada yang kurang baik menurut ibuk nak, dikarenakan nak air yang di alirkan kepada rumah ibuk bisa lebih mahal ketimbang air yang di alirkan ke tetangga ibuk sementara kebutuhan air yang dialirkan tetangga ibuk lebih banyak dan malah tetangga ibu itu saudara ibuk sendiri ngomong begitu juga karna tetangga ibu itu dia jualan air galon jugak malahan tetapi kenapa bisa jauh dratis lebih murah dari ketimbang ibuk, dan menurut ibuk pribadi itu harus jelas biaya air yang dikeluarkan di jelasin kepada masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM tersebut dek.  
(wawancara peneliti, Rabu, 29 Desember 2021 Pukul 10:00 WIB)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu Bapak **Syafii** yang ini menjelaskan anggaran yang ada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“jumlah anggaran awal bapak pemasangan PDAM itu harganya Rp 520.000 dek , jumlah air perkubiknya itu kalau tak salah kisaran 5 ribuan dek bapak dah lupa jadi ndak tau pasti karna taunya di awal aja dek dan setiap bulan cuman tau bayar harga keseluruhan yang di berikan pegawai atau staff PDAM kepada saya dek atau kepada pelanggan PDAM lainnya sama begitu juga dek, kalau pastinya air yang dialirkan itu berapa kubik yang terpakai kami tidak tau dek tau bersih bayarnya saja dek.  
(wawancara peneliti, Rabu, 29 Desember 2021 Pukul 10:30 WIB)*

Dari kutipan wawancara diatas dilihat bahwa tanggapan Bapak Rezi dan Bapak Saut Martua selaku distribusi Lapangan, terhadap indikator Input pada sub indikator Anggaran pada sub indikator Input/sub indikator anggaran yaitu mengatur dana yang di awal untuk memenuhi semua kubutuhan yang akan

dilakukan dalam pengelolaan PDAM , tetapi kutipan hasil wawancara yang peneliti tanyakan masih banyaknya kendala yang tidak terselesaikan dalam pengelolaan air minum yang ada pada PDAM di Kecamatan Minas ini, dan banyak juga dalam kebutuhan anggaran yang di perlukan tetapi dari pihak pemerintah belum turun juga biaya yang di berikan kepada perusahaan daerah air minum (PDAM) di Kecamatan Minas, mereka masih menunggu terus respon dari pihak pemerintah.

kemudian dilihat dari tanggapan wawancara para informan Ibuk Cici sebagai pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) di Kecamatan Minas, Kabupaten Siak banyaknya pelanggan PDAM yang masih telat membayar tagihan air yang mengakibatkan banyaknya penunggakan dikarenakan mereka jugak banyak complain terhadap air yang sering dialirkan tidak bersih dan kemacetan yang sering terjadi terus menerus.

Melihat dari pengumpulan data yang peneliti lakukan dari observasi dilapangan, para pengelola Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) masih banyak mengalami kendala dalam pengolahan air sehingga ada dalam beberapa bulan penurunan jumlah pelanggan PDAM dikarenakan biaya yang mereka keluarkan tidak sesuai dengan hasil yang mereka inginkan contohnya dalam kualitas air. Terkait anggaran pengelolan PDAM itu sendiri terkait upah gaji setiap berbulannya lancar kepada pegawai Perusahaan Daerah Air Minum. Hal ini pengelola PDAM juga banyak mengalami tidak puas dengan gaji mereka karena merasa sedih dengan masyarakat yang rutin membayar tetapi alir yang di alirkan

tidak maksimal . Indikator input sub indikator anggaran ini sudah terlaksana tetapi belum optimal dalam berbagai aspek air yang di alirkan.

- c. Standar Operasional Prosedur, sistem pengaturan atau prosedur yang penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang terstruktur yang ada pada PDAM itu sendiri. Standar Operasional Prosedur (SOP) , bagaimana setiao organisasi mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelaksanaan program dapat dilakukan tanpa prosedur – prosedur yang berbelit – belit dan disesuaikan dengan tindakan – tindakan yang seharusnya ada dalam aturan dari pelaksana.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Bapak **Harianto S.,**Sos selaku Kepala PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada PDAM di Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“ Kalau untuk Standar Operasional Fariabel (SOP) sendiri sebenarnya kami belum ada dek, karna kami masih mengikuti apa yang dilakukan dari dinas Pekerjaan Umum (PU) yang ada di Kabuapten Siak dek, tapi kan seharusnya kami harus ada SOP sendiri yang ada pada PDAM Unit Ikk.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Bapak **Rezi Anugrah** selaku Distribusi Lapangan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada PDAM Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“ untuk itu sudah tercapai di beberapa tahun awal PDAM berdiri”*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di

Kecamatan Minas yaitu Bapak **Agus** yang ini menjelaskan anggaran yang ada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“ kalau sistematika Standar Operasional Prosedur yang diberikan ke pelanggan saya pribadi mereka sudah menjalankan dengan baik contoh seperti syarat- syarat untuk menjadi pelanggan PDAM di kecamatan minas ”*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu Ibuk **Leni Zahara** yang ini menjelaskan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“ sudah sesuai Standar Operasional Prosedur yang ada sih nadya yang ante lihat, contohnya dalam pembayaran tagihan air, cara mendaftarnya sudah sesuai kecuali edengan kualitas air nya nadya belum bagus ante lihat.”*

Dari kutipan wawancara diatas dilihat bahwa tanggapan Bapak Haryanto S., Sos selaku Kepala PDAM dan Bapak Rezi Anugrah selaku distribusi Lapangan, terhadap indikator Input pada sub indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu menyatakan tidak adanya (SOP) yang ada PDAM di kecamatan minas itu sendiri, melainkan Standar Operasional Prosedur yang mereka jalankan sekarang itu Standar Operasional Prosedur (SOP) dari Dinas Pekerjaan Umum (PU) yang ada di Kabupaten Siak dan , dan untuk SOP terhadap tercapainya kualitas air dan pengelolaannya sudah tercapai di awal – awal tahun berdirinya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak. Dan berdasarkan hasil wawancara dengan informan yaitu Bapak Agus dan ibuk Leni Zahara menjelaskan bahwa sudah adanya pelaksana memberitahukan syarat – syarat memberitahukan apa – apa saja yang perlu

dilakukan dalam untuk mendaftar menjadi pelanggan PDAM itu sendiri, dan kualitas air dalam pengelolaan di awal beberapa tahun itu bagus dalam kualitas air dan sistem pengelolaan yang ada.

Melihat dari observasi peneliti di lapangan bahwasanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak itu sendiri terhadap SOP yang di pakai yaitu dari dinas PU sendiri, dan para pengelola sudah melakukan SOP seperti pengelolaan air dan mendistribusikan air yang akan dialirkan ke pelanggan PDAM, dan untuk pelanggan PDAM sudah mengatakan sudah terjalankan dengan baik SOP yang ada pada PDAM diminas sendiri, kecuali terhadap kualitas air yang dialikan masih kurang bagus. Maka indikator Input pada sub indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) Sudah Terlaksana namun belum cukup bisa dikatakan Optimal baik.

- d. Fasilitas/peralatan merupakan hal yang penting karena digunakan untuk operasionalisasi kebijakan baik itu dari segi penyediaan material yang dibutuhkan pengolahan air bersih, maupun perakatan kantor lainnya untuk keberlangsungan program tersebut :

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Bapak **Harianto S.,Sos** selaku Kepala PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Fasilitas yang ada PDAM di Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“mengenai fasilitas perusahaan daerah air minum (PDAM) saat ini mungkin kondisinya bagi saya kurang memadai dikarenakan masih banyaknya fasilitas fisik kantor maupun fasilitas mendistribusikan air bersih contohnya saja dalam fasilitas fisik perusahaan pada kran air, pipa, dan lain sebagainya,*

*fasilitas kantor begitu juga kurang memadai dikarenakan agak terlalu kecil ruangnya sehingga alat- alat atau barang yang dibutuhkan terlalu padat di tarok dalam ruangan, sementara alat itu sangat dibutuhkan dalam fasilitas kantor dikarenakan kecil jadi kurang bagi untuk beberapa pegawai disana untuk leluasa dalam melakukan aktifitas.”*

*(wawancara peneliti, selasa 28 Desember 2021. Pukul 12:20 WIB)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Toni Arwan** selaku Distribusi Lapangan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Fasilitas yang ada PDAM Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“ kalau fasilitas fisik menurut saya ya mungkin kondisinya sudah memadai tapi ya kita bilang sih bagus tidak kalau untuk loket sendiri menurut saya kurang memadai dikarenakan ruangan dan tempat antrian loket terlalu kecil untuk masyarakat yang ingin mengantri pembayaran air, dan fasilitas yang kami butuhkan itu seperti obat kimia itu ada 3 macam sih dek, selebihnya mesin yang perlu dek kendala kami di mesin rata rata dek yang sulit.*

