

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

**EVALUASI PELAYANAAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTA DARMA CABANG DURI DALAM PENINGKATAN
KEPUASAN PELANGGAN KECAMATAN MANDAU
TAHUN 2019**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

OLEH :

**WINDI IZA LEXTRIA
NPM : 167310102**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Windi Iza Lextria
NPM : 167310102
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019

Format sistematika dan pembahasan masing masing bab dan sub bab dalam Skripsi ini telah di pelajari dan di nilai relatif telah memenuhi ketentuan ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu di nilai layak serta dapat disetujui untuk di uji dalam ujian komprehensif.

Pekanbaru, 23 November 2020

Turut Menyetujui,
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,

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

Pembimbing

Yendri Nazir, S.Sos., M.Si

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

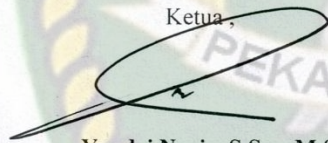
PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Windi iza lextria
NPM : 167310102
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (1)
Judul Skripsi : Evaluasi pelayanan perusahaan daerah air minum tirta darma cabang duri dalam peningkatan kepuasan pelanggan kecamatan mandau tahun 2019

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

Pekanbaru, 13 Januari 2021

Ketua,



Yendri Nazir, S.Sos. M.Si

Sekretaris,



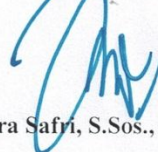
Sylvina Rusadi, S.Sos, M.Si

Anggota



Andriyus, S.Sos, M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I,



Indra Safri, S.Sos., M.Si

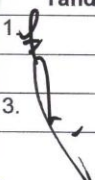
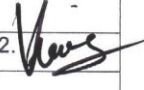

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

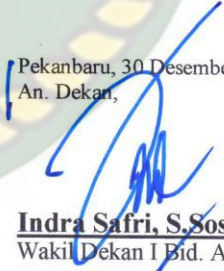
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 44/UJR-Fs/Kpts/2020 tanggal 29 Desember 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal 30 Desember 2020 jam 13.00 – 14.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Windi Iza Lextria
NPM : 167310102
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Cabang Duridalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019.

Nilai Ujian : Angka : " 82.13 " ; Huruf : " A- "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Yendri Nazir, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Sulvina Rusadi, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Andriyus, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 

Pekanbaru, 30 Desember 2020
An. Dekan,


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

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 431 /UIR-FS/KPTS/2020
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 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.

Mengingat : 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: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

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

Nama : Windi Iza Lextria
N P M : 167310102
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Perusahaan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Cabang Duri dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019.

Struktur Tim :

4. Yendri Nazir, S.Sos., M.Si. Sebagai Ketua merangkap Penguji
5. Risky Setiawan, S.IP., M.Si. Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
6. Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si. Sebagai Anggota merangkap Penguji

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 : 29 Desember 2020
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.

Tembusan Disampaikan Kepada :

5. Yth. Bapak Rektor UIR
6. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
7. Yth. Ketua Prodi.....
8. A r s i p -----sk.penguji-----

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

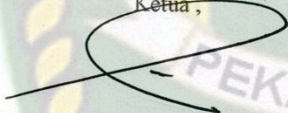
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Windi iza lextria
NPM : 167310102
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (1)
Judul Skripsi : Evaluasi pelayanan perusahaan daerah air minum tirta darma cabang duri dalam peningkatan kepuasan pelanggan kecamatan mandau tahun 2019

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, 11 januari 2021
An. Tim Penguji
Sekretaris,

Ketua,


Yendri Nazir, S.Sos,M.Si


Sylvina Rusadi, S.Sos,M.Si

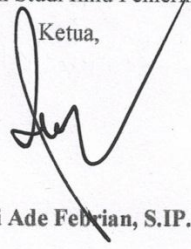
Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,


Indra Safri, S.Sos., M.Si

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua,


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

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “**EVALUASI PELAYANAAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA DARMA CABANG DURI DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN KECAMATAN MANDAU TAHUN 2019**”. Penyelesaian Skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak prof. H. Safrinaldi, SH,Mcl selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Rangi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.
4. Bapak Yendri Nazir, S.Sos., M.Si selaku pembimbing yang banyak memberikan bimbingan serta pengetahuan dalam penulisan Skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak dan Ibu para Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang telah banyak memberikan Ilmu pengetahuan kepada penulis selama menimba ilmu di Universitas Islam Riau.
6. Karyawan-Karyawati Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu khususnya dalam administrasi.

7. Terima kasih tak terhingga buat kedua orang tua Ayahanda dan Ibunda yang selalu mendoakan dan memebrikan dukungan motivasi dan dukungan selama penulis melaksanakan studi sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.

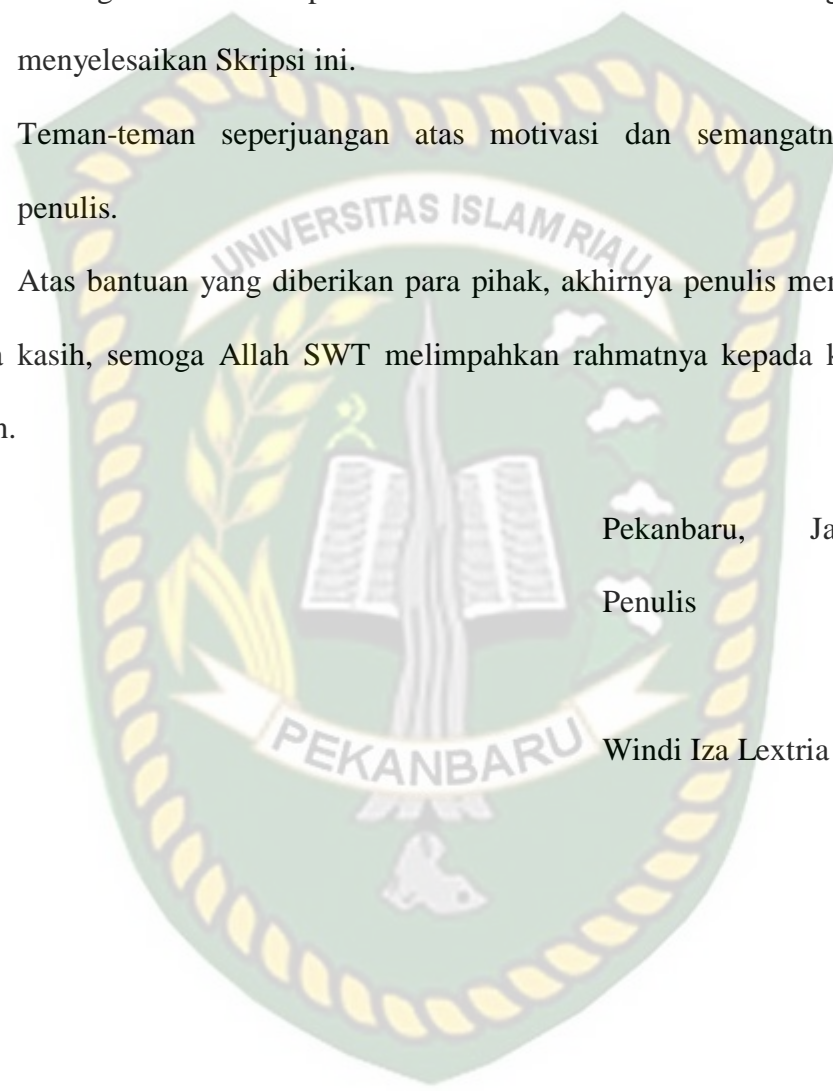
8. Teman-teman seperjuangan atas motivasi dan semangatnya kepada penulis.

Atas bantuan yang diberikan para pihak, akhirnya penulis mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT melimpahkan rahmatnya kepada kita semua. Amin.

Pekanbaru, Januari 2021

Penulis

Windi Iza Lextria



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
KATA PENGANTAR	iii
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAC	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	13
1. Tujuan Penelitian	13
2. Manfaat Penelitian	13
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	14
1. Konsep Pemeintahan dan Ilmu Pemerintahan	14
2. Konsep Evaluasi.....	16
3. Konsep Kebijakan Publik.....	17
4. Konsep Pelayanan	27
5. Konsep Kualitas Pelayanan.....	29
6. Konsep Kepuasan Pelanggan	31
B. Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu.....	33
C. Kerangka Pemikiran.....	34
D. Konsep Operasional	35
E. Operasional Variabel.....	37

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	39
C. Informan Penelitian	39
D. Jenis dan Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data Kualitatif	41
G. Jadwal Waktu Penelitian	42
H. Rencana Sistematika Laporan Penelitian	43

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum PDAM Tirta Darma	44
B. Sifat dan Tujuan	45
C. Strategi PDAM Tirta Darma	45
D. Visi dan Misi	45
E. Efektivitas PDAM Tirta Darma	46
F. Struktur Organisasi PDAM Tirta Darma	49
G. Penjelasan TUPOKSI Bagian Pusat	49

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan	59
1. Tingkat Pendidikan Informan	59
2. Tingkat Umur Informan	60
3. Identitas Informan Berdasarkan Pekerjaan	61
B. Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019	62
1. Efektivitas	63
2. Efisiensi	67
3. Kecukupan	71
4. Perataan	76
5. Responsivitas	78

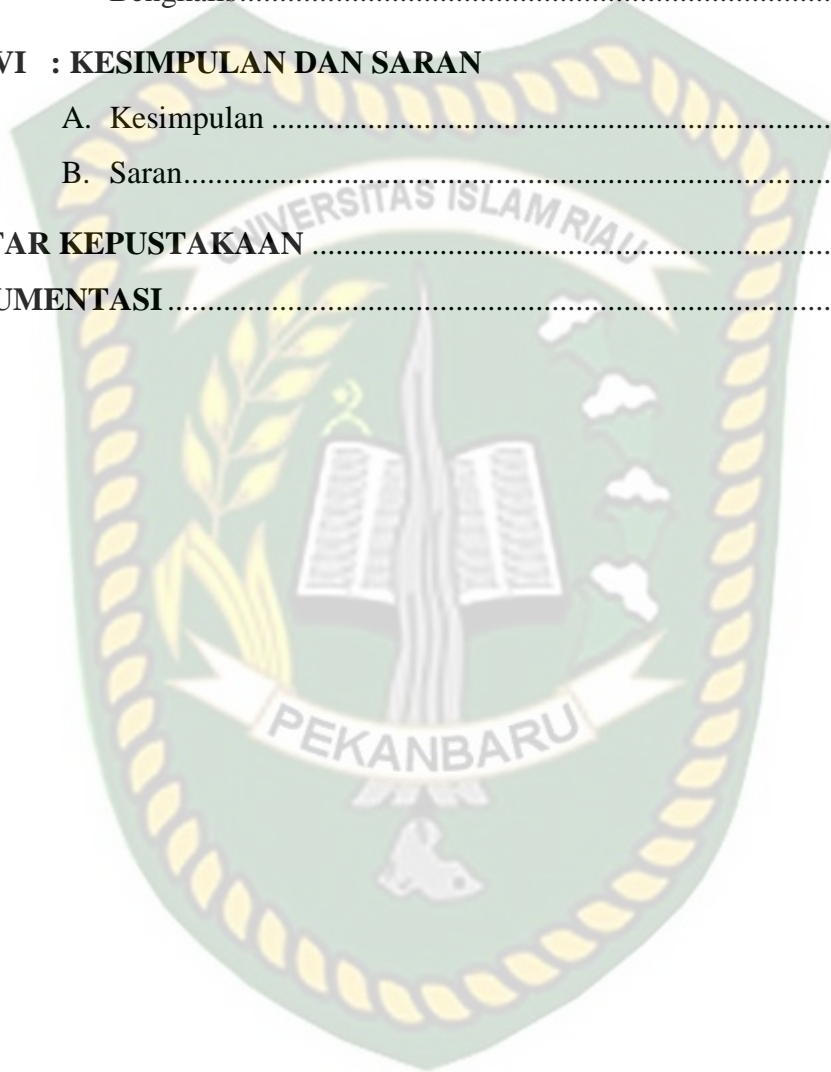
6. Ketepatan	82
C. Faktor Penghambat Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.....	86

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	87

DAFTAR KEPUSTAKAAN	89
---------------------------------	----

DOKUMENTASI	92
--------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
1.1	Tabel Istalasi Pengelolahan Air Peroide 2020	8
1.2	Daftar Jumlah Pelanggan Dan Pemakaian Air PDAM	9
1.3	Tingkat Pendidikan Karyawan PDAM Cabang Duri	11
2.1	Kriteria Evaluasi Kebijakan Publik	18
2.2	Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu	33
2.3	Operasional Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Perusahaan Dearah Air Minum (PDAM) Tirta Daram Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau	37
3.1	Informan Penelitian.....	40
3.2	Jadwal Waktu Penelitian.....	42
5.1	Indentitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
5.2	Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Umur.....	61
5.3	Identitas Informan Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	62

Dokumen ini adalah Arsip Miitik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal
2.1	Kerangka Pemikiran Tentang Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.....	35
4.1	Struktur Organisasi PDAM Tirta Darma Cabang Duri.....	50



SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Windi Iza Lextria
NPM : 167310102
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019

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

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

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

Pekanbaru, 12 Januari 2021



Windi Iza Lextria

**EVALUASI PELAYANAAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
TIRTA DARMA CABANG DURI DALAM PENINGKATAN KEPUASAN
PELANGGAN KECAMATAN MANDAU
TAHUN 2019**

ABSTRAK

**WINDI IZA LEXTRIA
167310102**

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Cabang Duri dalam peningkatan kepuasan pelanggan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dan faktor penghambatnya. Tipe penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan indikator evaluasi yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas serta ketepatan. Jenis dan sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder, sedangkan pengumpulan data melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis data secara kualitatif dengan cara analisis konteks dari pertanyaan dari hasil wawancara dari informan, dalam melakukan analisis data mengacu kepada beberapa tahap mulai dari pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tujuan dari pendistribusian air bersih di Kecamatan Mandau dinilai sudah tercapai hal ini dilihat dari banyaknya jumlah pelanggan pada PDAM Tirta Darma Cabang Duri, sedangkan usaha yang dilakukan oleh pihak PDAM demi menjaga kepuasan pelanggan yaitu pihak PDAM melakukan uji kualitas air sehingga air yang diterima masyarakat benar-benar bersih. Pihak PDAM memberikan tarif yang berbeda kepada pelanggan hal ini tergantung kepada banyaknya volume air yang digunakan oleh pelanggan PDAM Tirta Darma Cabang Duri. Dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri menjamin kualitas air tersebut hal ini dikarenakan pengecekan dan pemantau alat penyaringan air yang secara rutin dilakukan oleh PDAM Tirta Darma. Pendistribusian air bersih sudah dilakukan secara merata oleh PDAM Tirta Darma hal ini ditandai dengan sudah banyaknya pelanggan air bersih dari setiap daerah di Kecamatan Mandau.

Kata Kunci : Evaluasi; Pelayanan; Kepuasan Pelanggan.

**EVALUATION OF TIRTA DARMA BRANCH DURI REGIONAL DRINKING
WATER COMPANY IN IMPROVING CUSTOMER SATISFACTION
IN MANDAU DISTRICT IN 2019**

ABSTRACT

**WINDI IZA LEXTRIA
167310102**

The efforts of the regional drinking water company Darma Cabang Duri in providing excellent service to the community continue to be carried out, but there are still problems and obstacles faced by PDAM Tirta Darma Branch Duri in providing its services regarding the production and distribution of clean water in Mandau District. The problem that arises is that the quality of water that is distributed by the community is not satisfactory, such as water that is cloudy, colored and smelly. This type of research is a qualitative approach with the research location in the Tirta Darma Regional Drinking Water Company (PDAM), Cabang Duri, Mandau District, Bengkalis Regency. Types and sources of data used primary data and secondary data, while data collection through observations, interviews and research documentation. After the data is obtained, then they are grouped according to their type, then the data is analyzed and linked with theories in the form of descriptions so that conclusions can be drawn. Based on the research results, it is known that the clean water program in Mandau District has been running and implemented well, the efforts made by the PDAM Tirta Darma Duri Branch are not routinely carried out so that sometimes there is water produced of good quality and there is also not good or it can be said that the quality of the water produced changing, the actions taken in solving the problem of clean water are not effective enough in meeting the needs of the community's clean water, equal distribution of services to customers of PDAM Tirta Darma Cabang Duri has been done well. PDAM Tirta Darma Cabang Duri has responded to the service that the community wants well, and the solution taken in the problem of clean water is very appropriate, but the PDAM must be able to maintain the quality of its water so that the longer the entire community of Mandau District will follow the clean water program. PDAM Tirta Darma Cabang Duri should be able to maintain the quality of water produced so that no more customers complain about the clean water distributed.

Keywords: Evaluation; Service; Customer Satisfaction..

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan Negara Republik Indonesia dalam pembukaan undang-undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 alinea ke empat diantaranya berbunyi “melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial”.

Pada Pasal 18 Undang-undang Dasar 1954 dikatakan Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi dan daerah Provinsi tersebut dibagi atas Kabupaten dan Kota. Untuk menindaklanjuti amanat Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi 3 bagian, pertama urusan pemerintah absolut, kedua urusan pemerintah konkuren, dan yang ketiga adalah urusan pemerintahan umum. Ketika urusan diatas dibagi menjadi urusan yang domain pusat dan domain daerah, asas yang digunakan pembagian urusan pemerintahan terdiri dari asas desentralisasi, dekosentrasi, dan tugas pembantu.