*(wawancara peneliti, Selasa 28 Desember 2021 Pukul 12:20 WIB)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Hendrigo** selaku Operator Lapangan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Fasilitas yang ada PDAM Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“kalau fasilitas PDAM yang di perlukan itu yang sangat penting kali itu pompa, dan pipa transmisi dan distribusi nadya itu kami mengalami banyak kendala sekali dalam menyalurkan air kepada masyarakat bahkan kerusakan terhadap fasilitas untuk medistribusikan air kepada masyarakat tidak bisa ditentukan dalam 1 tahun kondisi mesin.*

*( wawancara Senin 27 Desember 2021. Pukul 12.00 WIB)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Saut Martua** selaku distribusi Lapangan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Fasilitas yang ada PDAM Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“ pemeliharaan dalam fasilitas yang digunakan pada air PDAM sendiri itu cuman cuci bak aja sih nadya, tiap bulan harus di cuci, kalau tidak di cuci air yang akan di alirkan kotor dan tidak bersih nadya.”*

*( wawancara Peneliti : Senin 27 Desember 2021. Pukul 10:00 WIB)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu dengan Ibuk **cici** yang ini akan menjelaskan fasilitas yang ada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“ fasilitas kantor yang saya lihat cukup baik cuman tempat loket yang saya lihat itu kurang bagus dikarenakan terlalu kecil jadi ketika orang ramai itu mengantri sampai keluar nunggunya, itu kalau di luar kami membayar tagihan air kan panas nunggunya, dan juga peralatan mesin pengolahan air bersih yang di alikan ke masyarakat pelanggan PDAM yang saya dengan banyak kendala mesin rusak, kadang kami tidak bisa berbuat apa apa walaupun keadaan aior yang di alirkan kepada kami kurang bersih mau ndak mau ya harus sabar dan complain kepada pegawai PDAM di minas ni, lebih jelasnya saya kurang begitu paham kalau di tanya apa fasilitas yang dibutuhkan dari PDAM tersebut, saya pun tau sedikit dari saudara saya yang bekerja disana.*

*( Wawancara Peneliti : Rabu 29 Desember 2021 Pukul 10:00 WIB)*

Dari kutipan wawancara diatas dilihat bahwa tanggapan Bapak Haryanto sebagai Kepala PDAM dan Bapak Toni Arwan selaku Distribusi Lapangan, Hendriko sebagai Operator Lapangan, Saut Martua selaku Distribusi Lapangan, terhadap indikator Input pada sub indikator Fasilitas, pada Indikator Input/Sub indikator Fasilitas yaitu belum tercukupinya fasilitas yang dibutuhkan dalam kebutuhan yang diperlukan pegawai PDAM yang ada pada saat ini, baik di kantor maupun di lapangan. Kemudian dilihat dari jawaban Informan yaitu ibuk Cici sebagai pelanggan PDAM memberi tanggapan terhadap fasilitas yang ada di kantor dan dilapangan mengatakan bahwa kurang memadai dalam berbagai aspek yang dilihat ibuk cici sendiri.



Melihat dari observasi peneliti dilapangan bahwa untuk fasilitas yang ada di kantor dan dilapangan kurang memadai dalam menjalankan PDAM ini dikarenakan masih banyak fasilitas yang dibutuhkan dari pegawai PDAM tersebut tetapi belum ada respon dari pihak pemerintah untuk menanggapi permasalahan yang ada pada PDAM saat ini. Hal ini perlu menjadi perhatian pihak atas lainnya untuk memperhatikan supaya meningkatnya semangat dan memberikan yang terbaik untuk program ini, didukung dengan seperti memberikan ruangan yang nyaman bagi pengelola PDAM di Kecamatan Minas ini dengan baik. Indikator Input pada sub Indikator Fasilitas Sudah terlaksana, tetapi kurang memadai dalam berbagai aspek.

- e. Management Pelayanan merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas – aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan – tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Tengku F. Gunawan** selaku distribusi Lapangan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Management Pelayanan yang ada PDAM Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“management pelayanan pada PDAM Unit Ikk ini tujuannya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada pada PDAM di Minas saat ini Alhamdulillah sudah tercapai, tetapi kalau ditasnya bagaimana tanggapan kami kepada masyarakat yang complain terhadap air yang di alirkan saat ini kami hanya bisa menjelaskan bahwasanya air tersebut tidak jernihnya tergantung cuaca dan penggantian pipa agar menghasilkan air yang jernih dan bersih.  
( wawancara Peneliti : Rabu 28 Desember 2021. Pukul 12:40 WIB)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Andriko** selaku Operator Lapangan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Management Pelayanan yang ada PDAM Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“tugas dan fungsi saya disini sebaga Operator Lapangan atau lebih jelasnya saya yang mengelola air yang ada di sini, kalau tujuannya pelayanannya sudah tercapai atau belum menurut saya dulu di tahun awal PDAM ini berdiri sudah tercapai dengan baik, tetapi belakangan tahun ini menurut saya pribadi kurang tercapainya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait kualitas air yang di alirkan.*

*( wawancara Peneliti : 27 Desember 2021 Pukul 12:00 WIB)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu dengan Ibuk **Leni Zahara** yang ini akan menjelaskan Management Pelayanan yang ada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“ Kalau ini alhamdulillah pelayanan PDAM yang diberikan kami menurut saya sudah baik nak contoh sistem pembyarannya juga berjalan dengan baik nak, kalau dalam pemasangan sambungan baru itu mereka menjelaskan kepada kami sangat jelas terperinci juga nak. Cuman ya itu nak permohonan kami kepada Pegawai PDAM itu ya cuman kualitas air yang dialirkan masih saja tetap kurang jernih dan kurang lancar sering macet – macet juga nak.*

*( wawancara Rabu, 29 Desember 2021. Pukul 10:50 WIB)*

Dari kutipan wawancara diatas dilihat bahwa tanggapan Bapak Tengku F. Gunawan dan Bapak Hendriko sebagai K Distribusi Lapangan dan Operator Lapangan, terhadap indikator Input pada sub indikator Management Pelayanan, pada Indikator Input/Sub indikator Management pelayanan yaitu proses pelayanan yang diberikan cukup memadai tetapi sangat kurang memadai dalam berbagai aspek yaitu proses pelayanan tidak lancar sebagaimana dihadapi oleh masyarakat berdasarkan pra survey didapati fasilitas produksi air bersih banyak yang rusak.

Melihat dari observasi peneliti dilapangan bahwa bentuk management pelayanan ataupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pelayanan PDAM belum memadai karena masih banyaknya masyarakat yang belum terjangkau dalam penyaluran air ke berbagai daerah tertentu seperti di gang khatulistiwa dan gang PLN, masih banyak lagi yang belum bisa terjangkau dalam pemasangan air PDAM di Kecamatan Minas.

## 2. Throughput/Proses

Proses, dalam penyediaan air bersih tentu banyak ketentuan dalam proses pengaliran air yang dialirkan kepada masyarakat. Proses sendiri meliputi kegiatan, perencanaan, penyusunan, pelaksanaan dan evaluasi kebijakan, dan proses itu sendiri dari berbagai aspek seperti kehandalan, daya tangkap, tanggung jawab, keramahan, dan transparansi.

- a. Kehandalan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara tepat waktu, jujur, dan cermat. Kehandalan sendiri merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang di tawarkan. Kehandalan juga memerlukan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hal ini mencakup kemampuan dalam hal ketetapan waktu pegawai dalam menyelesaikan permasalahan distribusi air bersih.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Harianto S., Sos** selaku Kepala PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Kehandalan yang ada PDAM di Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“ menurut saya kami memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memenuhi SOP yang ada yaitu mudah dipahami oleh pelanggan, kalau keluhan yang diberikan pelanggan terkait kualitas air yang dialirkan kami sebisa mungkin untuk memenuhi pelayanan yang baik untuk masyarakat pelanggan PDAM di minas sendiri, namun kami tidak bisa memenuhi sesuai dengan pengaduan yang diinginkan kepada masyarakat dikarenakan dari pihak atasan pemerintah sendiri lama untuk memproses kebutuhan – kebutuhan yang kami perlukan dalam pengolahan air bersih di minas ini.*

*( Wawancara : Penelitian senin 27 Desember 2021 Pukul 11.50 WIB)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Saut Martua** selaku distribusi lapangan di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Keandalan yang ada PDAM di Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“ kemampuan distribusi dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan Alhamdulillah sudah cukup baik.*

*( Wawancara Peneliti : Senin, 27 Desember 2021 Pukul 10.00 WIB)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu dengan Ibuk **Ami** yang ini akan menjelaskan Keandalan yang ada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“kemampuan pegawai dalam memberi kami pelayanan menurut saya sudah berjalan dengan baik hanya saja kadang saya kurang mengerti terkait harga air perkubik yang adek tanyakan, saya hanya membayar sesuai aturan pelayanan yang ada disana seharusnya kan itu dijelasin di awal oleh pegawai pelayanan PDAM teesebut. Dan juga saya pernah mengadakan lewat telpon pagi hari, siangnya petugas datang untuk memperbaikinya. Petugas cukup cepat memperbaiki kerusakan pipa bocor yang ada dirumah saya pada saat itu.”*

*( Wawancara Peneliti : Rabu, 29 Desember 2022 Pukul 11:00 WIB)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu dengan Ibuk **Leni Zahara** yang ini akan menjelaskan Keandalan yang ada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“ saat air dirumah saya tidak mengalir, saya mengadukannya ke PDAM lalu ada petugas yang datang kerumah saya memeriksa aliran air rumah saya dan menjelaskan penyebabnya dan saat itu juga aliran rumah saya langsung mengalir lagi. Pokoknya petugasnya cepat dan sigap untuk memperbaikinya.”*  
( Wawancara Peneliti : Rabu, 29 Desember 2021 Pukul 11:00)

Dari kutipan wawancara diatas dilihat bahwa tanggapan Bapak Arianto S., Sos selaku Kepala PDAM Distribusi Lapangan, Saut Martua selaku Distribusi Lapangan, terhadap indikator Proses pada sub indikator Kehandalan, pada Indikator Proses/Sub indikator Kehandalan yaitu yang di mana seperti dikatakan bahwa penyampaian pegawai PDAM memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat cukup berjalan dengan baik atau bisa dikatakan sudah terlaksana namun masih adanya penyampaian yang dikatakan masyarakat terkait masih kurangnya pengetahuan mereka terkait msyarakat yang ingin tahu hitungan harga perkubik air dan beberapa kubik air pelanggan PDAM yang telah dipakai dalam perbulannya, namun tidak ada penyampaian yang secara rinci pegawai PDAM jelaskan kepada pelanggannya.

Melihat hasil pengumpulan data dan hasil obserbasi peneliti lihat di Lapangan indikator Proses dan sub indikator Kehandalan cukup berjalan dengan baik hanya saja masyarakat terus menuntut kualitas air yang di alirkan, kehandalan pegawai terhadap kualitas air kurang memadai, Namun dari pendapat – pendapat yang dikatakan pelanggan PDAM Ibuk Ami dan Ibuk Leni Zahara mengatakan bahwa petugas PDAM menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh PDAM di Kecamatan Minas, yaitu antara satu sampai dengan tiga hari semenjelak pelanggan melaporkan keluhan

kepada PDAM di Minas. Indikator Proses pada sub indikator Keandalan sudah terlaksana namun belum Optimal.

- b. Daya tangkap sendiri merupakan aparatur terhadap masyarakat merupakan suatu kemampuan untuk kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan PDAM, dengan penyampaian informasi yang jelas tanpa membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negative dalam kualitas pelayanan. Ketanggapan dapat diartikan juga sebagai kemampuan yang dilakukan langsung oleh aparaturnya untuk memberikan pelayanan cepat dan tanggap, data tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian yang telah melakukan prosedur ketentuan yang berlaku menyangkut pembayaran atas pemakaian yang digunakan. Ketanggapan adalah keinginan membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Tengku F. Gunawan** selaku distribusi lapangan di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Keandalan yang ada PDAM di Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“buku panduan yang diberikan kepada pelanggan PDAM terkait mendistribusikan air kepada calon pelanggan itu tidak ada, seharusnya itu ada tetapi yang biasanya kami lakukan itu hanya dari mulut ke mulut yang menjelaskan kepada pelanggan yang ingin memasang air PDAM, kalau ketanggapan daya tangkap kami memberikan pelayanan kepada masyarakat Alhamdulillah baik namun kadang ada beberapa juga yang tidak bisa kami*

*membantu dan menyediakan jasa yang di inginkan masyarakat, hal ini meliputi kejelasan informasi, waktu penyampaian dan ada beberapa hal lagi terkait daya tangkap dan juga masalah air sendiri kami kurang cepat menanggapi karna dek air juga yang dialirkan tergantung cuaca pada setiap harinya kalau cuaca nya hujan terus insyallah air yang dialirkan akan jernih, tapi kalau musim kemarau ya harus sabar banyak saja kendalanya air keruh dan sebagainya.”*

*(wawancara : Selasa, 28 Desember 2021 Pukul : 12.40 WIB)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu dengan Bapak **Syafii** yang ini akan menjelaskan Daya Tangkap yang ada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“kalau daya tangkap yang jelaskan pegawai dalam pelayanan PDAM saat ini menurut saya cukup puas, ya kadang kan setiap sesuatu yang kita inginkan ada aja dek yang kurang berjalan ya mungkin ada beberapa hal yang kurang contohnya kemampuan pegawai PDAM sekarang yang saya lihat masalah yang dikeluhkan pelanggan layanan terhadap kualitas air sendiri masih kurang cepat dalam daya tangkap pegawai PDAM dalam memeberikan pelayanan bagi pelanggan PDAM dek.*

*( Wawancara Peneliti : Rabu 29 Desember 2021 Pukul 10:50 WIB)*

Dari kutipan wawancara diatas dilihat bahwa tanggapan Bapak Tengku F. Gunawan selaku Distribusi Lapangan, dan Bapak syafii selaku pelanggan PDAM terhadap indikator Proses pada sub indikator Daya Tangkap, pada Indikator Proses/Sub indikator Daya Tangkap yaitu dapat diketahui bahwa hasil peneliti yang observasi kelapangan langsung dari tanggapan masyarakat mengenai daya tangkap yang diberikan PDAM di Kecamatan Minas dalam kata sudah terjalankan tetapi belum maksimal secara keseluruhan dalam berbagai hal yaitu seperti peneliti lihat langsung kelapangan masih adanya pelayanan yang kurang cepat dalam menanggapi permasalahan yang ada pada PDAM tersebut dan masih ada

kurangnya dalam penyampaian informasi yang diberikan. Maka Indikator Proses pada sub Indikator Daya Tangkap cukup terlaksana dengan baik.

- c. Tanggung Jawab, perusahaan daerah air minum (PDAM) merupakan salah satu bentuk usaha milik daerah yang bergerak di bidang pengolahan air bagi masyarakat umum. PDAM sebagai perusahaan daerah ini bertanggung jawab dalam pengembangan dan pengelolaan sistem penyediaan air bersih serta melayani para konsumen dengan harga yang terjangkau dan mendapatkan air yang berkualitas baik. Serta menjamin hak – hak rakyat atas terpenuhinya kebutuhan air bersih terutama air minum hal ini sesuai dengan Pasal 28A Undang – Undang Negara Republik Indonesia yang menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk mempertahankan hidup dan kehidupannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Haryanto S. Sos** selaku Kepala PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Tanggung jawab yang ada PDAM di Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“konsumen tidak ada yang dirugikan menurut saya karena air nya tidak berjalan toh tidak ada yang perlu dibayarkan dalam taghan perbulannya kan, ya itu menurut saya pribadi begitu karena yang dirugikan kadang kami ada juga beberapa karena protes air tidak bersih dia tidak bayar dalam perbulannya yang nunggak dan memutus kan sambnungan sebagai pelanggan kami, dan yang menjadi penanggung jawab dari PDAM di Minas ini ya Pemerintah dek yang ada pada UPTD Siak dek”*

*(wawancara Peneliti : Senin 27 Desember 2021. Pukul 11:50)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Handriko** selaku Operator Lapangan di Kecamatan Minas Kabupaten



Siak menjelaskan terkait Tanggung jawab yang ada PDAM di Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“kalau penyaluran air sudah sesuai dengan SOP yang ada kami ini dek, cuman ya masih ada kapasistas air yang dialirkan kurang baik dan maslah pipa yang sering terjadi kendala dek. ya tanggung jawab kami sebagai pengelola air belum optimal secara keseluruhannya dek masih banyak terjadi yang ada PDAM dalam berbagai kebutuhan instalasi air dek, dan juga kami juga setiap saat memeriksa dan mengatur instalasi secara teratur dek.*

*(Wawancara Peneliti : Senin, 27 Desember 2021 Pukul 12:00)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu dengan Ibuk Cici yang ini akan menjelaskan Tanggung Jawab yang ada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“ kalau tagging jawab mereka mengalirkan kualitas air yang bersih belum bagus kali.”*

*(Wawancara Peneliti : Rabu, 29 Desember 2021 Pukul 10.00)*

Dari kutipan wawancara diatas dilihat bahwa tanggapan Bapak Haryanto S., Sos. Selaku kepala PDAM, dan Bapak Handriko selaku Operator Lapangan terhadap indikator Proses pada sub indikator Tanggung Jawab ini menjelaskan bawah bentuk tanggung jawab dari pengelola PDAM untuk membantu kendala yang dihadapi masyarakat belum terjalankan dengan baik, namun dari masyarakat sendiri masih banyak yang belum paham dengan kendala yang pengelola mereka hadapi.