Asas desentralisasi merupakan penyerahan kewenangan dari pusat kepada daerah, domain dari desentralisasi sangat berkaitan dengan penyerahan kekuasaan dari sebelumnya milik pusat menjadi milik daerah. Asas dekosentrasi merupakan pelimpahan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat kepada gubernur sebagai wakil pemerintahan pusat, kepada

instansi vertikal diwilayah tertentu, atau kepada gubernur dan Bupati/Walikota sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum. Asas tugas pembantu merupakan penugasan dari pemerintah pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat atau pemerintahan daerah provinsi kepada daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah provinsi.

Menurut Undang-undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 12 air minum masuk pada urusan konkuren yang merupakan urusan pemerintahan pilihan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (1) pada point ke 5 yang berbunyi: “Energi dan sumber daya mineral”.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah terkait pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat dalam pelaksanaannya belum dapat dikatakan optimal. Kinerja dari penyelenggaraa layanan publik tersebut belum seperti yang diharapkan oleh publik selaku penerima layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik mengharapkan pelayanan publik yang prima dan memuaskan, sehingga instansi pemerintahan pemerintah perlu membenahi kinerja organisasi agar tercipta optimalisasi pelayanan dan memberikan pelayanan dan memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Air sebagai kebutuhan dasar manusia sesuai dengan Undang-undang Nomor 7 tahun 2004 tentang Sumber Daya Air menyebutkan bahwa pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan publik menyediakan kebutuhan dasar tersebut melalui badan usaha milik daerah (BUMD). Begitupun dengan Pemerintah

Daerah Kecamatan Mandau menyelenggarakan pelayanan publik tersebut melalui Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Cabang Duri. PDAM Tirta Darma Cabang Duri merupakan penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki peran dalam pengelolaan air bersih bagi kepentingan masyarakat di wilayah Kecamatan Mandau. Sebagai salah satu BUMD di Kecamatan Mandau, PDAM Tirta Darma Cabang Duri perlu memberikan pelayanan yang prima dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat selaku pengguna. Hal tersebut dikarenakan PDAM merupakan instansi pemerintah sebagai operator penyedia layanan yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat.

Upaya perusahaan daerah air minum Darma Cabang Duri dalam memberikan layanan yang prima kepada masyarakat terus dilaksanakan, namun masih terjadi permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh PDAM Tirta Darma Cabang Duri dalam memberikan layanannya meyangkut produksi dan distribusi air bersih di Kecamatan Mandau. Hal ini tidak terlepas dari kondisi geografis Kecamatan Mandau yang cukup luas yaitu mencapai 937,47 km², serta topografi alam yang berbeda antar wilayah sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan air bersih di wilayah tersebut. Kapasitas produksi perusahaan daerah air minum Tirta Darma Cabang Duri saat ini adalah 1.360 liter/detik. Sedangkan tingkat kebutuhan konsumen untuk air bersih setidaknya akan mencapai 40 liter/detik namun yang dapat di produksi hanya 20 liter/detik. Adapun jenis-jenis pelayanan di PDAM Tirta Darma Cabang Duri sebagai berikut :

1. Sambungan Baru.
2. Pembayaran Rekening Air Minum.
3. Pemeriksaan Kualitas Air.
4. Tutup Tetap Atas Permintaan Pelanggan.
5. Ganti Stop Kran.
6. Pindah Meter Pengajuan dari Pelanggan.
7. Buka Kembali Bekas Tutup Tetap.
8. Ganti Nama.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri, mempunyai *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ditetapkan dalam rangka kelancaran penyelenggaraan pelayanan antara lain :

1. SOP Pelayanan Sambung Baru :
 - a) Persyaratan Administrasi.
Mengisi formulir permohonan sambungan baru dan bermaterai cukup, Fotocopy KTP dan KK 2 lembar.
 - b) Biaya Sambungan Baru Horizontal (panjang pipa s/d 6 meter).
 - 1) Ukuran pipa \varnothing 1/2 " sebesar Rp. 1.250.000. Ukuran pipa \varnothing 3/4 " sebesar Rp. 1.500.000. Ukuran pipa \varnothing 1 " sebesar Rp. 2.250.000.
 - 2) Biaya Kelebihan Panjang Pipa (GP/meter): Ukuran pipa \varnothing 1/2 " sebesar Rp.50.000. Ukuran pipa \varnothing 3/4" sebesar Rp.50.900. Ukuran pipa \varnothing 1 " sebesar Rp.80.700.
 - 3) Biaya dimaksud dapat dibayar tunai melalui BRI Rengat dan sekitarnya.
 - c) Spesifikasi Produk/ Hasil Pelayanan pada Calon Pelanggan Instalasi Jaringan Pipa sampai dengan meter air terpasang di persil pelanggan yang terdiri dari: pipa, meter air, ball valve, check valve, kran, bak meter (untuk paket meter horizontal), accessories dan segel meter.
 - d) Uraian Prosedur Sambung Baru.
Pelanggan mengisi formulir pasang baru dan membayar biaya pendaftar, Petugas perencanaan melakukan cek lokasi, Penentuan bahan material dan penetapan biaya pasang baru, Pelanggan dipanggil melalui telepon/ surat, Pelanggan membayar biaya pasang baru, Berkas diberi tanda lunas dan di entry pada database LAN, Bagian pelayanan

membuat surat perintah pekerjaan pasang baru kebagian distribusi, Distribusi mengambil bahan digudang, Bagian distribusi melakukan kegiatan pemasangan instalasi, Air mengalir dirumah pelanggan.

2. SOP Pelayanan Pembayaran Rekening Air.
 - a) Persyaratan Administrasi :
Pelanggan datang ke Loker Pembayaran Rekening Air yang tersedia dengan membawa rekening lama atau menyebutkan nomor pelanggan nomor saluran pelanggan.
 - b) Biaya Pembayaran Rekening Air/bulan:
Biaya rekening air sesuai pemakaian air yang telah dipergunakan sesuai tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis.
 - c) Waktu Pembayaran Rekening Air: Loker Pembayaran pada Pelayanan PDAM Kabupaten Bengkalis yaitu berlokasi di pos UPT kecamatan masingmasing (5 hari kerja): Hari senin-sabtu pukul 08:00-15:30 WIB dan Hari Jum'at pukul 08:00-15:30 WIB. Loker Pembayaran pada Bank dan Kantor Pos menyesuaikan Loker Kas Buka Pelayanan yang berlaku pada Bank/ Kantor Pos yang bersangkutan.
 - d) Spesifikasi Produk/ Hasil Pembayaran Rekening Air yang akan diterima oleh Pelanggan adalah bukti pembayaran rekening air terdiri dari harga pemakaian air, sewa meter, retribusi sampah, biaya langganan, yang dibubuhi stempel dan paraf.
 - e) Kompetensi petugas yang terkait dalam proses penyelesaian pembayaran Unit Pelayanan: Memiliki pendidikan minimal SMA, Berpengalaman atau memiliki pengetahuan kehumasan, Memiliki keahlian di bidang strategi pemasaran, negosiasi, berkomunikasi dan pelayanan prima.
 - f) Sarana dan Prasarana untuk Pembayaran Rekening Air: Lokasi pembayaran yang nyaman, Menggunakan komputerisasi system, Pelanggan dapat melakukan pembayaran dengan alternatif yaitu melalui ATM BRI.
 - g) Uraian Prosedur Pembayaran Rekening Air :
 - 1) Pelanggan datang ke loket, membawa bukti pembayaran rekening bulan sebelumnya atau menyebutkan nomor saluran
 - 2) Kasir loket mengentry nomor saluran, membaca nomor, nama pelanggan, alamat pelanggan dan jumlah kewajiban pelanggan.
 - 3) Pelanggan menyerahkan uang kepada kasir.
 - 4) Kasir menghitung uang dan mencocokkan dengan jumlah dibayar kemudian mencetak rekening dan diberikan kepada pelanggan.

Masyarakat membutuhkan air yang terjamin mutu dan kualitasnya agar dapat digunakan untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari. kecenderungan tidak sesuai antara kebutuhan dengan ketersediaan sumber daya yang ada

menyebabkan adanya ketidak seimbangan dalam pemenuhan kebutuhan ini dalam menanggapi perihal seperti dengan mendirikan sebuah badan atau perusahaan yang dapat mengatur dan mengelolah sumber daya air, sehingga pemenuhan kebutuhan air dapat dipenuhi sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat. Sebagaimana dijelaskan dalam peraturan daerah nomor 4 tahun 1994 tentang pendirian daerah air minum Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis yang berbunyi:

Pasal 4

Sifat perusahaan daerah air minum adalah memberikan jasa dan menyelenggarakan kemanfaatan umum, dengan menerapkan prinsip-prinsip ekonomi perusahaan yang sehat tanpa mengabaikan fungsi sosial dan memperhatikan kemampuan masyarakat.

Pasal 5

Tujuan perusahaan daerah air minum adalah memberikan layanan air minum bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata secara terus menerus yang memenuhi syarat-syarat kesehatan, disamping upaya pemasukan keuangan daerah.

Pasal 6

Perusahaan daerah air minum dalam melayani air minum bagi masyarakat mempunyai lapangan usaha :

- a) Membangun, memelihara dan menjalankan operasi sarana penyediaan air minum

- b) Mengatur, menyempurnakan dan mengawasi pemakaian air secara merata dan efisiensi
- c) Menyelenggarakan peraturan untuk mencegah adanya pengambilan air secara liar
- d) Menyelenggarakan pelayanan air minum kepada masyarakat secara tertib dan teratur.

Tujuan PDAM menyediakan air agar masyarakat dapat mengkonsumsi air sesuai dengan syarat-syarat kesehatan yang telah ditentukan. Selain itu sumber air bersih sangat penting bagi kehidupan manusia, maka pengelolaannya menjadi wewenang yang diatur dalam pasal ayat 2 dan 3, pemerintah pusat melalui pemerintah daerah menyerahkan wewenang pengelolaan air bersih ini kepada pemerintah daerah dalam suatu badan usaha milik daerah (BUMD) yaitu perusahaan daerah air minum (PDAM) tersediannya air bersih merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat. PDAM sebagian suatu perusahaan mempunyai misi menyediakan pendistribusian air bersih ke masyarakat. Namun, masih saja belum optimal. Penawaran yang dilakukan oleh PDAM dalam menyediakan air bersih tidak bisa dirasakan oleh semua kalangan yang membutuhkannya. Ada beberapa hal yang menyebabkan masyarakat tidak menggunakan bantuan layanan PDAM diantaranya adalah :

1. Memiliki kemampuan untuk mendapatkan sumber air bersih.
2. Masih digunakan sumber air yang tradisional.
3. Keterbatasan ekonomi saat melakukan administrasi dalam pemasangan instalasi air.

4. Masyarakat lebih memilih melakukan pengeboran sumber air.

Kemudian yang tidak memiliki sumber air bersih dan tidak dapat mengandalkan PDAM untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karena kekecewaan masyarakat tidak cukupnya persediaan air bersih yang terjadi secara terus menerus dan keberlanjutan, tidak hanya itu PDAM pun melakukan perluasan distribusi air tidak secara merata dan kurang optimal.

Tugas pokok dan fungsi merupakan suatu kesatuan yang saling terkait antara tugas pokok dan fungsi. suatu organisasi menyelenggarakan fungsi-fungsi dalam melaksanakan tugas pokok. tugas pokok merupakan suatu kewajiban yang harus dikerjakan, pekerjaan merupakan tanggungjawab pemerintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai suatu tujuan (Munawar Himawan : 2004).

Tugas pokok dan fungsi perusahaan daerah secara umum merupakan hal-hal yang harus bahkan wajib dikerjakan oleh seorang anggota organisasi dan pegawai dalam suatu instansi secara runtun sampai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan program kerja yang telah dibuat berdasarkan tujuan visi dan misi suatu organisasi. setiap pegawai melaksanakan kegiatan yang lebih rinci yang dilaksanakan secara jelas dan dalam setiap bagian atau unit.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 4 tahun 1994 tentang Pendirian Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis. kepada perusahaan daerah air minum kabupaten bengkalis mengatakan bahwa tugas pokok perusahaan daerah air minum tersebut merupakan menumbuh kembang pelayanan air minum bagi seluruh masyarakat yang adil dan merata secara terus menerus yang memenuhi syarat-syarat kesehatan. peningkatan sarana

dan prasarana PDAM dan peningkatan cakupan layanan air bersih kabupaten bengkalis

Tugas pokok perusahaan daerah air minum yang bersih dan sehat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati dibidang penyediaan air minum. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, perusahaan daerah air minum adalah melaksanakan fungsi sebagai berikut :

- a) Pelayanan umum atau jasa dibidang penyediaan air minum;
- b) Membangun, memelihara, dan menjalani operasi sumber-sumber produksi dari sarana penyediaan air minum;
- c) Mengatur, menyempurnakan dan mengawasi pemakaian air secara merata;
- d) Mengadakan suatu peraturan atau ketentuan untuk mencegah adanya penyambungan secara liar;
- e) Menyelenggarakan kemanfaatan umum penggunaan air bersih;
- f) Menumpuk pendapat murni daerah;
- g) pelaksanaan sesuai dengan tugas pokok dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam penurunan jumlah pelanggan ini dapat menggambarkan ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan PDAM. Permintaan pemutusan dari pelanggan disebabkan oleh jumlah air baku yang diolah dan didistribusikan berkurang. Penurunan pelanggan ini disebabkan juga karena ada pemutusan langganan atas permintaan sendiri dan karena pelanggan yang tidak mau membayar tangihan air. Pemutusan langganan atas permintaan sendiri, disebabkan pelanggan beralih

menggunakan sumur bor, dan ditemukan pula pelanggan yang tidak melapor saat pelanggan sudah memiliki sumur bor, setelah di datangan oleh tim meraka baru melaporkan.

Kualitas air mengacu pada tingkat kebutuhan air bersih domestik dan air bersih non domestik. Kebutuhan air domestik merupakan kebutuhan air rumah tangga yang ditentukan oleh jumlah penduduk, dankonsumsi per kapita. Kebutuhan air domestik merupakan kebutuhan air untuk industri, pariwisata, tempat ibadah, tempat sosial, serta tempat komersial dan tempat-tempat umum lainnya yang biasanya mencapai 20%-25%.

Tabel 1.1 Tabel Instalasi Pengolahan Air Peroide 2020.

Bulan	Instalasi Pengolahan Air			
	Air Yang Diolah	Air Yang Diproduksi	Air Yang Didistribusi	Air Yang Dipakai Untuk Di Produksi
	Satuan M ³	Satuan M ³	Satuan M ³	Satuan M ³
Agustus	160704	158934	156724	2210
September	129600	128173	126392	1781
Oktober	133920	132150	130144	2006
November	129600	127887	125946	1941
Desember	141148	139378	137262	2116
Jumlah	694972	139378	676468	10054

Sumber: Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Duri, 2020.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah kebutuhan air tersebut adalah yang didistribusikan kepada masyarakat setiap bulannya mengalami penurunan yaitu air yang diolah sebesar 1600704 M³ kemudian air diproduksi atau diolah menjadi 158934 M³ dan setelah itu barulah air dapat didistribusikan kepelanggan pada bulan agustus sebesar 156724 M³ saat melakukan pengolahan

atau produksi air yang dipakai sebesar 2210 M³ ini adalah selisih air yang yang diproduksi dengan air yang didistribusikan ke pelanggan.

Dalam pelayanannya, perusahaan daerah air minum harus mampu mensuplai air yang amandan harus memenuhi kriteria yang ditentukan kepada konsumen. PDAM mengambil air baku dari sumber kemudian mengelolah dan menyalurkan kepada pelanggan, sehingga apabila air yang didistribusikan adalah air yang telah memenuhi baku mutu maka sangat kecil kemungkinan timbulnya penyakit dan permasalahan-permasalahan yang akan ditimbulkan. Sehingga untuk memperoleh sistem distribusi yang baik tentunya dimulai dengan tahap perencanaan yang matang, efektif ,dan ekonomis.

Selain itu,air bersih yang diproduksi oleh PDAM dianggap tidak memiliki kelebihan secara komperatif, apalagi jika konsumen harus membayar mahal pengertian masyarakat yang rendah terhadap air bersih belum dapat memuaskan dalam artian seringnya ada gangguan distribusi kepada pelanggan, jangkauan layanan yang tidak merata dan hasil produksi yang belum optimal masih perlu ditingkatkan.

Tabel 1.2 Daftar Jumlah Pelanggan Dan Pemakaian Air PDAM.

Uraian Pemakaian Air	Tahun				
	2016	2017	2018	2019	2020
1	2	3	4	5	6
Sosial Umum	3.071	3072	2.418	2.128	2.287
Sosial Khusus	4.095	4.049	3.191	1.280	1.197
Rumah Tanggal 1	13.247	11.267	7.560	7.146	6.484
Rumah Tangga 2	81.779	83.687	64.950	69.607	68.749

1	2	3	4	5	6
Rumah Tangga 3	6.571	7.649	7.681	9.248	7.677
Niaga 1	2.538	3.159	2.890	2.945	3.326
Niaga 2	7.427	8.036	6.847	6.210	7.232
Niaga 3	370	296	266	391	484
Total Pemakaian Air	119.098	121.260	95.830	99.009	99.436
Jumlah Pelanggan	7.508	7.507	7.475	7.475	7.458

Sumber: *Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri 2019.*

Keterangan :

Sosial Umum : Sekolah

Rumah Tangga 1 : Rumah Petak

Rumah Tangga 2 : BTN

Rumah Tangga 3 : Rumah Hop

Niaga 1 : Kedai Kecil

Niaga 2 : Ruko

Niaga 3 : Mini Market

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat data pelanggan pada PDAM Tirta Darma Cabang Duri dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 yang terdiri dari Sekolah, Rumah Petak, BTN, Rumah Hop, Kedai Kecil, Ruko serta Mini Market. Pada tahun 2016 jumlah pelanggan yang menggunakan jasa air bersih di PDAM Tirta Darma mencapai 7.508 pelanggan, pada tahun 2017 pelanggan PDAM Tirta Darma berkurang satu pelanggan menjadi 7.507 pelanggan. Pada tahun 2018 pelanggan PDAM Tirta Darma bertambah banyak menjadi 7.475 pelanggan dan pada tahun 2019 jumlah pelanggan PDAM Tirta Darma tidak mengalami

penambahan ataupun pengurangan. Tetapi pada tahun 2020 pelanggan PDAM berkurang cukup banyak, total pelanggan PDAM Tirta Darma pada saat ini berjumlah 7.458 pelanggan.

Penurunan jumlah pelanggan ini dapat menggambarkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan .permintaan pemutusan dari pelanggan disebabkan oleh jumlah air baku yang diolah dan didistribusikan berkurang. Penurunan pelanggan ini disebabkan juga karena adanya pemutusan pelanggan atas permintaan sendiri dan karena pelanggan yang tidak mau membayar tagihan air. pemutusan pelanggan atau permintaan sendiri, disebabkan pelanggan beralih menggunakan sumur bor, dari air PDAM dan ditemukan pula pelanggan yang tidak melapor saat pelanggan sudah memiliki sumur bor. setelah didatangi oleh tim mereka baru melaporkan.

Disamping persoalan kuantitas , kualitas air bersih yang diproduksi PDAM sering kali kurang memenuhi syarat dan selera konsumen. Asumsi publik tentang air bersih dalam layanan yang bersifat sosial dan substantif, artinya jika air PDAM lebih efisien dari segi ekonomi dan pengadaan dibanding sumber air yang lain.maka kualitas air bersih sebagai konsumen setara dengan air dari sumber air tradisional. bahkan yang terlihat secara fisik sering dikeluhkan misalnya bau zat kimia, tingkat kejernihan yang terkandung dalam air

Kemudian dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen tentu tidak terlepas dari pentingnya sumber daya manusia yang dalam hal ini yaitu karyawan PDAM Cabang Duri yang dituntut untuk harus memiliki karyawan yang berjumlah 34 orang dengan latar belakang pendidikan yang

berbeda. untuk mengetahui tingkat pendidikan karyawan PDAM cabang duri dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel I.3 Tingkat Pendidikan Karyawan PDAM Cabang Duri.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SLTP	1	3%
2	SLTA	25	74%
3	D3	5	14%
4	SI	3	9%
Jumlah		34	100%

Sumber : Kantor PDAM Tirta Darma Cabang Duri, 2019.

Cabang Duri Kecamatan Mandau didominasi oleh karyawan dengan tamatan SLTA yang berjumlah 25 orang atau sekitar 74%. sementara karyawan dengan pendidikan sarjana berjumlah 8 orang dengan strata-1 3 orang dan diploma-3 berjumlah 5 orang. dilihat dari pendidikan karyawan PDAM terlihat bahwa kemampuan karyawan PDAM masih dalam keadaan standar. namun, jika dilihat dari skill dan kemampuan karyawan PDAM memiliki pengetahuan dan pengalaman kerja dalam melakukan pengelolaan air bersih. umumnya karyawan bekerja sesuai dengan kemampuan dibidangnya masing-masing dan saling berkordinasi antara satu sama lain untuk kelancaran pekerjaan. Dari masalah yang dipaparkan diatas peneliti menemukan beberapa fenomena permasalahan :

1. Dalam memberikan pelayanan pendistribusian air yang disalurkan kepada masyarakat dinilai masih belum baik, hal ini dilihat dari kualitas air yang disalurkan seperti air kotor dan memiliki bau yang tidak sedap sehingga masyarakat enggan untuk membeli air di PDAM Tirta Darma Cabang Duri.

2. PDAM Tirta Darma Cabang Duri masih kekurangan sarana dan prasarana sehingga penyaluran air belum terlaksana secara merata khususnya di daerah Mandau.
3. PDAM Tirta Darma Cabang Duri dinilai masih kekurangan SDM sehingga pelayanan kepada masyarakat belum bisa dilakukan dengan baik.

Berdasarkan hal di atas penulis tertarik untuk meneliti dan menelaah lebih jauh bagaimana sebenarnya Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau, sehingga peneliti mengambil judul: **“Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah penulis paparkan didalam latar belakang dan fenomena yang ditemui dilapangan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: “Bagaimana Bentuk Pelayanan Perusahaan Dearah Air Minum Tirta Darma Cabang Duri Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pelanggan Di Kecamatan Mandau Kabupten Bengkalis?”

C. Tujuan Penelitian

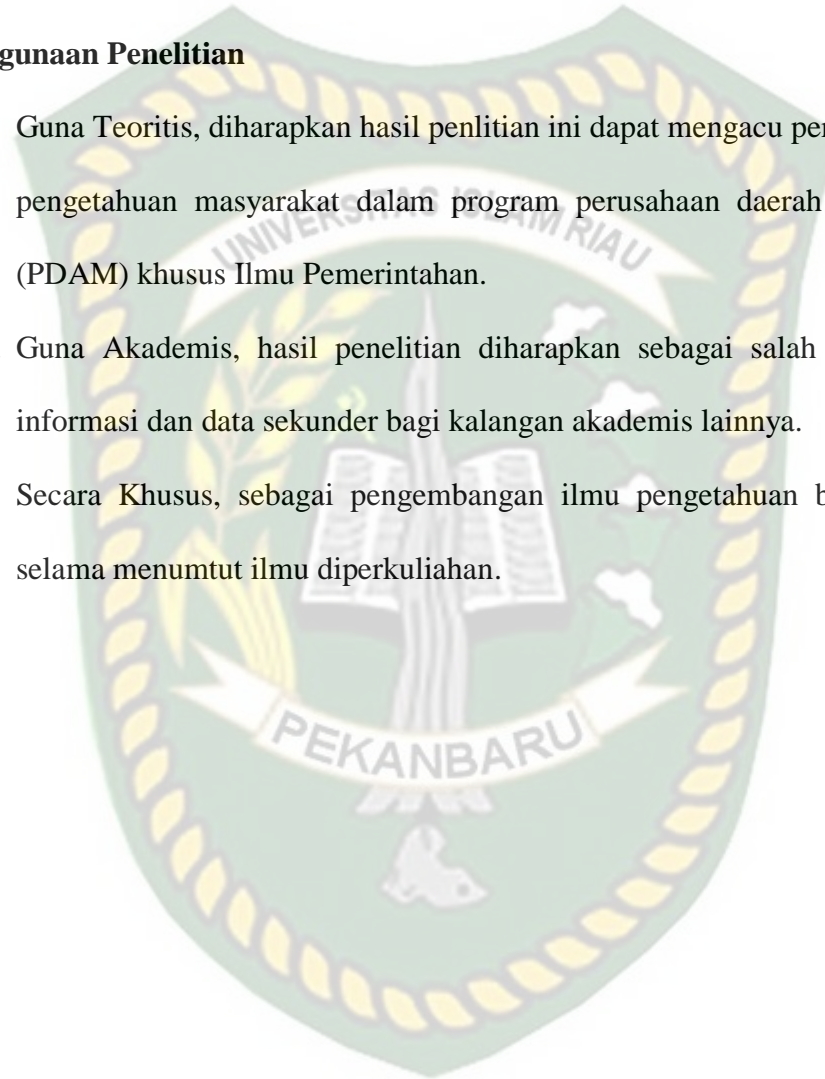
Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Cabang Duri dalam peningkatan kepuasan pelanggan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

D. Kegunaan Penelitian

- a. Guna Teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat mengacu perkembangan pengetahuan masyarakat dalam program perusahaan daerah air minum (PDAM) khusus Ilmu Pemerintahan.
- b. Guna Akademis, hasil penelitian diharapkan sebagai salah satu bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya.
- c. Secara Khusus, sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi penulis selama menuntut ilmu diperkuliahan.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

Untuk memperjelas konsep penelitian ini, maka penulis mengaitkan beberapa pendapat dan teori sesuai dengan judul penelitian. teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan dihubungkan pada pemerintah.

1. Konsep Pemerintah Dan Ilmu Pemerintahan

Negara sebagai organisasi terbesar, maka unsur utama yang harus ada yaitu, munculnya dua kelompok besar antara yang memerintah dengan yang diperintah. Menurut Syafiie (2005: 20) mengemukakan bahwa pemerintah mengemukakan berasal dari kata perintah, yang paling sedikit kata “perintah” tersebut yang memiliki empat unsur, yaitu ada dua pihak yang terkandung, dua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Menurut Labobo (2006: 36) Pemerintah merupakan upaya mengelolah kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati/diinginkan bersama. untuk mencapai tujuan pemerintah membutuhkan insrumen berupa organisasi yang berfungsi merealisasikan semua konsensus yang dimaksud.

Menurut Munaf (2016: 47) pemerintah dalam paradigma lama memiliki objek material negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun pada paradigma baru pemerintah dipandang memiliki objek marerialnya

masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu Pemerintah/Negara.

Tujuan utama dibentuk pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam masyarakat bisa menjalankan kehidupan secara wajar, pemerintah modren pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi kemajuan bersama.

Ndraha (2003: 76) menyatakan dua fungsi pemerintah yaitu fungsi primer dan fungsi sekunder. fungsi primer yaitu fungsi yang terus menerus berjalan dan berhubungan positif dengan kondisi pihak yang diperintah. artinya fungsdsi primer tidak pernah berkurang dengan meningkatkan kondisi ekonomi, politik dan sosial masyarakat. semakin meningkat kondisi yang diperintah, maka semakin meningkat pula fungsi primer yang di perintah. fungsi sekunder pemerintah yaitu fungsi yang berhubungan negatif dengan kondisi ekonomi, politik dan sosial yang diperintah. semakin tinggi taraf hidup dan semakin integratif masyarakat yang diperintah semakin berkurang fungsi sekunder pemerintah.

2. Konsep Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk melihat dan mengukur suatu tindakan atau kebijakan yang dibuat dalam pelaksanaannya beserta segala alasan-alasan kebijakan tersebut dilakukan. Evaluasi juga digunakan untuk melihat sejauh mana penilaian terhadap kinerja yang dilakukan dalam pelaksanaan kebijakan, serta mengukur efektif dan efisien dari pelaksanaan tersebut.

Menurut Dun N William (2011: 68) mengartikan bahwa Evaluasi ialah penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), serta penilaian (*assasment*), untuk menganalisis hasil kebijakan tertentu. Dengan kata lain mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan.

Nurcholis (2005: 169), Evaluasi diartikan sebagai suatu proses yang mendasar dan dilakukan untuk mengetahui hasil dari program yang berjalandalam tahap waktu. Evaluasi juga dilakukan untuk mengetahui hambatan atau kendala yang dapat terjadi

Ndraha (2003: 201) mengatakan bahwa Evaluasi adalah suatu proses membandingkan antara standar dengan fakta serta menganalisis hasinya seberapa jauh dalam mencapai tujuan yang ada. ada beberapa model evaluasi, diantaranya yaitu:

1. Model *Before-after*, yaitu membandingkan antara keadaan sebelumnya dengan sesudah tindakan itu dilakukan, dengan tolak ukur adalah before.
2. Model *das solen-dassein*, yaitu membandingkan antara apa yang seharusnya dengan apa yang keadaan yang sebnarnya, dengan tolak ukurnya adalah das sollen.
3. Model kelompok control-kelompok test, yaitu perbandingan antara kelompok yang ada.
4. control (Tanpa Perlakuan) dengan kelompok test (yang diberikan perlakuan), dengan tolak ukurnya adalah kelompok control.

Ciri-ciri evaluasi menurut Dunn (dalam Nugroho,2004:186) yaitu:

- a. Efektifitas, apakah hasil yang ingin dicapai
- b. Efisiensi, seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan
- c. Kecukupan, seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan dalam memecahkan masalah
- d. Perataan, apakah biaya dan manfaat dapat didistribusikan dengan merata kepada kelompok yang berbeda
- e. Ketepatan, apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna
- f. Responsivitas, apakah hasil kebijakan memutuskan kebutuhan atau nilai kelompok

Berdasarkan tentang evaluasi yang telah ditemukan oleh beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan terkait evaluasi yakni evaluasi merupakan sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang untuk melihat sejauh mana tingkat keberhasilan sebuah program. keberhasilan suatu program dapat dilihat dari dampak atau hasil yang dicapai oleh program tersebut.

3. Konsep Kebijakan publik

Menurut Edward III dalam Widodo (2018: 12) mengemukakan bahwa kebijakan publik adalah apa yang pemerintah katakan dan dilakukan atau tidak dilakukan. kebijakan merupakan serangkaian tujuan dan sasaran dari program-program pemerintah. dengan demikian kebijakan sebuah tindakan pemerintah dalam bentuk program-program dalam mencapai tujuan dan sasaran pemerintah.

James E Anderson dalam (Tresiana dan Duadji, 2017: 5) mendefinisikan sebagai kebijakan yang dikembangkan atau dirumuskan oleh instansi-instansi atau pejabat-pejabat pemerintah, kerenanya implikasi terhadap hakikat kebijakan publik meliputi : Pertama, kebijakan publik merupakan tindakan yang mengarah pada tujuan, Kedua, tindakan yang saling terkait dan berpola yang mengarah pada tujuan tertentu yang dillakukan oleh pejabat ppemerintah. Ketiga, berkaitan dengan apa yang sebenarnya dilakukan oleh pemerintah dalam bidang-bidang tertentu dan Keempat, berbentuk positif dan bisa pula megative.

Ndraha (2003: 98) menjelaskan yang dimaksud dengan kebijakan pemerintah adalah sebagai pilihan terbaik, usaha untuk memproses nilai pemerintah yang bersumber pada kearifan pemerintahan dan mengikat secara formal, etika, dan moral, diarahkan guna menepati pertanggungjawaban aktor pemerintah dalam lingkungan pemerintah.

Mengevaluasi suatu program atau kebijakan publik diperlukan adanya suatu kriteria untuk mengukur keberhasilan program atau kebijakan publik tersebut. Mengenai kinerja kebijakan dalam menghasilkan informasi terdapat kriteria evaluasi sebagai berikut :

Tabel 2.1 Kriteria Evaluasi Kebijakan Publik

Tipe Kriteria	Pertanyaan	Ilustrasi
1	2	3
Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?	Unit pelayanan
Efisiensi	Seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?	Unit biaya manfaat bersih rasio biaya-manfaat
Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah?	Biaya tetap (tipe I) Efektivitas tetap (masalah tipe II)

1	2	3
Perataan	Apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok tertentu?	Kriteria Pareto Kriteria Kaldor-Hicks Kriteria Rawls
Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu?	Konsistensi dengan survey warga negara
Ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?	Program publik merata dan efisien

(Sumber: Dunn, 2003: 610)

Kriteria-kriteria diatas merupakan tolak ukur atau indikator dari evaluasi kebijakan publik. Dikarenakan penelitian ini menggunakan metode kualitatif maka pembahasan dalam penelitian ini berhubungan dengan pertanyaan yang dirumuskan oleh William N. Dunn untuk setiap kriterianya. Sedangkan untuk ilustrasi dilihat dari tabel di atas pembahasannya lebih kepada metode kuantitatif. Untuk lebih jelasnya setiap indikator tersebut akan dijelaskan sebagai berikut.

a. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas disebut juga hasil guna. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Seperti yang dikemukakan oleh Gedeian (1991: 61) dalam bukunya *Organization Theory and Design* yang mendefinisikan efektivitas adalah *That is, the greater the extent it which an organization's goals are met or surpassed, the greater its effectiveness* (semakin besar pencapaian tujuan-tujuan organisasi semakin besar efektivitas).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa apabila pencapaian tujuan-tujuan dari pada organisasi semakin besar, maka semakin besar pula efektivitasnya. Pengertian tersebut dapat disimpulkan adanya pencapaian tujuan yang besar dari pada organisasi, maka makin besar pula hasil yang akan dicapai dan tujuan-tujuan tersebut. William N. Dunn dalam bukunya yang berjudul *Pengantar Analisis Kebijakan Publik: Edisi Kedua* menyatakan bahwa :

“Efektivitas (*effectiveness*) berkenan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan tujuan dari diadakannya tindakan. Yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneternya” (Dunn, 2003:429).

Apabila setelah pelaksanaan kegiatan kebijakan publik ternyata dampaknya tidak mampu memecahkan permasalahan yang tengah dihadapi masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa suatu kegiatan kebijakan tersebut telah gagal, tetapi adakalanya suatu kebijakan publik hasilnya tidak langsung efektif dalam jangka pendek, akan tetapi setelah melalui proses tertentu. Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya *Manajemen Kinerja Sektor Publik* mendefinisikan efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan “(Mahmudi, 2005: 92). Ditinjau dari segi pengertian efektivitas usaha tersebut, maka dapat diartikan efektivitas adalah sejauhmana dapat mencapai tujuan pada waktu yang tepat dalam pelaksanaan tugas pokok, kualitas produk yang dihasilkan dan perkembangan.