Melihat hasil observasi peneliti selama dilapangan bahwa pengelola PDAM di Kecamatan Minas sendiri sudah melakukan tugasnya sesuai dengan aturan yang ada, dan tanggung jawab mereka terhadap pelanggan PDAM itu

cukup optimal hanya saja pegawai PDAM yang saya lihat belum bisa memenuhi tanggung jawab apabila konsumen dirugikan air yang dialirkan belum kriteria bagus dalam penyaluran air dari rumah ke rumah. Dapat dikatakan indikator Input pada sub indikator tanggung jawab sudah dijalankan namun belum terlaksana dengan baik.

- d. Keramahan adalah sikap sopan santun terhadap semua orang agar orang lain merasakan kenyamanan dan perasaan saat bersama kita. Bersikap ramah dan baik ternyata belum cukup bagi pegawai PDAM dalam menjalankan tugasnya. Sikap ini perlu perilaku dalam dunia pekerjaan, salah satu faktor untuk mengembangkan PDAM dalam perusahaan daerah air minum. Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Tengku F. Gunawan** selaku distribusi lapangan di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Keramahan yang ada PDAM di Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“ saya sebisa mungkin menyampaikan dengan baik, sopan dan jujur terkait masyarakat yang complain terhadap kualitas air yang buruk, contohnya saja saja jelaskan kualitas air yang buruk itu penyebabnya itu bukan kesalahan kami seluruhnya tetapi dari pipa air yang bocor, tempat waduk air yang kurang memadai dan kurang lebih dari pemerintah yang lambat merespon pengaduan yang kami adukan ke pihak atasan yang berwajib untuk melakukan atau memenuhi kebutuhan kendala kami yang ada dilapangan.*

*( Wawancara Peneliti : Selasa, 28 Desember 2021 Pukul : 12:40 WIB)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Saut Martua** selaku distribusi lapangan di Kecamatan Minas Kabupaten

Siak menjelaskan terkait Keramahan yang ada PDAM di Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“ kalau kesopanan yang saya berikan kepada pelanggan insyallah baik semua dek, dan juga pegawai distribusi lapangan lainnya berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan PDAM. Tidak ada juga saya lihat masalah kurang ramahnya pegawai yang ada pada perusahaan daerah air minum dek.*

*(wawancara : Senin, 27 Desember 2021 Pukul 10:00 WIB)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu dengan Ibuk **Ami** yang ini akan menjelaskan Keramahan yang ada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“ kalau pegawai yang saya kenal rata rata ramah semua dan baik dalam menjelaskan seputran air pdam yang saya tanyakan, tetapi yang kurang itu menurut saya terkait complain masyarakat yang selalu bertanya kenapa air Pelanggan Pdam kurang bersih dalam beberapa bulan yang lalu.*

*(wawancara : Rabu, 29 Desember 2021 Pukul 11:00 WIB)*

Dari hasil kutipan di atas dapat dilihat bahwa tanggapan Bapak Tengku F. Gunawan selaku pegawai Distribusi Lapangan, dan Bapak Saut Martua, menjelaskan terhadap indikator Proses pada sub indikator keramahan yaitu adanya bentuk pembinaan/keramahan yang baik dari pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kepada masyarakat, sudah berjalan dengan baik. Dan dilihat dari wawancara informan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai PDAM sendiri sudah memenuhi kriteria baik dalam sub infikator keramahan tersebut.

Dilihat dari observasi yang peneliti lakukan selama berada dilapangan menjelaskan bahwa bentuk keramahan yang diberikan pegawai kepada pelanggan

PDAM sudah sangat bagus, namun ya masih tetap kendalanya yang saya temukan di lapangan itu tetap sama yaitu kualitas air dari tahun ke tahun semakin kurang bagus, kurangnya respon pemerintah dalam memenuhi kebutuhan PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak, Pegawai PDAM itu sendiri yang saya lihat di lapangan menjelaskan pengolahan air dari tahap pertama hingga tahap terakhir itu sangat jelas dan ramah yang disampaikan kepada saya. Indikator Proses, dan Sub Indikator Keramahan sudah terlaksana dengan baik.

- e. Transparansi dalam PDAM yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Atau juga transparansi bisa dikatakan terbukanya akses bagi seluruh masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM terhadap semua informasi yang terkait dengan segala kegiatan yang mencakup keseluruhan prosesnya melalui suatu manajemen informasi public.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Bapak **Hendriko** selaku Operator Lapangan di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Transparansi yang ada PDAM di Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“transparansi yang kami berikan kepada masyarakat terkait pelanggan yang menggunakan air pdam itu sudah sangat jelas bagaimana tahapan awal yang kami jelaskan dari mulai memasang saluran pipa air yang baru mendaftar menjadi pelanggan hingga tahap terakhir pembayaran.”*

*(Wawancara Peneliti : Senin, 27 Desember 2021 Pukul 12:00 WIB)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Bapak **Hariato S., Sos** selaku Kepala PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Transparansi yang ada PDAM di Kecamatan Minas, sebagai berikut :

*“ya kalau transparansi kami sudah menjelaskan semua dek kepada masyarakat pelanggan PDAM, ya kalau untuk lebih jelasnya kadang pasti ada jugak yang belum transparan menjelaskan, contohnya saja harga air perkubik kadang masyarakat tidak tau semua dek.”*

*(Wawancara Penelit : Senin, 27 Desember 2021, Pukul 11:50)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu dengan bapak **syafii** yang ini akan menjelaskan Transparansi yang ada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“Alhamdulillah kalau di saya sebagai pelanggan PDAM itu sudah transparansi sih dek yang bapak lihat, namun tidak tau dengan orang lain yang sebagai pelanggan PDAM dek.dan informasi – informasi yang sering terjadi dalam air mati pun mereka menjelaskan kepada pelanggan jika pelanggan menghubungi pihak pegawai PDAM duluan yang bertanya, tetapi ya sering saya dengar jugak dari masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM sering ketidaktahuan mereka kenapa air sering mati, maunya kan di informasikan ke seluruh pelanggan lainnya duluan kalau air mati penyebabnya apa jadi transparan yang diterima masyarakat dan lebih sabar menunggu sudah ada kejelasan yang di sampaikan oleh pegawai PDAM.”*

*( Wawancara Peneliti: Rabu, 29 Desember 2021 Pukul 10;30)*

Dilihat dari observasi yang peneliti lakukan selama berada dilapangan menjelaskan bahwa bentuk Transparansi yang diberikan pegawai kepada pelanggan PDAM sudah terjalankan dengan baik, dan dilihat wawancara dari informan sendiri mengatakan juga informasi – informasi yang mereka sampaikan cukup jelas.

Dilihat dari observasi yang peneliti lakukan selama berada dilapangan menjelaskan bahwa bentuk transparansi sendiri yang diberikan pegawai kepada pelanggan PDAM sudah sangat bagus, hanya tetapi ya masih ada beberapa masyarakat yang complaquin bahawa tidak semuanya masyarakat tau apa yang terjadi permasalahan jika air PDAM yang dialirkan ytidak berjalan dengan baik, maka dari itu komunikasi atau informasi harus lebih transparan lagi kepada masyarakat, contohnya saja dalam pelanggan PDAM tidak tau kalau penyebab air mati, harga air perkubiknya itu berapa dan ada beberapa point lagi. Indikator Proses, dan Sub Indikator Transparansi sudah terlaksana dengan baik namun belum cukup Optimal.

### 3. Outputs

Outputs sendiri dapat diartikan (hasil) yaitu hasil dari pelaksana kebijakan, yang meliputi dalam Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dari berbagai hasil yaitu pertama bersih, kedua lancar, ketiga terjangkau, ke empat akurat dan terakhir nyaman. Itulah beberapa cakupan hasil dari outputs sendiri yang ada dalam Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Minas, Kabupaten Siak.