Pendapat lain juga dinyatakan oleh Susanto, yaitu: “efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi” (Susanto, 1975:156). Berdasarkan definisi tersebut, peneliti beranggapan bahwa efektivitas bisa tercipta jika pesan yang disampaikan dapat mempengaruhi khalayak yang diterpanya.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa ukuran dari pada efektivitas diharuskan adanya suatu perbandingan antara masukan dan keluaran. Ukuran dari pada efektivitas mesti adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta insentitas yang tinggi. Artinya ukuran daripada efektivitas adalah adanya keadaan rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi. Adapun menurut Cambell yang dikutip oleh Richard M. Steers dalam bukunya *Efektivitas Organisasi* menyebutkan beberapa ukuran dari pada efektivitas yaitu :

- 1) Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan organisasi;
- 2) Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan;
- 3) Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik;
- 4) Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya dan kewajiban terpenuhi;
- 5) Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi;
- 6) Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalu;
- 7) Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu;
- 8) Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu;
- 9) Semangat kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki;
- 10) Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan;

- 11) Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan;
- 12) Keluwesan adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Selain itu, menunjukkan pada tingkat sejauhmana organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.

b. Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi sangatlah berhubungan. Apabila kita berbicara tentang efisiensi bila mana kita membayangkan hal penggunaan sumber daya (*resources*) kita secara optimum untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Maksudnya adalah efisiensi akan terjadi jika penggunaan sumber daya diberdayakan secara optimum sehingga suatu tujuan tercapai.

Adapun menurut william N. Dunn (2003: 430) berpendapat bahwa :

“Efisiensi (*efficiency*) berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter. Efisiensi biasanya ditentukan melalui perhitungan biaya per unit produk atau layanan. Kebijakan yang mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya terkecil dinamakan efisien”.

Apabila sasaran yang ingin dicapai oleh suatu kebijakan publik ternyata sangat sederhana sedangkan biaya yang dikeluarkan melalui proses kebijakan

terlampau besar dibandingkan dengan hasil yang dicapai. Ini berarti kegiatan kebijakan telah melakukan pemborosan dan tidak layak untuk dilaksanakan.

c. Kecukupan

Kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. Kecukupan (*adequacy*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang membutuhkan adanya masalah. (Dunn, 2003: 430). Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas dengan mengukur atau memprediksi seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

Hal ini, dalam kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan. Kriteria tersebut berkenaan dengan empat tipe masalah, yaitu:

1) Masalah Tipe I

Masalah dalam tipe ini meliputi biaya tetap dan efektivitas yang berubah dari kebijakan. Jadi, tujuannya adalah memaksimalkan efektivitas pada batas risorsis yang tersedia.

2) Masalah Tipe II

Masalah pada tipe ini menyangkut efektivitas yang sama dan biaya yang berubah dari kebijakan. Jadi, tujuannya adalah untuk meminimalkan biaya.

3) Masalah Tipe III

Masalah pada tipe ini menyangkut biaya dan efektivitas yang berubah dari kebijakan.

4) Masalah Tipe IV

Masalah pada tipe ini mengandung biaya sama dan juga efektivitas tetap dari kebijakan. Masalah ini dapat dikatakan sulit dipecahkan karena satu-satunya alternatif kebijakan yang tersedia barangkali adalah tidak melakukan sesuatu pun. (Dunn, 2003: 430-431).

Tipe-tipe masalah diatas merupakan suatu masalah yang terjadi dari suatu kebijakan sehingga dapat disimpulkan masalah tersebut termasuk pada salah satu tipe masalah tersebut. Hal ini berarti bahwa sebelum suatu produk kebijakan disahkan dan dilaksanakan harus ada analisis kesesuaian metoda yang akan dilaksanakan dengan sasaran yang akan dicapai, apakah caranya sudah benar atau menyalahi aturan atau teknis pelaksanaannya yang benar.

d. Perataan

Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. William N. Dunn menyatakan bahwa kriteria kesamaan (*equity*) erat berhubungan dengan nasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat (Dunn, 2003: 434). Kebijakan yang berorientasi pada perataan kebijakan adalah yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila biaya manfaat merata. Kunci dari perataan itu yaitu keadilan atau kewajaran.

Seberapa jauh suatu kebijakan dapat memaksimalkan kesejahteraan sosial dapat dicari melalui beberapa cara, yaitu:

- 1) Memaksimalkan kesejahteraan individu. Analisis dapat berusaha untuk memaksimalkan kesejahteraan individu secara simultan. Hal ini menuntut agar peringkat preferensi transitif tunggal dikonstruksikan berdasarkan nilai semua individu.
- 2) Melindungi kesejahteraan minimum. Disini analisis mengupayakan peningkatan kesejahteraan sebagian orang dan pada saat yang sama melindungi posisi orang-orang yang dirugikan (*worse off*). Pendekatan ini didasarkan pada *kriteria pareto* yang menyatakan bahwa suatu keadaan sosial dikatakan lebih baik dari yang lainnya jika paling tidak ada satu orang yang diuntungkan dan tidak satu orangpun yang dirugikan. Pareto optimum adalah suatu keadaan sosial dimana tidak mungkin membuat satu orang diuntungkan (*better off*) tanpa membuat yang lain dirugikan (*worse off*).
- 3) Memaksimalkan kesejahteraan bersih. Disini analisis berusaha meningkatkan kesejahteraan bersih tetapi mengasumsikan bahwa perolehan yang dihasilkan dapat digunakan untuk mengganti bagian yang hilang. Pendekatan ini berdasarkan pada *Kriteria Kaldor-Hicks*: suatu keadaan sosial lebih baik dari yang lainnya jika terdapat perolehan bersih dalam efisiensi dan jika mereka yang memperoleh dapat menggantikan mereka yang kehilangan. Untuk tujuan praktis

kriteria yang tidak mensyaratkan bahwa yang kehilangan secara nyata memperoleh kompensasi ini, mengabaikan isu perataan.

- 4) Memaksimalkan kesejahteraan redistributif. Disini analisis berusaha terpilih, misalnya mereka yang secara rasial tertekan, miskin atau sakit. Salah satu kriteria redistributif dirumuskan oleh filosof John Rawls: suatu situasi sosial dikatakan lebih baik dari lainnya jika menghasilkan pencapaian kesejahteraan anggota-anggota masyarakat yang dirugikan (*worst off*). (Dunn, 2003: 435-436).

Formulasi dari Rawls berupaya menyediakan landasan terhadap konsep keadilan, tapi kelemahannya adalah pengabaian pada konflik. Pertanyaan menyangkut perataan, kewajaran, dan keadilan bersifat politis cara-cara tersebut tidak dapat menggantikan proses politik, berarti cara-cara diatas tidak dapat dijadikan patokan untuk penilaian dalam kriteria perataan, adalah :

“Pertanyaan menyangkut perataan, kewajaran dan keadilan bersifat politis, dimana pilihan tersebut dipengaruhi oleh proses distribusi dan legitimasi kekuasaan dalam masyarakat. Walaupun teori ekonomi dan filsafat moral dapat memperbaiki kapasitas kita untuk menilai secara kritis kriteria kesamaan, kriteria-kriteria tersebut tidak dapat menggantikan proses politik”. (Dunn, 2003: 437).

Pelaksanaan kebijakan haruslah bersifat adil dalam arti semua sektor dan dari segi lapisan masyarakat harus sama-sama dapat menikmati hasil kebijakan. Karena pelayanan publik merupakan pelayanan dari birokrasi untuk masyarakat

dalam memenuhi kegiatan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik sendiri menghasilkan jasa publik.

e. Responsivitas

Responsivitas dalam kebijakan publik dapat diartikan sebagai respon dari suatu aktivitas. Yang berarti tanggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan. Menurut William N. Dunn menyatakan bahwa responsivitas (*responsiveness*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu (Dunn, 2003: 437). Suatu keberhasilan kebijakan dapat dilihat melalui tanggapan masyarakat yang menanggapi pelaksanaan setelah terlebih dahulu memprediksi pengaruh yang akan terjadi jika suatu kebijakan akan dilaksanakan, juga tanggapan masyarakat yang menanggapi pelaksanaan setelah terlebih dahulu memprediksi pengaruh yang akan terjadi jika suatu kebijakan akan dilaksanakan, juga tanggapan masyarakat setelah dampak kebijakan sudah mulai dapat dirasakan dalam bentuk yang positif berupa dukungan ataupun wujud yang negatif berupa penolakan.

Dunn pun mengemukakan bahwa kriteria responsivitas adalah penting karena analisi yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya (efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan) masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan. (Dunn, 2003: 437).

Oleh karena itu, kriteria responsivitas cerminan nyata kebutuhan, preferensi, dan nilai dari kelompok-kelompok tertentu terhadap kriteria efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan kesamaan.

f. Ketepatan

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga diri tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. William N. Dunn (2003: 499). menyatakan bahwa kelayakan (*Appropriateness*) adalah :

“Kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria kelayakan dihubungkan dengan rasionalitas substansif, karena kriteria ini menyangkut substansi tujuan bukan cara atau instrumen untuk merealisasikan tujuan tersebut”.

Artinya ketetapan dapat diisi oleh indikator keberhasilan kebijakan lainnya (bila ada). Misalnya dampak lain yang tidak mampu di prediksi sebelumnya baik dampak tak terduga secara positif maupun negatif atau dimungkinkan alternatif yang dirasakan lebih baik dari suatu pelaksanaan kebijakan sehingga kebijakan bisa lebih dapat bergerak secara lebih dinamis.

4. Konsep Pelayanan

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan oleh seseorang atau sekelompok orang, melalui sistem dan berdasarkan prosedur atau metode tertentu dalam rangka memenuhi hak dari penerima pelayanan. pelayanan juga merupakan sebuah proses atau kegiatan yang lebih kepada hasil yang tidak terwujud ataupun

hal yang abstrak namun dapat dirasakan hasilnya. Menurut Pramudji (2004: 24) mengemukakan pelayanan publik sebagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. produk-produk yang dibutuhkan oleh masyarakat berkisar pada barang modal dan barang pakai sampai pada jasa pasar, publik dan layanan sipil.

Menurut Syahrir (2001: 131) Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta dalam mendistribusikan barang atau jasa dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat atau warga Negara. Menurut Thoha dalam (Sedarmayanti, 2004:84) Pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi untuk memberikan bantuan dan kemudian kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (Dwiyanto, 2015 : 14). Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan "*what government does is public service*". Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan Fadhillah (2012: 78) pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya

baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta)³ . Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2010: 22).

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan- akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

5. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan atau bisa disebut juga kualitas jasa terpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiaannya untuk dapat mengimbangi harapan pada pelanggan atau keonsumen . kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim, 2008; 22). kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan

dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan dimana penilaiannya di tentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima merupakan sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu.

Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. menurut instruksi presiden nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan peningkatan mutu pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum merupakan:

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

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithalm

(Lupiyoadi,2010:135).Kualitas pelayanan dikelompokkan kedalam lima dimensi olehParasuraman dkk, diantaranya:

1. Bukti langsung (*taglibe*) yaitu sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti: gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan dll.
2. Kendala (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan,seperti : kemampuan dalam menepati janji,kemampuan memecahkan masalah, dan kempuan untuk meminimumkan kesalahan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu sebagian sikap tanggap yangmendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak mengajukan sikap sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
4. Jaminan (*assurance*) yaitu kemapuan karyawan dalam menimbulkan Kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan, serta menghargai perasaan pelanggan.
5. Kepedulian/empati (*empahty*) yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan meberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti sikap ramah ,memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

6. Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelangan dikemukakan menurut kotler (1997;24) bahwa” kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa membandingkan antara

persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya”.

Pendapat kotler tersebut dapat disimpulkan bahwa pelanggan akan merasa puas jika harapan mereka dapat berpengaruh dan merasa amat gembira jika harapan manusia adalah dorongan-dorongan akan pemuas tertentu dari kebutuhan yang mendalam. juran dalam Irwan Handi (2003;174) mendefinisikan mengenai Kepuasan pelanggan yang menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan yang menyebut bahwa kepuasan pelanggan ialah hasil yang dicapai ketika keistimewaan produk merespon kebutuhan pelanggan. adanya kekurangan dari penyampaian jasa dapat menyebabkan pelanggan merasa tidak puas sehingga menimbulkan reaksi, seperti complain kepada pemberi pelayanan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Freddy (2006:31), antara lain, daya saing, persepsi pelanggan, tahap pelayanan (situasi pelayanan).

- a. Nilai adalah manfaat dari suatu produk atau jasa, yang didasarkan pada persepsi pelanggan atas apa yang telah diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan oleh produk atau jasa tersebut. semakin bernilai suatu produk , semakin bertambah pulakebutuhan pelanggan yang dapat dipenuhi oleh produk itu.
- b. Daya saing, suatu produk mempunyai daya saing bila keunikan dan kualitas pelayan disesuaikan dengan manfaat serta pelayanan yangdibutuhkan oleh pelanggan.

- c. Persepsi pelanggan, persepsi didefinisikan sebagai proses dimana individu memilih mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna. persepsi dengan pelanggan terhadap produk/jasa berpengaruh terhadap tingkat kepentingan pelanggan, kepuasan pelanggan dan nilai.
- d. Tahap pelayanan, ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan secara keseluruhan.
- e. Momen pelayanan (situasi pelayanan), persepsi pelanggan terhadap suatu pelayanan ditentukan oleh pelayanan proses pelayanan lingkungan fisik dimana pelayanan diberikan.

B. Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu

Tinjauan terhadap penelitian terdahulu berfungsi memberikan landasan serta acuan kerangka pikir untuk mengkaji masalah yang menjadi saran sebuah penelitian. Untuk mendapatkan informasi pendukung sebuah penelitian maka perlu dilakukan penelaah kepustakaan yang termasuk didalamnya adalah tinjauan yang terdahulu. Oleh karena itu, adanya tinjauan penelitian terdahulu diperlukan menjadi acuan penelitian yang akan dilakukan, sehingga diketahui perbedaan antara penelitian terdahulu dengan yang sedang dilakukan.

Kajian penelitian terdahulu diambil dari berbagai penelitian-penelitian yang berhubungan masyarakat. Meskipun memiliki objek penelitian, dimensi ruang (lokasi), dimensi waktu, pembahasan dalam penelitian terdahulu tersebut dapat dijadikan rujukan berfikir secara teoritik bagi penelitian. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai perbandingan antara penelitian yang akan dilakukan

dengan penelitian yang telah dilakukan sehingga penelitian yang akan dilakukan dapat bersifat original. berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa skripsi terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel II.2 Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu

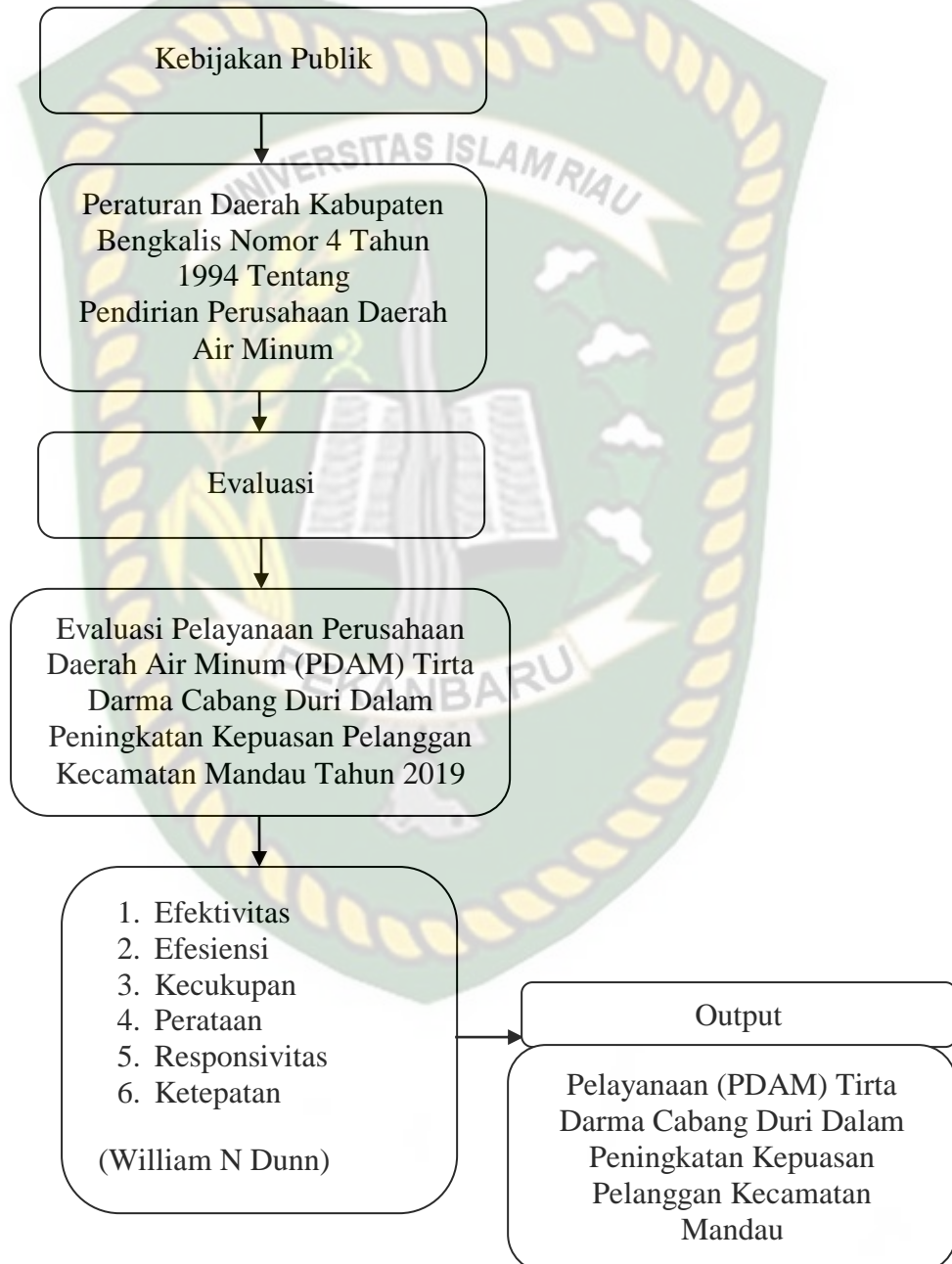
Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	2	3
Peran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Memberikan Pelayanan Air Bersih Di Kecamatan Rengat Kabupaten Indra Giri Hulu. <i>Vol.1 No. 2 – oktober 2014</i>	Penelitian ini adanya persamaan yaitu Samasama mempunyai metode deskriptif kualitatif dengan menjelaskan permasalahan-permasalahan yang di kemukakan.	Pada penelitian ini lebih menfokuskan mengenai program PDAM dan memberikan pelayanan dalam penyediaan air bersih.
Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi <i>Vol. 2 No.1 – April 2018</i>	Penelitian ini adanya persamaan yaitu sama sama mempunyai kualitas pelayanan dalam peningkatkan kepuasan pelanggan.	Perbedaannya memiliki tempat penelitian yang berbeda dan metode yang digunakan adalah metode kuantitatif.
Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan PDAM Tirta Karimun Desa Lubuk Kabupaten Karimun. <i>Vol. 6 No.2 – November 2018</i>	Dalam penelitian ini adanya persamaan yaitu sama sama memiliki kebijakan perusahaan daerah air minum (PDAM).	Perbedaannya penelitian ini lebih menfokuskan mengenai Pelaksanaan pengelolaan PDAM.

Sumber: Hasil Kajian Penulis, 2020

Dari beberapa contoh hasil penelitian diatas, maka dapat digambarkan beberapa persamaan dan perbedaannya. adanya persamaan dan perbedaan yang terdapat dalam usulan penelitian ini dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya tentu membawa konsekuensi pada hasil penelitian yang diperolehnya.

C. Kerangka Pemikiran

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran Tentang Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.



Sumber : Modifikasi Penulis 2020.

D. Konsep Operasional

Adapun yang menjadi konsep operasional dalam penelitian mengenai Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darmacabang Duri Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

1. Perusahaan adalah kesatuan ekonomi yang memadukan seluruh sumber daya ekonomi guna menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhan manusia. perusahaan diartikan sebagai bagian teknis dari kesatuan organisasi modal dan tenaga kerjanya bertujuan menghasilkan barang atau jasa.
2. Perusahaan daerah air minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum
3. Air minum merupakan salah satu kebutuhan yang paling esensial, sehingga kita harus memenuhinya dalam jumlah dan kualitas yang memadai. selain untuk dikonsumsi, air bersih juga dapat dijadikan sebagai salah satu sarana dalam meningkatkan kesejahteraan hidup melalui upaya peningkatan derajat kesehatan.
4. Penyediaan air bersih, merupakan penyediaan air yang memenuhi syarat dan kualitas mutu air dan juga melalui proses pengolahan air secara efektif dan sesuai kesatuan yang telah ditetapkan.
5. Evaluasi merupakan bentuk aktivitas atau kegiatan yang dilakukan guna melihat tingkat kinerja suatu kebijakan, sejauh mana kebijakan tersebut mencapai sasaran dan tujuannya.

6. Efektivitas yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai, dimana tujuan dari program PDAM itu tercapai.
7. Kecakupan yaitu seberapa jauh hasil yang telah dicapai mampu menyelesaikan masalah yang ada, dengan adanya program air bersih akan meningkat kesejahteraan masyarakat.
8. Perataan yaitu apakah perangkat pendukung program dapat dimanfaatkan secara merata oleh sasaran program PDAM.
9. Responsivitas yaitu apakah hasil kebijakan tersebut meningkatkan partisipasi dari sertiap sasaran program PDAM.
10. Ketepatan yaitu apakah yang dibuat ini sesuai dengan visi dan misi dalam memecahkan permasalahan yang ada pada program tersebut.

E. Operasional Variabel

Tabel II.3 Operasional Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Perusahaan Dearah Air Minum (PDAM) Tirta Daram Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Evaluasi dilakukan untuk melihat tingkat kinerja suatu kebijakan, sejauh mana kebijakan tersebut mencapai sasaran dan tujuannya. (William N Dunn dalam Subarsono 2009: 126).	Evaluasi	1. Efektivitas 2. Efisiensi 3. Kecukupan	Tercapainya tujuan kebijakan program air bersih. Kinerja PDAM dalam pelaksanaan air bersih Tindakan untuk menyelesaikan permasalahan dalam pelaksanaan

1	2	3	4
		<p>4. Perataan</p> <p>5. Responsivitas</p> <p>6. Ketetapan</p>	<p>program air bersih</p> <p>Penggunaan sarana dan prasarana secara maksimal dan dapat dirasakan secara merata pada masyarakat</p> <p>Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik</p> <p>Kemampuan masyarakat dalam menjalankan program air bersih</p>

Sumber : Data Penelitian Tahun 2020.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan variabel yang diteliti dan metode kualitatif. Metode kualitatif dilakukan agar data yang terkumpul lebih *representative* dan tepat guna, dan memberi gambaran sejelas mungkin mengenai realitas sosial yang terjadi pada daerah yang menjadi objek penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Alasan pemilihan lokasi ini karena kualitas air yang didistribusikan kemasyarakat belum memuaskan seperti air yang keruh, bewarna, dan bau. Maka peneliti ingin mencari tahu kenapa permasalahan ini bisa terjadi.

C. Informan

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber informasi penulis adalah informan-informan yang bekompoten dan mempunyai relevansi dengan penelitian ini. Informan dalam penelitian ini adalah pelaku atau orang yang benar-benar tahu dan menguasai masalah serta informasi objek yang ingin diteliti. Teknik penunjukan informan yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik purposive sampling, dengan mempertimbangkan bahwa informan yang ditunjuk mengetahui serta memahami masalah. Maka, dalam penelitian ini menjadi subyek penelitian adalah:

Tabel III.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Darwin Ginting	Kepala PDAM Cabang Duri	Informan Kunci
2.	Masburani	Kepala Seksi Keuangan	Informan
3.	Khairul Ambri	Kepala Seksi Administrasi	Informan
4.	Zulwendi	Kepala Seksi Produksi Dan Pemeliharaan	Informan
5.	Yuliana Pratiwi	Kepala Seksi Hubungan Langganan Kini	Informan
6.	Maryulin	Tokoh Masyarakat	Informan

Sumber: Modifikasi Penulis, 2020.

D. Jenis Dan Sumber Data

Adapun dua jenis sumber yang di kumpulkan yaitu:

1. Data primer

Data Primer adalah data atau keterangan yang diperoleh langsung dari seluruh responden melalui wawancara yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang diperoleh dari lembaga, instansi dan dinas yang ada kaitannya dalam penelitian ini yang berupa laporan tertulis seperti data-data yang diberikan Kepala Cabang PDAM Tirta Dharma Cabang Duri.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun cara yang dipakai penulis dalam mengumpulkan data dalam diperoleh dari instansi terkait sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini adalah teknik :

1. Wawancara, yaitu dengan mengajukan pertanyaan kepada responden dan informasi secara menyeluruh dan mendalam yang dianggap mengerti permasalahan yang diteliti.
2. Observasi, yaitu metode pengumpulan data yang digunakan untuk penghimpun data penelitian, data-data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti. dalam arti bahwa data tersebut dihimbau melalui pengamatan penelitian menggunakan panca indera.
3. Dokumentasi, yaitu data yang penulis peroleh dari penyalinan buku-buku arsip, peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, dan karya ilmiah yang relavan dengan penelitian yang penulis lakukan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data proses mencari menyusun kedalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Untuk mengetahui dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apayang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data secara kualitatif dengan cara analisis konteks dari pertanyaan dari hasil wawancara dari informan dan key informan. dalam melakukan analisis data, penelitian mengacu kepada beberapa tahapyang terdiri dari beberapa tahap antara lain :

1. Tahap pengumpulan data diartikan sebagai proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyerdehanaan, pengabstrakkan, dan informasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Perkembangan dan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat Kabupaten Bengkalis menuntut adanya perbaikan dan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, termasuk ketersediaan air bersih. Pemerintah air bersih yang saat ini menjadi salah satu kebutuhan primer masyarakat terus mengalami peningkatan seiring dengan pertumbuhan penduduk, begitu juga di Kecamatan Mandau, Khususnya di Kota Duri. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Duri (diluar kebutuhan karyawan/karyawati PT. Chevron), PDAM Kabupaten Bengkalis merupakan satu-satunya jasa penyedia layanan air bersih yang dilakukan Kabupaten Bengkalis Cabang Duri.

Duri sebagai kota industri dan wilayah di Kabupaten Bengkalis dengan pertumbuhan penduduk tertinggi serta dijadikannya Mandau dan pinggir sebagai kawasan kota transit, petropolis dan agroindustri sebagai Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Bengkalis 2010-2015, maka kebutuhan dan permintaan air bersih bukan hanya diduri, tetapi juga di kedua kecamatan tersebut kedepannya dapat dipastikan meningkatkan secara signifikan.

Adapun kebijakan pemerintah pusat yang telah disepakati dalam forum Millenium Development Goal'S (MDGs) pada tahun 2018 pemerintah Kabupaten Bengkalis juga menargetkan setidaknya 80 persen penduduk Mandau dan Pinggir sudah mendampar air bersih, guna memenuhi target dimaksud masih diperlukan kapasitas produksi rata-rata 1.000 liter/detik.

B. Sifat dan Tujuan Perusahaan

Sifat perusahaan daerah air minum (PDAM) adalah memberikan jasa dan menyelenggarakan kemanfaatan umum dengan menerapkan prinsip-prinsip ekonomi perusahaan yang sehat tanpa mengabaikan fungsi sosial dan memperhatikan kemampuan masyarakat.

Tujuan perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah memberikan pelayanan air minum bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata secara terus menerus yang syarat-syarat kesehatan disamping upaya pemasukan keuangan daerah.

C. Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

1. Meningkatkan etos dan disiplin kerja
2. Meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan
3. Meningkatkan infrastruktur sistem air bersih
4. Meningkatkan skill karyawan dan kualitas pelatihan
5. Menurunkan tingkat kehilangan air
6. Meningkatkan kapasitas produksi dan distribusi
7. Meningkatkan sosialisasi pemanfaatan air bersih

D. Visi dan Misi Perusahaan

Visi perusahaan adalah untuk memberikan pelayanan air bersih yang higienis berbasis kepuasan pelanggan dengan cakupan pelayanan 100% tahun 2020.

Misi Perusahaan:

- a. Mewujudkan layanan publik terhadap airbersih yang akuntabel sesuai dengan harapan masyarakat
- b. Menyediakan air bersih dengan kualitas yang baik, kualitas yang cukup dan kontinuitas yang berkesinambungan
- c. Mewujudkan sikap profesionalisme dalam pekerjaan dan pelayanan pelanggan
- d. Memperluas jangkauan pelayanan dan distribusi air bersih di green field area

E. Aktivitas Perusahaan

- a. Uraian Prosedur Pemasangan
 - 1) Calon pelanggan baru bertemu dengan petugas seksi hubungan langganan
 - 2) Calon pelanggan mengisi formulir pendaftaran (SPL) dengan melengkapi identitas diri (KTP)
 - 3) Seksi Teknik membuat SPKO (Surat Perintah Kerja Operasional)
 - 4) Seksi teknik melakukan survei kelapangan
 - 5) Setelah itu seksi teknik mengisi hasil survivafe form GS (Gambar Survei)
 - 6) Kase teknik menghitung ABP(Anggaran Biaya Pemasangan Pipa) dan ditandatangani oleh kase teknik dan kepala cabang
 - 7) Hasil survei seksi juga menentukan golongan tarif akan pelanggan berdasarkan analisa ukuran luas rumah dan faktor-faktor lainnya

- 8) Seksi audit menyurati atau memberitahukan (via telp) kelapangan untuk membayar biaya pemasangan baru
- 9) calon pelanggan membayar biaya tersebut ke kasir
- 10) Seksi pembukuan kemudian membuat BPBRA (Bukti Pembayaran Bukan Rekening Air) sebagai tanda bukti pembayaran biaya sambungan baru tersebut
- 11) BPBRA lalu disetujui dan ditandatangani oleh kasie pembukuan dan calon pelanggan baru
- 12) Lalu calon pelanggan baru menandatangani surat perjanjian
- 13) Kepala cabang menandatangani SPKP (Surat Perintah Kerja Pemasangan) kepada kasie distribusi untuk perintah pemasangan

b. Uraian Prosedur Pemutusan

- 1) Seksi keuangan atau tugas loker tanggung jawab untuk menyimpan rekening yang belum laku kedalam laci penyimpanan rekening
- 2) Petugas menggabung rekening air bulan berjalan dengan tugangan air dan menyiapkan blangko denda keterlambatan rekening air
- 3) Petugas loket menerima pembayaran rekening dari pelanggan dan membuat LPP air
- 4) Kasie keuangan membuat surat peringatan untuk pelanggan yang belum membayar rekening air (TRA)
- 5) Seksi keuangan menyerahkan daftar TRA yang lebih dari 3 bulan ke bagian seksidistribusi untuk melakukan pemutusan

- 6) Seksi distribusi membuat surat perintah keputusan yang ditandatangani oleh kasi distribusi dan kepala cabang
- 7) Kasi distribusi memerintahkan petugas bagian distribusi untuk melakukan keputusan dilapangan
- 8) Petugas melakukan keputusan dengan mengangkat meter dan tutup lobang bor
- 9) Kemudian BA dengan lampiran SPK diserahkan ke kasi didtribusi untuk ditandatangani, lalu diserahkan ke kasi hubungan langganan
- 10) Kasi hubungan langganan menerima informasi keputusan sementara dan memasukan data kedalam database dikomputer

Standar kualitas air yang digunakan menggunakan standar dinas kesehatan pekanbaru dengan memperhatikan syarat-syarat kesehatan air minum yang diantaranya adalah bakteriologis, kimiawi, radioaktif, dan fisik. kualitas air sendiri ditentukan oleh kondisi alam yang melakukan pengolahan air minum. semakin bagus kualitas air baku yang ditemukan maka semakin baik air yang dikonsumsi konsumen. dengan biaya produksi dengan biaya terjangkau bagi masyarakat.