- a. Bersih, pengelolaan air merupakan suatu tujuan untuk mendapatkan air bersih dan sehat dengan standar mutu air yang memenuhi syarat kesehatan. Proses dalam perubahan fisik, kimia, dan biologi, berikut tujuan dari pengelolaan air bersih yaitu memperbaiki tingkat kesamaan air yang berkualitas bersih.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Bapak **Hariato S., Sos** selaku Kepala PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Bersinya air yang dialirkan, sebagai berikut :

*“ kalau untuk menjaga tingkat kebersihan air yang disalurkan ya itu tergantung musim hujan dan musim kemarau dek, kalau hari musim hujan air yang kami alirkan pasti bersih dek, cuman kalau musim kemarau habis stok air yang sesudah air hujan itu kemungkinan air yang dialirkan masih kurang bagus dek contohnya saja sudah musim kemarau air kurang bersih ditambah lagi pipa yang bocor atau mesin yang rusak tentu kami tidak bisa memaksimalkan kualitas air yang kami alirkan atau kami salurkan itu bagus den, ya cuman dikatakan bersih tidak tapi masih bisa layaklah digunakan dek.”*

*(Wawancara Peneliti : Senin, 27 Desember 2021 Pukul 11:50)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Bapak **Handrigo** selaku Operator Lapangan di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Bersinya air yang dialirkan, sebagai berikut :

*“pemeliharaan bak air agar bersih tu cuci bak aja sih dek, itu dilakukan tiap bulan, kalau bak nya pencucian bak nya sudah sesuai, karna kalau tidak di bersihkan lumpur itu bisa ikut naik ke atas dan dampaknya dalam penyaluran air bersih yang dialirkan tidak bersih dek.*

*( Wawancara Peneliti : Senin, 27 Desember 2021 Pukul 12:00)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu dengan Ibuk **Ami** yang ini akan menjelaskan Bersihnya air yang ada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“ kalau air yang dialirkan kepada saya itu kurang bersih, sering terjadinya airnya kuning, kadang berkarat, banyak aja kendalanya kalau kualitas kebersihan air yang dialirkan”.*

*(Wawancara Pneliti : Rabu 29 Desember 2021 Pukul 11:00 WIB)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu dengan Ibuk **Leni Zahara** yang ini akan menjelaskan Bersihnya air yang ada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“ndehh dek kalau itu jan gan ditanyakan lagi air yang dialirkan jarang sekali bersih, selalu ada aja pe rmasalahan air yang dialirkan di tempay saja airnya kunging, terus tidk bersih dan agak berkarat dan berbau ketikda kami memakainya dek.”*

*( Wawancara Peneliti : Rabu, 29 Desember 2021Pukul 10;50)*

Dari hasil kutipan di atas dapat dilihat bahwa tanggapan Bapak Harianto S., Sos selaku pegawai Kepala PDAM, dan Bapak Handrigo selaku Operator Lapangan, menjelaskan terhadap indikator Proses pada sub indikator Outputs pada sub indikator Bersih menjelaskan bahwa bentuk kualitas Bersih Air yang dialirkan pegawai PDAM kepada pelanggan itu kurang baik, kurang bersih dikarenakan banyaknya permasalahan yang terjadi dilapangan seperti pipa yang bocor, mesinnya bermasalah, dan mengakibatkan pelanggan PDAM terus menerus complain dengan kualitas air bersih yang di alirkan tidak berjalan dengan baik. Kemudian dilihat dari wawancara para informan yaitu ibuk leni zahara, ibuk ami yang menjadi pelanggan PDAM di Kecamatan Minas belum memadai dan masih banyak permasalahan yang terjadi.

Melihat dari observasi peneliti dilapangan bahwa bentuk air bersih yang ada pada di perusahaan daerah air minum (PDAM) di Kecamatan Minas belum meadai dalam menjalankan program air bersih kepada masyarakat, maka perlu di benahi lagi terhadap kualitas air yang dialirkan kepada masyarakat, contohnya



seperti tidak adanya lagi air yang terlalu kuning dan berbau, agar pelanggan PDAM di kecamatan minas tidak merasa kecewa terhadap kualitas air yang dibutuhkan. Karna satu satunya sumber air yang diharapkan pelanggan PDAM itu sumber air dari PDAM tersebut, karna mata air untuk membuat sumur bor pun susah jadi itulah satu satunya harapan mereka untuk mendapatkan kualitas air yang bersih yang akan digunakan untuk sehari – hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan. Indikator outputs pada sub indikator Bersih/air bersih belum terlaksana dengan baik.

- b. Lancar sendiri merupakan air yang dialirkan tidak ada kemacetan atau kendala yang membuat air tersebut tidak mati dalam instalasi air yang merupakan bentuk produk PDAM yang menghasilkan lancarnya air yang dialirkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Bapak **Tengku F. Gunawan** selaku Distribusi Lapangan di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait Lancar/ air yang dialirkan tidak ada kemacetan sebagai berikut :

*“kendalanya itu ya dek seperti yang saya katakana di awal bahwasanya pipa yang kita pakai sekarang itu bocor perkiraan rusaknya itu 25% sampai 40% rusak, sudah beberapa tahun tidak di ganti, kami hanya bisa menunggu untuk pergantian dalam pipa, kalau pompa kita itusudah mencapai 75% rusaknya dek. jadi kemungkinan tingkat kelancaran air yang dialirkan oleh pelanggan PDAM kurang efektif kadang kami ada juga disebabkan perbaikan pipa air ”*

*(Wawancara Peneliti : Selasa, 28 Desember 2021 Pukul 11.40)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di

Kecamatan Minas yaitu dengan bapak **Syafii** yang ini akan menjelaskan lancar nya air yang dialiratkan yang ada pada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“itu nadya sering kurang lancar air yang dialirkan ada kadang tiga hari air tidak hidup, kami meminta ir kepada masyarakat yang ruamahnya tidak memakai air PDAM, atau mengantri ke rumah warga yang ada sumur umum, pokonya seringlah nadya kami mengalami kurang lancarnya air yang di alirkan kepada pelanggan PDAM.”*

*( Wawancara Peneliti : Rabu, 29 Desember 2021 Pukul 11:40)*

Dari hasil kutipan di atas dapat dilihat bahwa tanggapan Bapak Tengku F. Gunawan selaku pegawai distribusi lapangan PDAM, menjelaskan terhadap indikator Output pada sub indikator lancar menjelaskan bahwa kurang lancarnya air yang dialirkan disebabkan oleh pipa PDAM yang sering bocor dan mengalami kendala untuk kelancaran air kepada pelanggan PDAM. Kemudian dilihat dari wawancara para informan yaitu bapak syafii yaitu menjelaskan bahwa kalau kelancaran air itu masih sering terjadinya kurangnya tingkat kelancaran air yang dilairkan kepada setiap pelanggan PDAM dikarenakan ada perbaikan atau pergantian pipa seperti yang dikatakan distribusi lapangan.

Maka dilihat dari observasi peneliti selama berada dilapangan masih belum optimal karena masih banyak yang terjadi oleh pelanggan PDAM kemacetan air yang dialirkan atau kurang lancar setiap bulannya, maka indikator output pada sub indikator Lancar belum terlaksana dengan baik.

- c. Terjangkau sendiri merupakan terjangkaunya air yang dialirkan kepada masyarakat pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dari setiap daerah kecamatan minas yang berada disekitarannya .

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Haryanto S., Sos** selaku Kepala PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait terjangkau sebagai berikut :

*“kalau untuk biaya tarif itu sudah terjangkau menurut saya karna dengan biaya Rp 4.000 sampai Rp 5.000 tarif perkubik air yang cukup terjangkau oleh pelanggan PDAM.”*

( Wawancara Peneliti ; Senin, 27 Desember 2021 Pukul 11:50)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Tengku F. Gunawan** selaku distribusi lapangan di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait sub indikator terjangkau sebagai berikut :

*“hoo kalau itu banyak dek yang tidak terjangkau masyarakat yang ingin memasan PDAM, contohnya saja di daerah KM 2 Minas timur, di gang tengki, tidak terjangkau dia, dan tidak masuk, kapasitas itu tidak mencukupi, sekarang aja air kita banyak mati mati, jadi kacau kita.*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu dengan **Bapak Agus** yang ini akan menjelaskan lancar nya air yang dialiratkan yang ada pada Perusahaan Daerah Air Minas sebagai berikut :

*“ kalau keterjangkauannya dalam pemasangan PDAM sendiri saya sangat memenuhi kebutuhan dalam kehidupan sehari hari, karna sumber air cuman di PDAM yang bisa lagi di tempat saya tidak bisa membuat sumur bor karna mata air di sekitaran rumah saya tidak dapat. Cuman ya itu airnya kurang bersih di PDAM minas ini.”*

( Wawancara Peneliti : Rabu, 29 Desember 2021 Pkul 09:30)

Dari hasil kutipan di atas dapat dilihat bahwa tanggapan **Bapak Haryanto** selaku kepala PDAM dan **Bapak Tengku F. Gunawan** selaku pegawai distribusi

lapangan PDAM, menjelaskan terhadap indikator Output pada sub indikator terjangkau menjelaskan bahwa untuk harga air perkubik itu sudah terjangkau dengan baik oleh pelanggan PDAM, kalau untuk pemasangan instalasi PDAM dari rumah itu sendiri dijelaskan bahwa masih banyak yang belum terjangkau oleh pihak PDAM dalam kapasitas tidak mencukupi untuk melayani semua pelanggan PDAM. Dan Kemudian dilihat dari wawancara para informan yaitu Bapak Agus yaitu menjelaskan bahwa kalau pemasangan PDAM sangat membantu masyarakat dalam kehidupan sehari hari, walaupun masih ada kendala dengan air yang kurang bersih, tetapi mereka tetap terpaksa menerima dengan kualitas air tersebut.