Aspek pelayanan PDAM sendiri terdiri dari :

- a. Aspek Kualitas
- b. Aspek Kuantitas
- c. Aspek Kontinuitas

Dari ketiga aspek tersebut dapat dijalankan sesuai dengan kemampuan dari PDAM itu sendiri. konsumen mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi kemampuan PDAM. PDAM Tirta Darma yang merupakan perusahaan

derah bergantung kepada proyek pemda untuk mendapatkan sumbangan material dan dengan biaya yang telah ditentukan oleh pihak PDAM dan Bupati. Atribut yang digunakan dalam pemasangan sambungan baru diantaranya:

- a. Pipa transmisi
- b. Pipa distribusi
- c. Pipa dinas
- d. Pipa persil
- e. Meteran air
- f. Keran umum
- g. Lem pipa
- h. Elbow

F. Struktur Organisasi PDAM Cabang Duri



G. Penjelasan Tupoksi Bagian Pusat

Pengelolaan terhadap Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma dilakukan oleh direksi yang dipimpin oleh seorang Direktur Utama dan dan dibentuk oleh 2 orang Direktur. dalam menjalankan tugas administrasi fungsional Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Direktur utama bertanggungjawab kepada Bupati Kepala Daerah. Direksi terdiri dari :

1. Direktur Utama
2. Direktur Bidang Umum
3. Direktur Bidang Teknik

Direktur Utama Mempunyai Tugas Yaitu:

- a. Mengkoordinir semua kegiatan Perusahaan Daerah Air Minum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku baik yang digariskan oleh pemerintah Daerah maupun instansi yang lebih tinggi
- b. Melakukan perumusan kebijaksanaan teknis, pemberian bimbingan dan pembinaan, koordinasi teknis pembagian tugas lainnya
- c. Mengadakan rapat pada waktu tertentu untuk membahas secara menyeluruh penyelenggaraan tugas Perusahaan Daerah Air Minum
- d. Apabila Direktur utama berhalangan untuk menjalankan tugas pekerjaannya maka Bupati Kepala Daerah dapat menunjukan seorang penggantinya:
 1. Salah satu Direksi yang ada
 2. Apabila Direksi berada ditempat maka salah seorang pegawai yang tertua pangkat jabatannya serta dianggap mampu dapat mewakili tugas Direktur Utama

Direktur Bidang Umum Mempunyai Tugas Yaitu:

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan dibidang administrasi, keuangan kepegawaian dan kesekretariatan
- b. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan dan pengelolaan perlengkapan

- c. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta perbelanjaan dan kekayaan Perusahaan Daerah Air Minum
- d. Mengendalikan iang pendapatan, hasil penagihan rekening penggunaan air dari pelanggan
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama
- f. Dalam menjalankan tugasnya Direktur Bidang Umum bertanggung jawab kepada Direktur Utama

Direktur Bidang Teknik Mempunyai Tugas Yaitu:

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan dibidang perencanaan teknik, produksi, distribusi, peralatan teknik
- b. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pemeliharaan instalasi produksi sumber mata air dan sumber air tanah
- c. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan pengujian peralatan teknik dan bahan-bahan kimia
- d. Dalam menjalankan tugasnya Direktur Bidang Teknik bertanggung jawab kepada Direktur Utama

Direktur Bidang Utama membawahi beberapa bagian, diantaranya:

- a. Bagian Keuangan
- b. Bagian Langgan
- c. Bagian Umum
- d. Bagian Akuntansi

Bagian Keuangan Mempunyai Tugas Yaitu:

- a. Mengendalikan Kegiatan-kegiatan di bidang keuangan

- b. Mengatur program pendapatan dan pengeluaran keuangan
- c. Merencana dan mengendalikan sumber pendapatan serta perbelanjaan dan kekayaan perusahaan
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan
- e. Bagian keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang dalam menjalankan tugasnya bertanggungjawab Kepada Direktur Bidang Umum

Bagian Produksi Mempunyai Tugas Yaitu:

- a. Menyelenggarakan pengendalian atas kualitas dan kuantitas produksi air, termasuk penyusunan rencana kebutuhan material produksi
- b. Mengatur, menyelenggarakan fungsi-fungsi mekanik mesin, ketenagaan, kualitas serta laboratorium
- c. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan atau pimpinan
- d. bagian produksi dipimpin oleh kepala bagian dan dalam menjalankan tugasnya bertanggungjawab kepada direktur bagian teknik

Bagian Distribusi Mempunyai Tugas Yaitu:

- a. Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan pipa-pipa distribusi dalam rangka pembagian secara merata dan terus menerus serta melayani gangguan
- b. Mengatur, menyelenggarakan fungsi pipa atau jaringan, pipa pompa tekan dan pelayanan gangguan
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan atau pimpinan
- d. Bagian distribusi dipimpin oleh kepala bagian dalam menjelaskan tugasnya bertanggungjawab kepada direktur bagian teknik

Penjelasan Tupoksi Bagian Cabang

kepala seksi keuangan dengan uraian tugas diantaranya

1. Memimpin dan mengendalikan semua kegiatan diseksinya
2. Melakukan koordinasi dengan seksi lain yang berhubungan dengan tugasnya
3. Merencanakan dan melaksanakan program dan rencana kerja diseksi keuangan
4. Melaksanakan pedoman dan petunjuk teknis seksi keuangan
5. Melaksanakan administrasi seksi keuangan

wewenang :

Membimbing, mengatur dan memberdayakan pegawai untuk kepentingan pelaksanaan tugasnya.

Tanggung jawab :

1. Mengantisipasi dan mengatasi permasalahan menyangkut seksi keuangan baik internal maupun eksternal pada unit kerjanya
2. Bertanggungjawab atas peningkatan kinerja keuangan dalam rangka meningkatkan penerimaan dan pelayanan kepada pelanggan
3. Melakukan evaluasi dan memberikan saran serta pendapat kepada kepala cabang tentang langkah tindak lanjut untuk peningkatkan kinerja seksi keuangan
4. Senantiasa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama dalam lingkup tugasnya

5. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas-tugas yang berikan kepala cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Kepala Seksi Transmisi Dan Distribusi dengan uraian tugas diantaranya :

1. Memimpin dan mengendalikan semua kegiatan diseksinya
2. Melakukan koordinasi dengan seksi lain yang berhubungan dengan tugasnya
3. Merencanakan dan melaksanakan program dan rencana kerja diseksi transmisi dan distribusi
4. Melaksanakan pedoman dan petunjuk teknis seksi transmisi dan distribusi
5. Melaksanakan administrasi seksi transmisi dan distribusi

wewenang :

Membimbing, mengatur dan memberdayakan pegawai untuk kepentingan pelaksanaan tugasnya

Tanggungjawab :

1. Mengantisipasi dan mengatasi permasalahan menyangkut kelancaran distribusi air bersih baik internal maupun eksternal pada unit kerjanya
2. Bertanggung jawab atas kualitas, kuantitas, kontinuitas serta menjamin kelancaran distribusi air bersih
3. Melakukan evaluasi dan memberikan sarana serta pendapat kepada kepala cabang tentang langkah tindak lanjut untuk meningkatkan kerja seksi transmisi dan distribusi
4. Senantiasa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama dalam lingkup tugasnya

5. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan kepala cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Kepala seksi produksi dan pemeliharaan dengan uraian tugas diantaranya :

1. Memimpin dan mengendalikan semua kegiatan di seksinya
2. Melakukan koordinasi dengan seksin lainnya yang berhubungan dengan tugasnya
3. Merencanakan dan melakukan program dan rencana kerja di produksi dan pemeliharaan
4. Melaksanakan pedoman dan petunjuk teknis seksi produksi dan pemeliharaan
5. Melaksanakan administrasi seksi produksi dan pemeliharaan

Wewenang :

Membimbing, mengatur, dan memberdayakan pegawai untuk kepentingan pelaksanaan tugasnya

Tanggungjawab :

1. Mengantisipasi dan mengatasi permasalahan menyangkut kelancaran produksi air bersih baik internal maupun eksternal pada unit kerjanya
2. Bertanggung jawab atas kualitas, kuantitas, kontinuitas serta menjamin kelancaran distribusi air bersih
3. Melakukan evaluasi dan memberikan saran serta pendapat kepada kepala cabang tentang langkah tindak lanjut untuk peningkatan kinerja seksi produksi dan pemeliharaan

4. Senantiasa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama dalam lingkup kerjanya
5. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan kepala cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Kepala seksi hubungan langganan kini dengan uraian tugas diantaranya :

1. Memimpin dan mengendalikan sama kegiatan diseksinya
2. Melakukan koordinasi dengan seksi lainnya yang berhubungan dengan tugasnya
3. Merencanakan dan melakukan program dan rencana kerja di seksi hubungan langganan
4. Melaksanakan pedoman dan petunjuk teknis hubungan langganan
5. Melaksanakan administrasi seksi hubungan langganan ;
 - a. Membuat laporan berkala seksi hubungan langganan dan
 - b. Melaksanakan pembinaan organisasi dan tata laksana seksi hubungan langganan
 - c. Melaksanakan sistgem dan prosedur seksi pelayanan, pemasaran, humas dan baca meter
6. Melaksanakan kegiatan informasi dan komunikasi pelanggan :
 - a. Memberikan informasi kepada pelanggan yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan
 - b. Menciptakan dan menjalin komunikasi dengan pelanggan
 - c. Menyusun dan melaksakan kegiatan pertemuan dengan pelanggan
7. Melaksanakan kegiatan pelayanan pelanggan, meliputi :

- a. Menerima dan melaksanakan proses permohonan pendaftaran sambung baru pelanggan
 - b. Menerima, melaksanakan proses, melayani dan menindaklanjuti pengaduan pelanggan
 - c. Menerima permohonan dan melaksanakan proses penutupan dan dan buka kembali menjadi pelanggan
8. Melaksanakan kegiatan penerbitan pelanggan, meliputi :
- a. Memberitahukan dan menjelaskan mengenai adanya pelanggaran pelanggan
 - b. Melaksanakan pemeriksaan pelanggaran pelanggan
 - c. Mencari bukti pelanggaran pelanggan
9. Melaksanakan kegiatan pengawasan baca meter :
- a. Mengkoordinasikan pembacaan meter air beserta hasilnya
 - b. menerima dan mengolah data hasil pembacaan meter air sebelum dibuatkan rekening langganan
 - c. Melaksanakan perubahan dan penyesuaian data langganan
10. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lainnya
11. Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan dari langganan, pengolahan rekening data langganan dan fungsi pengawasan meter air serta administrasi meter air
12. menyampaikan saran dan pertimbangan berkaitan dengan peningkatan kinerja pelayanan

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Sebelum penulis membahas lebih dalam tentang masalah yang diteliti dalam penelitian ini mengenai Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019, terlebih dahulu penulis uraikan identitas informan sebagai berikut :

1. Tingkat Pendidikan Informan

Pendidikan merupakan unsur penting dalam proses peningkatan sumber daya manusia yang bertujuan untuk menciptakan keserasian dalam melaksanakan pekerjaan semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin berkualitas orang tersebut. Pendidikan memang peran yang penting dalam upaya meningkatkan kemampuan seseorang, seseorang yang berpendidikan lebih tinggi pada pembelajaran yang diberikan kepadanya dibandingkan dengan seseorang yang berpendidikan lebih rendah. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.1 Indentitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SMA	1	17%
2.	DIPLOMA	1	17%
3.	Strata Satu (S1)	3	49%
4.	Strata Dua (S2)	1	17%
Jumlah		6	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat dengan jelas bahwa tingkat pendidikan informan dalam penelitian ini cukup bervariasi yaitu yang SMA sebanyak 1 orang atau 17%, yang tamatan Diploma berjumlah 1 orang informan atau 17%, sedangkan yang tamatan Sarjana berjumlah 3 orang informan atau 49%, selanjutnya yang tamatan Pascasarjana berjumlah 1 orang informan atau 17%. Maka dari gambaran tersebut dapat diketahui bahwa informan paling banyak adalah Sarjana yaitu sebanyak 3 orang dari keseluruhan informan.

2. Tingkat Umur Informan

Tingkat umur sangat menentukan kemampuan seseorang dalam befikir dan bertindak karena tingkat umur sangat erat hubungannya dengan pengalaman. Maka semakin tinggi atau tua umur seseorang maka akan semakin baik pengalamannya dan menentukan keputusan untuk bertindak atau bertingkah laku dibandingkan dengan yang berumur lebih muda. Untuk lebih jelasnya tentang tingkat umur responden pada penelitian ini dapat dilihat tabel berikut :

Tabel 5.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1.	21 – 30	-	-
2.	31 – 40	2	33%
3.	41 – 50	2	33%
4.	>51	2	33%
Jumlah		6	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tidak ada informan yang berumur 21-30 tahun, sementara itu yang berumur 31-40 tahun sebanyak 2 orang atau 33%, yang berumur 41-50 tahun sebanyak 1 orang atau 34%, dan informan yang

berumur >51 tahun sebanyak 2 orang atau 33%. Jadi berdasarkan gambaran tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata informan dalam penelitian ini sudah dewasa dan orang yang di jadikan informan sebanyak 6 orang.

3. Identitas Informan Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan merupakan sesuatu yang sangat mempengaruhi dalam menentukan keberhasilan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019, karena apabila seorang hanya sibuk dengan pekerjaan maka dia tidak akan fokus mengerjakan hal lainnya seperti melakukan pendampingan desa. Pekerjaan akan ikut menentukan apakah seseorang memiliki waktu dalam mengerjakan hal lainnya atau tidak. Berikut peneliti sajikan jenis pekerjaan informan dalam penelitian seperti tabel dibawah ini :

Tabel 5.3 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Petani	-	-
2.	Pegawai Negeri Sipil	-	-
3.	Pegawai Swasta	5	83%
4.	Penambang	-	-
5.	Pekerjaan Lainnya	1	17%
Jumlah		6	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat dengan jelas bahwa jenis pekerjaan informan seperti homogen yaitu informan yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 5 orang atau 83% dan pekerjaan lainnya sebanyak 1 orang atau 17%. Maka dari gambaran tersebut dapat diketahui rata-rata informan dalam penelitian ini ialah

bekerja sebagai Pegawai Swasta.

B. Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019

Menurut Arikunto, dkk (2010: 56), evaluasi dipandang sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dalam beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Evaluasi merupakan proses penggambaran, pencarian dan pemberian informasi yang sangat bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif keputusan. Pada umumnya evaluasi adalah suatu pemeriksaan terhadap pelaksanaan suatu program yang telah dilakukan dan yang akan digunakan untuk meramalkan, memperhitungkan, dan mengendalikan pelaksanaan program ke depannya agar jauh lebih baik. Evaluasi lebih bersifat melihat ke depan dari pada melihat kesalahan-kesalahan dimasa lalu, dan ditujukan pada upaya peningkatan kesempatan demi keberhasilan program. Dengan demikian misi dari evaluasi itu adalah perbaikan atau penyempurnaan di masa mendatang atas suatu program.

Sementara itu, pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan oleh seseorang atau sekelompok orang, melalui sistem dan berdasarkan prosedur atau metode tertentu dalam rangka memenuhi hak dari penerima pelayanan. pelayanan juga merupakan sebuah proses atau kegiatan yang lebih kepada hasil yang tidak terwujud ataupun hal yang abstrak namun dapat dirasakan hasilnya.

Evaluasi yang dimaksud dalam penelitian ini yakni tentang Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri Dalam

Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019. Untuk melihat pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Darma Cabang Duri tersebut, maka penulis uraikan hasil dari wawancara terhadap Informan berdasarkan indikator evaluasi penelitian sebagai berikut :

1. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas disebut juga hasil guna. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas (*effectiveness*) berkenaan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan tujuan dari diadakannya tindakan. Yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Selain itu, menunjukkan pada tingkat sejauhmana organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.

Dari penegasan teori tersebut menimbulkan variabel pertanyaan tentang tercapainya tujuan kebijakan program air bersih. Berdasarkan wawancara dengan Darwin Ginting, beliau mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya sendiri tujuan yang ingin dicapai dalam program air bersih sudah tercapai, permasalahannya sekarang terkadang air itu tidak bisa tentukan atau jamin bahwasannya akan selalu bersih, ada beberapa kali kualitas air itu kurang bagus tetapi rasa saya kami sudah berupaya semampu kami bahwa air yang diterima oleh masyarakat merupakan air yang sudah diuji kualitasnya dengan baik. Siapa yang bisa

menjamin bahwasannya hasil alam akan selalu bagus, tidak ada bukan? Tapi sampai saat ini masih banyak masyarakat yang memerlukan air dari program tersebut yang artinya masyarakat disini percaya bahwasannya air yang dihasilkan dari PDAM Tirta Darma Cabang Duri ini sudah cukup bagus walaupun tidak seraus persen”.

(Darwin Ginting, Kepala Cabang PDAM Tirta Darma Cabang Duri, Kamis, 01 Oktober 2020, Jam 08.51 WIB).

Dari penjelasan Kepala PDAM Tirta Darma Cabang Duri bahwasannya apa yang menjadi tujuan program air bersih tersebut sudah tercapai dengan baik, hanya saja ada beberapa kekurangan sedikit dalam pencapaian tujuannya, seperti air bersih yang dihasilkan oleh PDAM Tirta Darma Cabang Duri tersebut tidak dijamin 100% kualitasnya. Sedangkan menurut Masburani, beliau mengungkapkan :

“Sebenarnya secara tujuan program air bersih ini sudah tercapai dengan baik, kalau permasalahan kualitas air itu saya rasa lebih mendekati dengan teknik lapangan dan pelaksanaan pengambilan air oleh PDAM Cabang Duri. Program air bersih didalam perencanaan sudah dilakukan dengan baik sehingga sudah ada PDAM di Duri ini, kalau hasil dari PDAM tersebut belum semaksimal PDAM di daerah lain itu hanya karena kualitas air itu sendiri cukup sulit di Duri. Sedangkan upaya kami sudah semaksimal mungkin”.

(Masbuarni, Kepala Seksi Keuangan, Jum'at, 02 Oktober 2020, Jam 14.15 WIB).

Kepala Seksi Keuangan mengatakan bahwa program air bersih sudah jelas tercapai dengan baik tapi kalau permasalahan kualitas air itu tergantung pelaksanaan dilapangan, yang terpenting jika suatu kegiatan sudah diprogramkan dan selanjutnya sudah dilaksanakan dengan baik itu sudah menandakan bahwa program tersebut sudah tercapai dengan baik walaupun hasilnya masih memiliki kekurangan sedikit. Sementara itu hasil wawancara dengan Khairul Ambri mengatakan bahwa:

“Sudah, tujuan kami sudah tercapai. Sedangkan permasalahan distribusi air bersih ini sudah cukup merata saya rasa, kalau ada masyarakat yang mengatakan bahwasannya distribusi air bersih ini tidak merata berarti masyarakat tersebut yang malas datang kesini untuk mengajmbil air bersih tersebut. Tidak mungkin kalau kami yang mengantarnya”.
(Khairul Ambri, Kepala Seksi Administrasi, Kamis, 01 Oktober 2020, Jam 14.11 WIB).

Kepala Seksi Administrasi menyangkan ada oknum masyarakat yang tidak mau mengambil air langsung ke PDAM Tirta Darma Cabang Duri secara langsung karena pendistribusian air bersih tersebut bisa merata apabila masyarakat juga ikut terlibat dalam program air bersih ini. Selanjutnya ungkapan dari Zulwendi, beliau mengatakan :

“Saya selaku bagian pemeliharaan disini saya rasa sudah sebisa mungkin menjaga kualitas air yang dihasilkan oleh PDAM ini, terutama proses pengambilan air bersih memiliki beberapa tahapan sehingga saya menjamin bahwa air yang dabagikan kepada masyarakat merupakan air yang sudah melewati beberapa saringan sehingga masalah kejernihannya dan kulaitas dijamin dengan baik”.
(Zulwendi, Kepala Seksi Produksi Dan Pemeliharaan, Jum’at, 02 Oktober 2020, Jam 13.45 WIB).