Maka dilihat dari observasi peneliti selama berada dilapangan masih belum meningkatnya kelancaran air yang dialirkan kepada masyarakat karna kendala dalam menjangkau air masih sulit dari setiap daerah yang ada di kecamatan minas tersebut, maka perlu adanya tingkatan dalam melayani keluhan masyarakat yang ingin memasang PDAM tetapi tidak bisa, maka dari itu harus ada pembenahan seperti yang sudah dijelaskan dalam SOP yang ada pada PDAM tersebut agar masyarakat minas dapat semua dalam memasang PDAM tersebut. maka indikator output pada sub indikator terjangkau sudah terjalankan tetapi belum maksimal dengan baik.

- d. Akurat sendiri yaitu kemampuan seseorang untuk mengarahkan sesuatu gerak ke suatu sasaran sesuai dengan tujuan atau melakukan gerakan tanpa membuat kesalahan, contohnya seperti akurasi meter air pada PDAM jelas, atau melihat kondisi meter air yang terpasang oleh pelanggan PDAM harus di ganti dan akurat .

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Handrigo** selaku Operator lapangan di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait sub indikator terjangkau sebagai berikut :

*“Kalau kami insyallah sudah akurat dalam mengelola air dek”*

*(Wawancara Peneliti : Senin, 27 Desember 2021 Pukul 12:00)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu dengan Bapak **Agus** yang ini akan menjelaskan akurat dalam PDAM sebagai berikut :

*“Kalau keakuratan perhitungan penyaluran air yang dilakukan PDAM kepada pelanggan PDAM sendiri itu saya pribadi tidak akurat menurut saya karna air yang di pakai oleh tetangga saya lebih banyak ketimbang dirumah saya tetapi kenapa malah lebih murah tetangga saya dalam membayar tagihan PDAM.”*

*( Wawancara Peneliti ; Rabu, 29 Desember 2021 Pukul 09:30)*

Dari hasil kutipan di atas dapat dilihat bahwa tanggapan Bapak Handrigo selaku Operator Lapangan PDAM, menjelaskan terhadap indikator Output pada sub indikator Akurat menjelaskan bahwa untuk akurat perhitungan dalam mengelola air sudah baik dan benar, Dan Kemudian dilihat dari wawancara para informan yaitu Bapak Agus yaitu menjelaskan bahwa belum akuratnya perhitungan jumlah harga air yang ada pada tiap bulannya, masih ada yang menjangkal dalam perhitungan keakuratan yang menjadi pelanggan PDAM di Kecamatan Minas, Kabupaten Siak.

Maka dilihat dari observasi peneliti selama berada dilapangan masih belum maksimal dalam perhitungan keakuratan Pelanggan Pdam dikarenakan

yang peneliti lihat kurang sinkron dari pelanggan PDAM sendiri dalam keakuratan perhitungan anggaran air perbulan. Berarti dapat dikatakan bahwasanya keakuratan dalam perhitungan jumlah biaya air yang dikeluarkan tidak optimal dengan baik, maka dari itu indikator output sudah terlaksana tetapi belum optimal dengan matang.

- e. Nyaman, bisa di katakana perusahaan daerah air minum (PDAM) merupakan salah satu BUMD yang dimiliki pemerintah daerah. Berdasarkan undang – undang N0. 5 tahun 1962 sebagai usaha milik pemerintah daerah yang memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan umum di bidang air minum. Aktivitas PDAM mulai dari memproduksi, mengolah, dan mendistribusikan air bersih ke pelanggan. Sebagai perusahaan daerah air minum diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem oenyediaan air bersih serta melayani dan memberikan kenyamanan yang baik kepada pelanggan PDAM dengan harga yang terjangkau juga.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh

**Bapak Haryanto S., Sos** selaku Kepala PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait sub indikator kenyamanan sebagai berikut :

*“ ya kalau untuk kenyamanan yang ada dikantor ya Alhamdulillah nyaman bapak pribadi dek, cuman ya itu masih kurang nyaman sekali fasilitas gedung kantor PDAM ini kurang besar loketnya jadi ya gitu kalau orang ramai tidak bisa muat banyak dek.”*

*(Wawancara Peneliti : Rabu, 27 Desember 2021 Pukul 11:50)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Bapak **Saut Martua** selaku distribusi lapangan di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait sub indikator kenyamanan sebagai berikut :

*“ngak nyaman kalau terhadap kualitas air kita ini kurang bagus dek, karna tergantung cuaca yang bisa merubah air itu bagus, dikelola semaksimal mungkin tetap juga kualitas air itu tetap kurang bersih kalau dalam cuaca kemarau. Kalau musim kemarau air kita masih banyak bekar air hujan tadi ya masih bagus air yang kita alirkan, apa bila sudah tiga bulan, ha itu kan jauh tu, haa disitu mulai berubah dia dari naik zat besi, zat – zat asamnya, maka dari itu kalau musim hujan masih bagus ni cuman ya bedanya kotor sedikit aja kan, keruh dia, kalau dah didiamkan air itu agak dua jam di dalam botol aqua nantik tiab – tiba di atas tuwarna air tu yang jadi putih nantik jadi kuning dia air tu, itulah kendala kita kalau dah musim kemarau. Mungkin sudah tidak bisa di pakai lagi apa nya tu konsumennya yang menjadikan hak pakai, kan tidak ada lagi hutan disini jadi banyak kendala kita dikarenakan hutan diminas sudah banyak di tebang orang kayunya tu, jadi itu efek sampingnya tu. Jadi tanah itu apa bila hujan yaudah orang kan berkebum disana jadi pupuk kandang tadi, kan taik taik ayam tu masuk kedalam jadi berpengaruh air kita, maka dari itu kita memeng harus sudah pindah tempat pengambilan airnya bukan di takwana lagi, kami sudah survey sih kayak yang di pompa pertamina ini dek, jadi hutan ini masih terjaga ini, jadi kita berusaha pindah disini nantik besok ni, disini danaunya kita ambil airnya dek, disini kita bisa ambil solusi selanjutnya, tetapi masih lama prosesnya, waktu bupati siak datang kesini pas ada perkemahan di umumkan oleh bupati siak bahwasanya jangka waktu 5 tahun untuk memprosesnya, karna kita harus lapor dulu ke menterinya agar dapat menempatkan pindah ke pertamina yang bekas chevron.*

*(Wawancara Peneliti : Senin, 27 desember 2021 Pukul 10:00)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu dengan ibuk **Ami** yang ini akan menjelaskan indikator output pada sub indikator nyaman sebagai berikut :

*“ kalau kenyamanan yang adek bilang sudah mengikuti SOP itu kurang paham kali apa itu SOP adek, hoo kalau nyaman masih kurang adek dengan tingkat kualitas airnya, kemactetan air nya terus kadang mati dalam beberapa hari, itu paling sering terjadi kami sebagi pelanggan PDAM adek.”*

*(Wawancara Peneliti : Rabu, 29 Desember 2021 Pukul 11;00)*

Dari hasil kutipan di atas dapat dilihat bahwa tanggapan Bapak Saut Martua selaku distribusi lapangan dan bapak Haryanto S., Sos selaku Kepala PDAM Lapangan PDAM, menjelaskan terhadap indikator Output pada sub indikator nyaman menjelaskan bahwa tingkat kenyamanan itu masih kurang baik dikarenakan ada beberapa sebab yaitu tingkat kenyamanan yang diberikan pemerintah kepada PDAM di kecamatan Minas belum maksimal bagus, dengan ruangan yang kurang besar dan tingkat kenyamanan oleh pegawai distribusi lapangan menyikapi pertanyaan yang ditanyakan masyarakat terkait kualitas air itu juga belum optimal baik dengan kenyamanan pelanggan PDAM, dan Kemudian dilihat dari wawancara para informan yaitu ibu Ami menjelaskan bahwa belum cukup baik kualitas kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan PDAM terhadap air yang di alirkan.

Maka dilihat dari observasi peneliti selama berada di lapangan masih belum maksimal dalam tingkat kenyamanan baik yang diberikan pemerintah terhadap kualitas kantor PDAM yang masih sempit dan kurangnya kenyamanan yang diberikan pegawai PDAM kepada pelanggan PDAM terhadap kualitas air yang dialirkan kepada masyarakat, maka dari itu perlu adanya SOP yang ada untuk memenuhi standar kinerja pelayanan yang baik bagi suatu perusahaan daerah air minum itu sendiri.

#### 4. Outcome

Efek yang dicapai dalam jangka panjang dari sebuah proses, outcome sendiri merupakan dampak, manfaat, harapan perubahan dari sebuah kegiatan atau



pelayanan suatu program dapat berjalan lancar dengan hasil yang berada dan memuaskan. Dengan adanya hasil yang berada dan memuaskan dan pengaturan birokrasi yang baik akan membawanya para pelaksana senantiasa dalam melaksanakan tahapan – tahapan pelayanan yang secara konsisten terhadap kualitas PDAM yang berada dan memuaskan.

- a. Berada merupakan berupaya untuk mendapatkan hasil yang baik dan memuaskan dalam suatu kategori agar berjalannya dengan baik suatu instansi dalam memberikan pelayanan, faktor berada sendiri dianggap sangat penting sekali oleh pelanggan PDAM, dan merupakan kekuatan PDAM dalam menjalankan fungsi pelayanannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Haryanto S., Sos** selaku Kepala PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait sub indikator Berada sebagai berikut :

*“ alhamdulillah keberadaan PDAM sekarang sangat membantu masyarakat di Kecamatan Minas Kabupaten Siak sekarang,, tetapi yang saya kasihanin itu tempat yang belum terjangkau PDAM diminas sulit untuk mendapatkan air, dan kami untuk menjangkanya saja meteran kesana belum bisa kondisinya jauh kabel kita tidak sampai kesana.*

*(Wawancara Peneliti : Senin, 27 Desember 2021 Pukul 11:50)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh **Bapak Tungku F. Gunawan** selaku distribusi lapangan di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait sub indikator Berada sebagai berikut :

*“ Alhamdulillah keberadaan PDAM saat ini membantu masyarakat pelanggan PDAM, namun dengan kualitas air itu ya masih kurang.”*

*(Wawancara Peneliti : Selasa, 28 Desember Pukul 11:40)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu dengan ibuk **Leni Zahara** yang ini akan menjelaskan indikator output pada sub indikator Berada sebagai berikut :

*“ hoo kalau keberadaannya Alhamdulillah sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dek.*

*(Wawancara Peneliti : Rabu, 29 Desember 2021 10:50)*

Dari hasil kutipan di atas dapat dilihat bahwa tanggapan Bapak Saut Martua selaku distribusi lapangan dan bapak Haryanto S., Sos selaku Kepala PDAM Lapangan PDAM dan Bapak Tengku F, Gunawan, menjelaskan terhadap indikator Output pada sub indikator Berada menjelaskan bahwa kebaradaa PDAM saat ini sangat membantu bagi kalangan masyarakat pelanggan PDAM itu sendiri, walaupun keberadaan PDAM sendiri belum semaksimal bagus dalam mendistribusikan air tetapi adanya PDAM sangat membantu masyarakat minas. dan Kemudian dilihat dari wawancara para informan yaitu ibuk Leni Zahara menjelaskan bahwa PDAM yang ada di kecamatan minas ini sudah bagus sangat membantu masyarakat, walaupun terkendala dalam kualitas air mereka tetap sabar menunggu air yang akan dialirkan bersih.

Maka dilihat dari observasi peneliti selama berada dilapangan keberadaan PDAM sudah sangat membantu masyarakat Kecamatan Minas, yang peneliti lihat dilapangan sendiri tidak semua masyarakat yang ada di kecamatan minas bisa menggunakan air pribadi yaitu air sumur sendiri, dikarenakan mata air yang sulit ditemukan di swkitaran rumah mereka masing-masing keberadaan PDAM tentu

membuat masyarakat minas sangat bersyukur karena tanpa PDAM tidak tau mereka mengambil air lagi dimana. Berarti dapat dikatakan bahwasanya indikator output pada sub indikator Berada sudah terlaksana dengan baik tetapi belum optimal matang terkait pelayanan terhadap kualitas air.

- b. Memuaskan sendiri merupakan kepuasan pelanggan terhadap satu nilai pelanggan setelah upaya pemenuhan atau penggunaan suatu produk dengan mengevaluasi apa yang diharapkan dan yang diterimanya selama proses pembelian, contohnya measkan pelanggan PDAM terhadap pelayanan yang meliputi kepuasan pelanggan terhadap kualitas air, dan pelayanan yang diberikan baik kepada pelanggan PDAM itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Bapak **Haryanto., S.Sos** selaku Kepala PDAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait sub indikator Memuaskan sebagai berikut :

*“ kalau ditanya memuaskan pelayanan kami menurut saya dek kami sudah mengasih yang terbaik buat pelanggan, tetapi kami sudah maksimal mungkin untuk melayani pelanggan dengan baik terhadap kualitas air yang dialirkan ”*

*(Wawancara Peneliti : Senin, 27 Desember 2021 Pukul 11:50)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Bapak **Toni Arwan** selaku distribusi lapangan di Kecamatan Minas Kabupaten Siak menjelaskan terkait sub indikator Memuaskan sebagai berikut :

*“Alhamdulillah kami sudah berusaha buat pelanggan untuk mendapatkan kualitas air yang memuaskan, namun di mata pelanggan pelayanan kami pasti belum memuaskan terhadap pelayanan air yang kami alirkan.”*

*(Wawancara Peneliti : Selasa, 28 Desember 2021 Puku 12:10)*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Minas yaitu dengan Bapak Syafii yang ini akan menjelaskan indikator output pada sub indikator Memuaskan sebagai berikut :

*“kalau memuaskan ya belum nadya, karna kualitas air itu tidak sepenuhnya bersih, saja jujur pribadi kalau air tu belum memnuhi kualitas air yang layak buat di pakai, tapi yam au gimana kami membutuhkan sekali PDAM yang ada di minas ini.”*

*(Wawancara Peneliti : Rabu, 29 Desember 2021 Pukul 10:50)*

Dari hasil kutipan di atas dapat dilihat bahwa tanggapan Bapak Haryanto., Sos selaku Kepala PDAM, dan Bapak Toni Irawan selaku distribusi lapangan PDAM menjelaskan terhadap indikator Output pada sub indikator memuaskan menjelaskan bahwa kepuasan pelayanan yang diberikan PDAM sendiri kurang dalam memberikan pelayanan dalam air yang dialirkan kepada masyarakat, tetapi pelayanan yang diberikan di kantor sendiri itu baik, namun hanya saja pelanggan PDAM belum bisa mengatakan air yang dialirkan kepada masyarakat itu memuaskan, dilihat dari wawancara informan mengatakan bahwasanya pelayanan yang diberikan belum bisa dikatakan memuaskan terhadap pelanggan PDAM yang terus menerus complain yterhadap kualitas air.

Maka dilihat dari observasi peneliti selama berada dilapangan Kepuasan/memuaskan pelanggan PDAM belum bia terpenuhi sesuai dalam pasal 21 undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public, standar pelayanan public sekurang – kurangnya meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem, jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, produk layanan, sarana prasarana,

jaminan pelayanan, dan lain sebagainya yang terdapat dalam pasal 21 UUD no 25 tahun 2009. Maka dari itu dapat dijelaskan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sudah sesuai standar SOP yang ada.

Berarti dapat dikatakan bahwasanya indikator output pada sub indikator memuaskan sudah terlaksana tetapi belum optimal matang terkait pelayanan terhadap kualitas air yang dialirkan masih terus belumlah cukup memuaskan.