Kepala Seksi Produksi Dan Pemeliharaan menjamin bahwa air yang dihasilkan oleh PDAM Tirta Darma Cabang Duri sudah melalui beberapa tahapan sehingga air yang didistribusikan kepada masyarakat merupakan air yang sudah bagus kualitasnya. Sementara itu Yuliana Pratiwi, mengatakan bahwa :

“Kalau saya rasa tujuan dari pogram ini sudah tercapai karena bagaimanapun kami yabng bertugas dibagian mencatat masyarakat yang menggunakan jasa PDAM ini sudah merata dengan baik, nam-nama pelanggan juga sudah kami input dengan baik dan sebagian besar masyarakat yang ada di Kecamatan Mandau sudah menggunakan jasa PDAM ini”.
(Yuliana Pratiwi, Kepala Seksi Hubungan Langgan Kini, Senin, 05 Oktober 2020, Jam 08.55 WIB).

Menurut Yuliana sebagian besar dari masyarakat Kecamatan Mandau sudah menggunakan jasa PDAM Tirta Darma Cabang Duri tersebut, sehingga

pendistribusian air bersih di Kecamatan Mandau dianggap sudah merata dengan baik. Selanjutnya menurut Maryulin mengatakan bahwa :

“Kalau program air bersih di Kecamatan ini saya rasa memang sudah tercapai, tetapi tentu perlu kita ingat bersama bahwasannya hasil dari program yang sudah diwujudkan tentu menjadi menilai tambah apabila hasilnya juga sudah baik. Kalau air yang dihasilkan PDAM memang kurang memenuhi keinginan dari masyarakat, mengapa demikian karena sudah ada beberapa kali air yang dihasilkan kadang jernih kadang keruh dan terkadang ada pula bau-bau yang tidak sedap yang berasal dari air tersebut”.
(Maryulin, Tokoh Masyarakat, Rabu, 07 Oktober 2020, Jam 19.55WIB).

Maryulin mengatakan program air bersih di Kecamatan Mandau sudah tercapai dengan baik, hanya saja air yang dihasilkan terkadang kualitasnya kurang bagus sehingga perlu ditinjau kembali proses pengambilan air atau perlu dicek alat penyaringan air di PDAM Tirta Darma Cabang Duri agar air yang dihasilkan benar-benar sudah sangat baik.

Pernyataan informan di atas terhadap indikator Efektivitas, maka mengenai hasil wawancara di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa program air bersih di Kecamatan Mandau sudah tercapai dengan cukup baik walaupun hasil dari program tersebut belum mampu memenuhi keinginan masyarakat sehingga perlu ditinjau kembali proses pengambilan air tersebut.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019 dilihat dari indikator Efektivitas, peneliti menemukan informasi bahwa kualitas air yang dimiliki oleh PDAM Tirta Darma Cabang Duri sudah jernih dan yang menjadi kendala ada sedikit bau yang kurang sedap berasal dari air hasil PDAM tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa program air bersih di Kecamatan Mandau sudah berjalan dan dilaksanakan dengan baik, hal ini ditandai dengan sudah berjalannya program air bersih tersebut dan air bersih yang dihasilkan oleh PDAM Tirta Darma Cabang Duri tersebut sudah didistribusikan kepada sebagian masyarakat Kecamatan Mandau.

2. Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi sangatlah berhubungan. Apabila kita berbicara tentang efisiensi bila mana kita membayangkan hal penggunaan sumber daya (*resources*) kita secara optimum untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Maksudnya adalah efisiensi akan terjadi jika penggunaan sumber daya diberdayakan secara optimum sehingga suatu tujuan tercapai. Efisiensi (*efficiency*) berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter. Efisiensi biasanya ditentukan melalui perhitungan biaya per unit produk atau layanan. Kebijakan yang mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya terkecil dinamakan efisien.

Dari penegasan teori tersebut menimbulkan variabel pertanyaan tentang seberapa besar usaha yang dilakukan oleh PDAM dalam pelaksanaan air bersih.

Berikut hasil wawancara dengan Darwin Ginting, beliau mengatakan:

“Usaha yang kami lakukan ya seperti biasanya sebuah organisasi, menurut saya seperti bahwasannya kami sudah ada tugas dari masing-masing atau juga bisa dikatakan pembagian tugas kami, sehingga kami tidak perlu mengkhawatirkan semua urusan yang ada di PDAM Tirta

Darma Cabang Duri, saya rasa rekan-rekan disini sudah menajalankan tugasnya dengan baik sehingga program air bersih ini berjalan hingga sekarang. Contohnya bagian keuangan ya dia hanya berfokus masalah keuangan PDAM ini begitu juga bagian yang lainnya”.

(Darwin Ginting, Kepala Cabang PDAM Tirta Darma Cabang Duri, Kamis, 01 Oktober 2020, Jam 09.00 WIB).

Kepala Cabang PDAM tersebut mengatakan usaha yang dilakukan terutama dengan adanya pembagian tugas dari masing-masing bagian sehingga semua pegawai yang ada di PDAM memiliki tanggungjawab masing-masing. Sedangkan menurut Masburani, mengungkapkan :

“Usaha yang kami lakukan dalam program air bersih ini untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan seperti kami berusaha biaya yang dikeluarkan masyarakat tidak begitu besar sehingga masyarakat tidak keberatan menggunakan jasa dari PDAM Tirta Darma Cabang Duri ini”.

(Masburani, Kepala Seksi Keuangan, Jum’at, 02 Oktober 2020, Jam 14.20 WIB).

Menurut Kepala Seksi Keuangan salah satu usaha yang terpenting dalam program air bersih di Kecamatan Mandau ialah masalah biaya, biala yang dikelaurkan masyarakat diusahakan tidak begitu besar dan juga tidak sampai merugikan PDAM Tirta Darma Cabang Duri sendiri. Ditambahkan oleh Khairul Ambri mengatakan bahwa :

“Usaha ya kami selaku seksi distribusi berupaya mendistribusikan air bersih ini sampai ke daerah-daerah yang ada di Kecamatan Mandau hal ini dilakukan untuk menghindarkan kecemburuan antara masyarakat Kecamatan Mandau, sehingga kami memastikan tidak ada daerah yang tidak mendapatkan bagian air bersih dari PDAM Tirta Darma Cabang Duri, memang kami memerlukan waktu untuk melakukan ini oleh karena itu kami dari PDAM Tirta Darma Cabang Duri mengharapakan masyarakat untuk sedikit bersabar karena kami pastikan bahwa tidak ada masyarakat yang tidak kedapatan air bersih ini”.

(Khairul Ambri, Kepala Seksi Administrasi, Kamis, 01 Oktober 2020, Jam 14.18 WIB)..

Kepala Seksi Administrasi menjamin bahwa pendistribusian air bersih akan sampai ke pelosok daerah Kecamatan Mandau oleh karena itu pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri meminta masyarakat Kecamatan Mandau agar sedikit bersabar karena dalam pendistribusian air bersih memerlukan waktu yang cukup lama untuk ke daerah-daerah yang cukup jauh dari PDAM Tirta Darma Cabang Duri tersebut. Selanjutnya ungkapan dari Zulwendi, beliau mengatakan :

“Terutama yang perlu kami lakukan ialah pemeliharaan mesin dalam proses pengambilan air bersih, apabila mesin sudah terawat dengan baik tentu air yang dihasilkan juga baik. Seterusnya akan mengecek alat-alat yang diperlukan untuk penyaringan air bersih tersebut, sehingga air yang dihasilkan atau hasil saringan sudah sangat bersih dan bau yang tidak sedap akan hilang, secara umumnya kualitas air dari PDAM kami usahakan tidak mengecewakan masyarakat Kecamatan Mandau”.
(Zulwendi, Kepala Seksi Produksi Dan Pemeliharaan, Jum'at, 02 Oktober 2020, Jam 14.00 WIB).

Zulwendi mengatakan usaha yang dilakukan ialah memastikan dengan betul alat-alat untuk penyaringan air sehingga kualitas air sudah sangat baik. Sedangkan menurut Yuliana Pratiwi mengungkapkan :

“Usaha yang kami lakukan khusus di bagian hubungan dengan pelanggan berhubungan pelayanan yang diberikan masyarakat Kecamatan Mandau, kami memastikan bahwa tidak ada masyarakat yang tidak kami layani dengan baik meskipun itu pengaduan atau komplain dari masyarakat masalah air bersih maupun pesanan masyarakat terhadap kebutuhan air bersih mereka”.
(Yuliana Pratiwi, Kepala Seksi Hubungan Langgan Kini, Senin, 05 Oktober 2020, Jam 09.00 WIB).

Kepala Seksi Hubungan Langgan Kini menyatakan bahwa salah satu usaha dalam program air bersih di Kecamatan Mandau ialah pihak PDAM berusaha memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan atau masyarakat Kecamatan Mandau. Disambung oleh Maryulin mengatakan bahwa :

“Kalau saya sendiri kurang tau juga bagaimana usaha yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri, tapi sejeelasnya kami dari masyarakat terkadang sudah menyampaikan ide kami dalam penjagaan kualitas air di PDAM Tirta Darma Cabang Duri ini”.
(Maryulin, Tokoh Masyarakat, Rabu, 07 Oktober 2020, Jam 20.00 WIB).

Maryulin tidak terlalu mengetahui seperti apa usaha yang dilakukan oleh pihak PDAM, yang masyarakat tau bahwa air bersih yang dihasilkan PDAM kurang memenuhi kebutuhan masyarakat karena kurangnya kualitas air yang berasal dari PDAM Tirta Darma Cabang Duri Kecamatan Mandau.

Pernyataan informan di atas terhadap indikator Efisiensi, maka mengenai hasil wawancara di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa macam-macam usaha yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri mulai dari tarif air bersih, sistem pendistribusian air bersih seterusnya layanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat yang menggunakan jasa air bersih dari PDAM Tirta Darma Cabang Duri tersebut.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019 dilihat dari indikator Efisiensi, peneliti menemukan informasi bahwa pemeriksaan alat penyaringan air tidak terlalu sering sehingga akan mengganggu kualitas air yang akan diberikan kepada masyarakat dan pihak PDAM lebih sering tidak merespon atau menghiraukan komplain dari masyarakat Kecamatan Mandau.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa sudah cukup baik usaha yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri tetapi usaha yang dimaksud tidak rutin dilakukan

sehingga terkadang ada air yang dihasilkan berkualitas baik dan ada juga kurang baik atau bisa dikatakan kualitas air yang dihasilkan berubah-ubah.

3. Kecukupan

Kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. Kecukupan (*adequacy*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang membutuhkan adanya masalah. (Dunn, 2003: 430). Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas dengan mengukur atau memprediksi seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

Dari penegasan teori tersebut menimbulkan variabel pertanyaan tentang tindakan untuk menyelesaikan permasalahan dalam pelaksanaan program air bersih. Berikut kata informan dalam hasil wawancara dengan Darwin Ginting, beliau mengatakan :

“Menurut saya permasalahan yang ada dalam program air bersih ini tidak begitu banyak, palingan seperti awal-awal sebelumnya kualitas airnya kurang baik tapi menurut saya semakin lama air yang dihasilkan oleh PDAM ini sudah semakin baik, ya tindakan yang kami lakukan dalam permasalahan seperti itu kami bicarakan sma-sama terlebih dahulu dan mencari sumber permasalahan apakah itu dari sumber airnya atau karena alat yang kami gunakan kurang bagus, itu saja menurut saya”.
(Darwin Ginting, Kepala Cabang PDAM Tirta Darma Cabang Duri, Kamis, 01 Oktober 2020, Jam 09.15 WIB).

Kepala Cabang PDAM tersebut mengatakan tindakan yang dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan dalam program air bersih yaitu mencari

sumber masalah tersebut sehingga tindakan yang dilakukan tepat sasaran.

Sedangkan menurut Masburani, mengungkapkan :

“Permasalahan dalam Seksi Keuangan ialah masalah keuangan itu sendiri, masalah yang dimaksud seperti masyarakat mengambil air tetapi pembayaran tidak dilakukan secara lancar, sehingga masalah ini perlu ditinjau kembali kebijakan dari PDAM tentang permasalahan pelanggan yang menunggak dalam pembayarannya”.

(Masburani, Kepala Seksi Keuangan, Jum'at, 02 Oktober 2020, Jam 14.25 WIB).

Menurut Kepala Seksi Keuangan salah satu permasalahan yang perlu diatasi ialah menunggaknya pembayaran dari masyarakat yang menggunakan air bersih dan tindakan yang dilakukan ialah masyarakat yang tidak lancar membayar maka tidak akan diberikan lagi pelayanan air bersih tersebut.

Ditambahkan oleh Khairul Ambri mengatakan bahwa :

“Tindakan yang kami lakukan seperti membuat pengumuman agar masyarakat tidak menyalahkan PDAM apabila distribusi air bersih ini tidak merata, hal ini perlu dilakukan karena apabila masyarakat tidak mengetahui adanya air bersih tentu masyarakat akan berfikir pendistribusian air bersih ini dilakukan secara tertutup. Untuk menghindari kesalahpahaman seperti itu maka kami dari pihak PDAM memberikan pengumuman atau seperti edaran bahwa seluruh masyarakat Kecamatan Mandau berhak mendapatkan air bersih seperti yang lainnya”.

(Khairul Ambri, Kepala Seksi Administrasi, Kamis, 01 Oktober 2020, Jam 14.20 WIB)..

Kepala Seksi Administrasi mengatakan pemecahan masalah merupakan strategi yang dipakai dalam mencari solusi terbaik, dalam pendistribusian air bersih itu sendiri Kepala Seksi Administrasi melakukan strategi seperti memberikan edaran tentang air bersih tersebut sehingga tidak ada lagi masyarakat yang tidak tau PDAM Tirta Darma Cabang Duri tersebut. Selanjutnya ungkapan dari Zulwendi, beliau mengatakan :

“Dalam hal ini tindakan yang kami lakukan ya kalau memang ada peralatan yang rusak tentu kami perbaiki walaupun itu masih bisa kami perbaiki, tetapi kalau tidak bisa tentu kami ganti dengan yang baru dan itu membutuhkan biaya yang cukup besar. Kalau memang ada biayanya tidak apa-apa tetapi kalau biayanya belum ada tentu ini yang akan menyulitkan kami dalam menjaga kualitas air tersebut agar selalu bagus. Kami kalau bisa tidak ada masyarakat yang mengeluh terhadap air yang diberikan kepada masyarakat Kecamatan Mandau”.

(Zulwendi, Kepala Seksi Produksi Dan Pemeliharaan, Jum'at, 02 Oktober 2020, Jam 14.05 WIB).

Zulwendi mengatakan tindakan yang diambil dalam permasalahan air bersih khususnya dibagian pemeliharaan yaitu perbaikan peralatan yang mampu membuat air menjadi bersih dan kualitas air menjadi baik. Sedangkan menurut Yuliana Pratiwi mengungkapkan :

“Tindakan yang kami lakukan palingan mengecek ulang pesanan dari masyarakat agar tidak ada masyarakat yang sudah memesan air bersih tetapi tidak diberikan, dan memastikan berapa banyak pesanan yang diminta oleh pelanggan”.

(Yuliana Pratiwi, Kepala Seksi Hubungan Langganan Kini, Senin, 05 Oktober 2020, Jam 09.00 WIB).

Kepala Seksi Hubungan Langganan Kini menyatakan bahwa dalam menajamin pelayanan yang prima kepada masyarakat ialah memastikan volume air yang diperlukan oleh pelanggan sehingga tidak ada tertukar bagian dari pelanggan yang satu dengan pelanggan lainnya. Disambung oleh Maryulin mengatakan bahwa :

“Saya ras belum ada tindakan yang yang cepat diberikan oleh pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri dalam permasalahan air bersih ini, kenapa saya katakan demikian?karena masyarakat sendiri mengatakan kepada saya bahwa kuyalitas air yang diberikan PDAM kurang bagus dan sampai saat ini belum teratasi dengan baik oleh pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri tersebut”.

(Maryulin, Tokoh Masyarakat, Rabu, 07 Oktober 2020, Jam 20.05 WIB).

Maryulin meyakini belum ada tindakan yang responsif dari pihak PDAM, karena sudah lama masyarakat memberikan pengaduan kepada pihak PDAM

masalah bau air yang kurang sedap tetapi sampai saat ini belum ada perubahan atas kualitas air yang dihasilkan PDAM Tirta Darma Cabang Duri tersebut.

Pernyataan informan di atas terhadap indikator Kecukupan, maka mengenai hasil wawancara di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa tindakan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri seperti pemantauan atau pengecekan secara rutin alat penyaringan air, pengecekan kembali pesanan air bersih yang pesan oleh pelanggan dan tindakan lainnya yang menjamin kualitas air tidak mengecewakan masyarakat Kecamatan Mandau.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019 dilihat dari indikator Kecukupan, peneliti menemukan informasi bahwa masih ada masyarakat yang tidak mendapatkan air bersih dan masih ada masyarakat yang mendapatkan air bersih tidak sesuai volume yang dipesan kepada pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan dalam memecahkan permasalahan air bersih belum cukup efektif dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat karena kurangnya bagus kualitas air dan kurangnya volume air yang didistribusikan kepada masyarakat.