## BAB IV

### PENUTUP

Berdasarkan hasil peneliti dan analisis yang penulis lakukan mengenai Evaluasi apalelaksanaan Pengelolaan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK di Kecamatan Minas, Kabupaten Siak. Yang menggunakan Indikator Input, Proses, Outputs, dan Outcome maka dapat penulis ambil kesimpulan dan saran – saran untuk bahan masukkan bagi pihak terkait terutama bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK di Kecamatan Minas, Kabupaten Siak sebagai berikut :

#### A. kesimpulan

1. Untuk indikator Input, dilihat dari Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK di Kecamatan Minas Kabupaten Siak itu sendiri Sudah Terlaksana, Tetapi Belum Optimal dikarenakan masih kurangnya Kualitas Air yang di alirkan kepada masyarakat Pelanggan PDAM sehingga mengakibatkan sumber daya manusia belum mencukupi sesuai dengan kebutuhan yang ada, baik itu dalam Anggaran, SOP, Fasilitas, dan Mangement Pelayanan masih beluk cukup dikatakan baik tetapi masih kurang optimal dalam peraturan UUD yang ada, dikarenakan masih banyak adanya kendala – kendala yang berada dilapangan terhadap kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di lapangan terutama dengan Fasilitas Layanan yang diberikan Kepada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) itu sendiri.

2. Untuk Indikator Proses, sendiri yang ada pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada Unit Ikk di Kecamatan Minas Kabuapten Siak, yang dikatakan proses sendiri merupakan gambaran langkah – langkah yang dilaksanakan dalam mengasilkan standar SOP yang baik di kantor ataupun di lapangan PDAM itu sendiri sudah terjalankan namun masih kurang optimal dengan beberapa proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan PDAM sendiri belum cukup dikatakan baik, seperti adanya kehandalan, daya tangkap, tanggung jawab, keramahan dan transparasi yang dapat disimpulkan masih belum Optimal dengan baik, masih ada nya beberapa kendala yang harus di tuntaskan dengan baik seperti kurangnya kehandalan para pegawai PDAM dalam menangani Kualitas air yang diberikan kepada masyarakat, belum jelasnya daya tangkap yang diberikan kepada masyarakat dan tanggung jawab yang seharusnya itu baik diberikan kepada pelanggan terhadap kualitas air yang seharusnya dialirkan kepada masyarakat itu bersih dapat dikatakan baik, dan harus jelas transparansi kepada pelanggan PDAM itu sendiri agar pelanggan PDAM bisa mendapatkan pelayanan yang baik dan sudah optimal sesuai aturan yang ada.

3. Untuk Indikator Outputs sendiri yang ada pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK di kecamatan minas sudah terlaksana namun sangat sangat belum optimal dengan kualitas air bersih yang ada, kurangnya kelancaran air yang dialikrkan kepada bmasaryakar, masih banyak masyarakat minas yang belum bisa terjangkau PDAM dari

beberapa tempat dikarenakan kurangnya panjang kabel listrik yang ada pada PDAM, masih kurangnya juga keakuran biaya tariff kepada pelanggan, dan terakhir masih belum optimal baik kenyamanan terhadap pelayanan Kualitas Air pada PDAM di Kecamatan Minas.

4. Untuk Indikator outcome sendiri sudah dijalankan dengan baik dapat memuaskan Pelanggan PDAM, terhadap keberadaan PDAM yang sangat membantu masyarakat di kecamatan Minas tersebut, dikarenakan masyarakat minas tidak bisa mendapatkan air dengan mudah. Oleh karna terjadi banyaknya kendala yang seharusnya dapat memuaskan pelanggan dengan keberadaan PDAM namun tidak cukup baik terhadap kualitas air yang dialirkan kepada masyarakat yang seharusnya sesuai dengan peraturan Perundang- undangan yang ada terhadap pelayanan kualitas air yang dialirkan.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mencoba memberi saran diantaranya adalah sebagai berikut :

## **B. Saran**

1. Diharapkan pengelola PDAM di Kecamatan Minas lebih baik lagi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Walaupun secara keseluruhan pelayanan publik yang ada pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang ada di Kecamatan Minas Kabupaten siak belum memuaskan pelanggan, PDAM harus menuju kearah perbaikan terhadap beberapa sub indikator yang berjalan dengan baik yaitu pada Sub indikator Anggaran, Standar Operasional Prosedur, Fasilitas, dan Management



Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat minas harus lebih baik lagi agar tercapainya pelayanan publik yang berkualitas, dan Fasilitas yang dimiliki harus dimaksimalkan dan ditambahkan agar tercapai pelayanan public yang berkualitas.

2. PDAM sendiri juga perlu melakukan perbaikan fasilitas yang dimiliki, memberikan pelatihan dan pendidikan kepada pegawai agar kualitas pelayanan mengalami peningkatan serta melakukan standarisasi penerimaan karyawan yang memiliki kualitas yang tinggi guna menunjang perbaikan kualitas pelayanan yang lebih baik, dan PDAM sendiri harus menyediakan kotak saran atau kritikan untuk pelanggan agar bisa membenahi PDAM yang ada diminas dapat berjalan dengan baik.
3. PDAM harus berupaya lagi dalam memelihara pipa distribusi, agar distribusi air tidak terhambat dalam penyaluran air yang akan dialirkan kepada pelanggan PDAM di kecamatan minas kabupaten siak.
4. Perlu adanya pergantian pipi – pipa distribusi yang sudah sangat amat tua, agar tidak terjadi lagi permasalahan pipa pecah, pipa berkarat, pipa yang menyumbat air. Yang sebenarnya menjadi kerugian untuk pihak PDAM, tentu perusahaan akan kehilangan banyak stok air kibat kebocoran yang seharusnya disalurkan kepada pelanggan jadi terbuang sia – sia, dan lagi kehilangan jumlah pelanggan yang akan hilang dari tahun ke tahun dan tentu perusahaan jugak akan kehilangan banyak kerugian yang ada. Maka dari itu hal ini salah satu penyebab mengapa terhambatnya distribusi air kepada pelanggan PDAM yang ada di Kecamatan Minas, Kabupaten Siak.

untuk senantiasa melakukan inovasi, perbaikan dan pembenahan agar PDAM menjadi perusahaan yang lebih baik kedepannya.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU – BUKU

- Agustino, L. (2014) *Dasar Dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta
- Buku Pedoman Akademik Universitas Islam Riau Riau, 2013, Pekanbaru, Universitas Islam Riau
- Daryanto, 2014. *Pembelajaran Tematik, Terpadu, Terintegrasi*, (kurikulum 2013). Jogjakarta: Gava Media
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gava Media
- Hasibuan, H Melayu. S.P (2014) *Manajemen Dasar. Pengertian dan Masalah*
- Hasibuan, M. S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismail, Nawawi, 2008. *Manajemen Strategik Sektor Publik. Jakarta: Salemba Empat*
- Maulidiah, Sri. 2014, *Pelayanan public, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung : Indra Prahasta
- Mulyadi, Deddy dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Bandung. Alfabeta*
- Nurman 2015. *Strategi Pembangunan Daerah*. Jakarta , PT Raja Grafindo
- Robbin, Stephen p. 2003 *Teori Organisasi: Struktur, Desain, dan Aplikasi Terjemahan Jusuf Udaya Edisi Ketiga*. Jakarta : Penerbit Acan
- Siagian, Sondang P. (2003). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. (2016) *Manajemen Strategik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambella, L. P (2014). *Reformasi Pelayanan Publik “Teori, Kebijakan, dan implementasi”*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambella, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sitorus, Monang. 2009, *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad Press.
- Sulistiyani, A. T., & Rosidah. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pendekatan Teoritik dan Praktik untuk Organisasi Publik*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Syafiie, Inu Kencana, (2003). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Bandung: PT Bumi Aksara.

- Syafri, Wirman. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Tangkilisan, H. N (2003) *Evaluasi Kebijakan Publik*, Yogyakarta : Balairung.
- Terry, George R. (2014). *Prinsip – Prinsip Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- William N. Dunn. (2003) *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* . Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Winardi, (2009). *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: Rajawali Press.
- Wirawan. (2011). *Evaluasi (Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profensi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perseda.
- Zulkifli&Yogia, Moris. 2014, *Fungsi – Fungsi Manajemen*, Pekanbaru, Universitas Islam Riau.
- Zulkifli, (2005). *Pengantar Studi ilmu Administrasi & Manajemen*. Pekanbaru. UIR Press.

#### **JURNAL:**

- Fadma Yulianti, (2018). Analisis Indeks Masyarakat (IKM) dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada PDAM Bandarmasih di Banjarmasin)
- Heny Puspita Sari, (2009). Pelayanan Distribusi Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Surakarta.
- Maya Puspita Larasati, Ahmad Tarmizi Yusaa, (2016). Analisis Praktek Layanan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Siak Kota Pekanbaru serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.
- Rahmadani setiawan, (2018). Evaluasi pelaksanaan pengelolaan pdam tirta karimun desa lubuk kabupaten karimun.
- Revi Selvia Septiani, (2018). Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi.
- Sudarmanto. Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Indragiri Di Kota Tembilahan.

#### **PERATURAN PERUNDANG – PERUNDANGAN :**

- Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana terakhir kalinya diubah dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

#### **LAMPIRAN**