4. Perataan

Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. William N. Dunn

menyatakan bahwa kriteria kesamaan (*equity*) erat berhubungan dengan nasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat (Dunn, 2003: 434). Kebijakan yang berorientasi pada perataan kebijakan adalah yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila biaya manfaat merata. Kunci dari perataan itu yaitu keadilan atau kewajiban.

Dari penegasan teori tersebut menimbulkan variabel pertanyaan tentang penggunaan sarana dan prasarana secara maksimal dan dapat dirasakan secara merata pada masyarakat. Berikut kata informan dalam hasil wawancara dengan Darwin Ginting, beliau mengatakan :

“Kalau masalah itu saya rasa seluruh masyarakat berhak mendapatkan air bersih tapi kalau sitem pendistribusiannya ada yang kami antar dan ada juga yang tidak, kami kami dari PDAM tidak masalah seluruh masyarakat minta sistem antar ya paling tidak masyarakat juga bersedia menunggu agak lam dan biaya yang dikeluarkan tentu tidak sama dengan yang datng langsung ke PDAM ini”.

(Darwin Ginting, Kepala Cabang PDAM Tirta Darma Cabang Duri, Kamis, 01 Oktober 2020, Jam 09.20 WIB).

Semua pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PDAM Tirta Darma Cabang Duri diberikan pelayanan secara merata dan hak serta kewajiban juga sama. Faktor pembedanya jangka waktu pendistribusian air bersih tersebut.

Menurut Masburani, mengungkapkan :

“Menurut saya semua pelayanan yang diberikan sudah merata baik sarana maupun prasarana terutama tarif air bersih tersebut”.

(Masburani, Kepala Seksi Keuangan, Jum'at, 02 Oktober 2020, Jam 14.30 WIB).

Masburani mengatakan tidak ada yang dibedakan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Darma Cabang Duri terhadap pelanggan air bersih tersebut, dan tarif yang diberikan semua pelanggan itu sama. Ditambahkan oleh Khairul Ambri, beliau mengatakan bahwa :

“Kami selaku pihak PDAM memberikan pelayanan kepada pelanggan tidak memandang latar belakang pelanggan tersebut, yang jelas berapa pesanan yang diminta pelanggan ya sebanyak itu pula yang kami antar dan kualitas air bersih yang kami antar kepada pelanggan semuanya sama” .

(Khairul Ambri, Kepala Seksi Administrasi, Kamis, 01 Oktober 2020, Jam 14.25 WIB).

Masalah pelayanan ialah masalah yang cukup serius apabila tidak ada keadilan dalam melayani pelanggan, sehingga pihak PDAM memberikan pelayanan yang sama dan merata diseluruh daerah di Kecamatan Mandau. Sementara itu ungkapan dari Zulwendi, beliau mengatakan :

“Saya selaku Kepala Seksi Produksi Dan Pemeliharaan rasanya tidak pernah membedakan pelayanan terhadap pelanggan, apalagi kami hanya bergerak dibidang produksi. Seluruh air bersih yang sudah disaring dan kualitasnya yang sudah baik kami kumpulkan diwadah yang khusus, tapi untuk pembagiannya itu sudah urusan dari pihak pendistribusian yang kami tau ya kami hanya memproduksi air bersih tanggungjawab kami hanya sampai disitu. Kalau pendistribusian atau volume air yang diterima masyarakat tidak merata saya rasa itu sudah diluar tanggungjawab kami selaku seksi produksi”.

(Zulwendi, Kepala Seksi Produksi Dan Pemeliharaan, Jum'at, 02 Oktober 2020, Jam 14.10 WIB).

Zulwendi mengatakan masalah pendistribusian yang tidak merata atau pesanan dari pelanggan tidak sesuai dengan diminta sudah iluar tanggungjawabnya. Yang menjadi tanggungjawabnya ialah menjamin kualitas air bersih tersebut. Ditambahkan oleh Yuliana Pratiwi, mengatakan :

“Saya rasa semua sarana dan prasarana yang ada dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat Kecamatan Mandau, dan kami yang

berhubungan secara langsung dengan masyarakat selalu memeberikan pelayanan terbaik tidak peduli siapapun pelanggannya”.

(Yuliana Pratiwi, Kepala Seksi Hubungan Langganan Kini, Senin, 05 Oktober 2020, Jam 09.05 WIB).

Yuliana Pratiwi mengatakan layanan yang diberikan kepada seluruh pelanggan PDAM Tirta Darma Cabang Duri sama saja tidak ada yang dibedakan. Disambung oleh Maryulin mengatakan bahwa :

“Penggunaan sarana dan prasarana saya rasa sudah cukup baik dilakukan oleh PDAM Tirta Darma Cabang Duri dan kami selaku masyarakat sudah merasakan manfaatnya. Sebenarnya seperti ini, kalau kita ingin memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat saya rasa tidak akan terwujud, mengapa demikian?karena kebutuhan pelanggan itu berbeda-beda”.

(Maryulin, Tokoh Masyarakat, Rabu, 07 Oktober 2020, Jam 20.10 WIB).

Maryulin menilai tindakan yang dilakukan pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri sudah maksimal dalam menggunakan sarana dan prasarana yang ada di PDAM Tirta Darma Cabang Duri Kecamatan Mandau.

Pernyataan informan di atas terhadap indikator Perataan, maka mengenai hasil wawancara di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa pengunaan saran dan prasarana sudah dipergunakan dengan baik oleh pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri dan masyarakat sudah merasakan manfaat dari tindakan tersebut.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019 dilihat dari indikator Perataan, peneliti menemukan informasi bahwa semua pelayanan sudah diberikan secara merata terhadap pelanggan PDAM Tirta Darma Cabang Duri dan sarana dan prasarana juga sudah bisa dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa pemerataan pelayanan terhadap pelanggan PDAM Tirta Darma Cabang Duri sudah dilakukan dengan baik. Hal ini ditandai dengan keseragaman pelayanan dan penggunaan sarana dan prasarana yang ada sudah bisa dirasakan oleh masyarakat Kecamatan Mandau.

5. Responsivitas

Responsivitas dalam kebijakan publik dapat diartikan sebagai respon dari suatu aktivitas. Yang berarti tanggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan. Menurut William N. Dunn menyatakan bahwa responsivitas (*responsiveness*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu (Dunn, 2003: 437). Suatu keberhasilan kebijakan dapat dilihat melalui tanggapan masyarakat yang menanggapi pelaksanaan setelah terlebih dahulu memprediksi pengaruh yang akan terjadi jika suatu kebijakan akan dilaksanakan, juga tanggapan masyarakat yang menanggapi pelaksanaan setelah terlebih dahulu memprediksi pengaruh yang akan terjadi jika suatu kebijakan akan dilaksanakan, juga tanggapan masyarakat setelah dampak kebijakan sudah mulai dapat dirasakan dalam bentuk yang positif berupa dukungan ataupun wujud yang negatif berupa penolakan.

Oleh karena itu, kriteria responsivitas cerminan nyata kebutuhan, preferensi, dan nilai dari kelompok-kelompok tertentu terhadap kriteria efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan kesamaan.

Dari penegasan teori tersebut menimbulkan variabel pertanyaan tentang merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik. Berikut kata informan dalam hasil wawancara dengan Darwin Ginting, beliau mengatakan:

“Kalau masalah merespon pelanggan, saya rasa setiap kami mengadakan rapat selalu itu yang kami bahas, mengapa demikian?karena apabila pelayanan kami memuaskan pelanggan sudah tentu semakin hari semakin banyak menggunakan jasa air bersih PDMA ini. Jadi pelayanan menjadi nomor satu atau yang kami utamakan dalam menarik pelanggan dan itu akan membuat PDMA ini akan semakin berkembang”.

(Darwin Ginting, Kepala Cabang PDAM Tirta Darma Cabang Duri, Kamis, 01 Oktober 2020, Jam 09.30 WIB).

Pelayanan yang baik menjadi prioritas utama dalam program air bersih di PDMA Tirta Darma Cabang Duri, pihak PDMA berusaha memberikan pelayanan air bersih sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kecamatan Mandau. Sementara itu, menurut Masburani, beliau mengungkapkan :

“Pelayanan pelanggan sebenarnya tidak sulit dilakukan, tapi kalau masyarakat juga memberikan kewajibannya tentu kami dari pihak PDMA tidak akan sungkan memberikan pelayanan yang prima. Maksud saya seperti ini, kalau masyarakat membayar tarif air tersebut tentu kami juga akan memberikan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat”.

(Masburani, Kepala Seksi Keuangan, Jum'at, 02 Oktober 2020, Jam 14.35 WIB).

Dalam memberikan pelayanan pihak PDMA akan melaksanakan tanggungjawabnya sebagai penyedia air bersih di Kecamatan Mandau dengan syarat masyarakat juga harus memberikan kewajibannya yaitu membayar air bersih tersebut sesuai volume yang dipesan oleh masyarakat. Ditambahkan oleh Khairul Ambri, mengatakan bahwa :

“Dalam memeberikan kami dari seksi distribusi yaitu mengantarkan air bersih sesuai dengan pesananan pelanggan, tetapi tentu kami juga mempertimbangkan kalau kami mengantar langsung air bersih ke rumah

masyarakat tentu hal ini membutuhkan bensin kendaraan yang kami gunakan, bedanya hanya disitu paling tidak tarif air bersih warga lebih sedikit mahal dari warga yang datang langsung ke PDMA Tirta Darma Cabang Duri”.

(Khairul Ambri, Kepala Seksi Administrasi, Kamis, 01 Oktober 2020, Jam 14.30 WIB).

Menurut Khairul Ambri pelayanan prima itu tergantung biaya yang mau dikelaurkan oleh masyarakat, apabila masyarakat menginginkan pelayanan yang baik, masyarakat juga harus membayar tarif air bersih diatas harga yang sudah ditentukan. Sementara itu ungkapan dari Zulwendi, beliau mengatakan :

“Kalau masalah pelayanan rasa saya tepatnya dibagian pelanggan, tetapi kalau kami disini sudah membagi tugas masing-masing seksi jadi yang berhubungan dengan masyarakat atau pelanggan ya bagian seksi itulah. Pelayanan saya rasa sudah cukup baik, kenapa demikian pelayanan yang kami berikan seperti memastikan air bersih yang diberikan kepada pelanggan sudah terjamin kualitasnya”.

(Zulwendi, Kepala Seksi Produksi Dan Pemeliharaan, Jum'at, 02 Oktober 2020, Jam 14.15 WIB).

Zulwendi beranggapan bahwa masalah pelayanan kepada pelanggan ialah urusan dari seksi pelanggan, sedangkan pelayanan yang diberikan dari seksi pemeliharaan seperti memastikan kualitas air bersih yang diberikan kepada masyarakat sudah terjamin kualitasnya, selanjutnya ungkapan dari Yuliana Pratiwi beliau mengatakan :

“Memang yang berhubungan dan komunikasi dengan pelayanan adalah tugas seksi kami, tapi saat ini saya rasa kami sudah cukup maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kalau memang ada pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan kami boleh langsung dibicarakan kepada kami, mana tau itu juga masukan yang baik kepada kami dalam mnemberikan pelayanan air bersih untuk masyarakat Kecamatan Mandau dan juga untuk berlangsungnya program air bersih di PDMA Tirta Darma Cabang Duri ini”.

(Yuliana Pratiwi, Kepala Seksi Hubungan Langgan Kini, Senin, 05 Oktober 2020, Jam 09.10 WIB).

Yuliana Pratiwi mengatakan kalau ada pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan air bersih yang diberikan oleh PDMA Tirta Darma dipersilahkan kepada masyarakat untuk memberikan masukan selagi itu bertujuan baik untuk kelancaran program air bersih di PDMA Tirta Darma Cabang Duri. Selanjutnya ungkapan dari Maryulin mengatakan bahwa:

“Sebenarnya menurut saya kalau masalah merespon itu tidak bisa dilihat dari secara garis besar di PDMA Tirta Darma, mengapa demikian karena pelayanan itu tergantung kualitas sumber daya manusianya, itu antar pribadi atau bisa dikatakan kemampuan seseorang berkomunikasi dengan orang banyak, jadi ada pegawai PDMA yang memberikan pelayanan yang baik dan ada juga yang memberikan pelayanan yang kurang baik”.
(Maryulin, Tokoh Masyarakat, Rabu, 07 Oktober 2020, Jam 20.15 WIB).

Tetapi menurut Maryulin pelayanan yang direspon dengan baik ditentukan oleh kualitas sumberdaya manusia tersebut, jika kualitas seseorang itu baik tentu seseorang tersebut mampu memberikan pelayanan yang baik dan begitu juga sebaliknya.

Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri sudah merespon dengan baik pelayanan air bersih yang diperlukan oleh masyarakat.

Sedangkan dari hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019 dilihat dari indikator Responsivitas, peneliti menemukan bahwa pihak PDAM Tirta Darma memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan kewajiban pelanggan, jika pelanggan membayar kewajibannya dengan lancar maka pihak PDAM juga akan memberikan pelayanan yang baik pula.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri sudah merespon pelayanan yang diinginkan masyarakat dengan baik, jika ada pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan air bersih itu semata hanya tergantung kualitas perorangan yang kurang mampu berkomunikasi baik dengan pelanggan PDAM Tirta Darma Cabang Duri.

6. Ketepatan

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga diri tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria kelayakan dihubungkan dengan rasionalitas substansif, karena kriteria ini menyangkut substansi tujuan bukan cara atau instrumen untuk merealisasikan tujuan tersebut.

Artinya ketetapan dapat diisi oleh indikator keberhasilan kebijakan lainnya (bila ada). Misalnya dampak lain yang tidak mampu di prediksi sebelumnya baik dampak tak terduga secara positif maupun negatif atau dimungkinkan alternatif yang dirasakan lebih baik dari suatu pelaksanaan kebijakan sehingga kebijakan bisa lebih dapat bergerak secara lebih dinamis.

Dari penegasan teori tersebut menimbulkan variabel pertanyaan tentang kemampuan masyarakat dalam menjalankan program air bersih. Berikut kata informan dalam hasil wawancara dengan Darwin Ginting, beliau mengatakan:

“Kemampuan masyarakat sudah cukup saya rasa, hanya saja terkadang masyarakat lebih mempercayai air sumur sendiri, sehingga sebagian besar

masyarakat ada juga yang tidak mengikuti program air bersih ini. Program ini dilahirkan semata hanya ingin memnuhi kebutuhan masyarakat untuk mengatasi air bersih”.

(Darwin Ginting, Kepala Cabang PDAM Tirta Darma Cabang Duri, Kamis, 01 Oktober 2020, Jam 09.35 WIB).

Kepala PDAM Tirta Darma Cabang Duri mengungkapkan bahwa masyarakat Kecamatan Mandau secara garis besar mampu menjalankan program air bersih ini, hanya saja kepercayaan masyarakat masih kurang terhadap kualitas air dari PDAM Tirta Darma Cabang Duri. Menurut Masburani, mengungkapkan :

“Sebenarnya masyarakat disini sudah mampu menjalankan program ini, dan saya rasa semakin lama pelanggan air bersih semakin bertambah, dari situ sudah bisa kita lihat bahwa program air bersih di Kecamatan Mandau sudah bisa diterima dengan baik oleh masyarakat Kecamatan Mandau”.

(Masburani, Kepala Seksi Keuangan, Jum'at, 02 Oktober 2020, Jam 14.40 WIB).

Masburani menegaskan bahwa semakin hari semakin banyak pelanggan yang ikut program air bersih bersama PDAM Tirta Darma Cabang Duri. Ditambahkan oleh Khairul Ambri, mengatakan bahwa :

“Saya rasa program air bersih ini sudah sangat tepat dalam memberikan solusi terhadap masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir kekurangan air bersih karena sudah ada program air bersih dan kualitas airnya sudah dijamin dengan baik untuk masyarakat Kecamatan Mandau”.

(Khairul Ambri, Kepala Seksi Administrasi, Kamis, 01 Oktober 2020, Jam 14.35 WIB).

Kepala Seksi Administrasi memperkuat anggapan Masburani bahwa program air bersih merupakan solusi terbaik dalam menyelesaikan permasalahan air yang ada di Kecamatan Mandau. Sementara itu ungkapan dari Zulwendi, beliau mengatakan:

“Setiap permasalahan tentu akan memberikan opsi-opsi terbaik dalam menyelesaikannya, seperti di Kecamatan Mandau yang mana permasalahan air sudah cukup lama dibicarakan. Jadi, dengan adanya

program air bersih ini akan memberikan dampak yang baik dan akan menjadi jalan keluar dari permasalahan tersebut. Program air bersih ini tidak akan memberatkan masyarakat malahan akan membantu masyarakat yang kesulitan dalam mendapatkan air bersih. Menurut saya, masyarakat sudah ampu dalam menjalankan program air bersih karena kami juga mempertimbangkan dan mengusahakan tidak ada masyarakat yang merasa direpotkan dengan adanya program air bersih ini”.
(Zulwendi, Kepala Seksi Produksi Dan Pemeliharaan, Jum’at, 02 Oktober 2020, Jam 14.20 WIB).

Kepala Seksi Produksi Dan Pemeliharaan mengatakan tindakan yang diambil dalam permasalahan air bersih yang dihadapi masyarakat Kecamatan Mandau merupakan solusi terbaik dan program air bersih PDAM Tirta Darma tidak akan menyulitkan masyarakat Kecamatan Mandau. Selanjutnya Yuliana Pratiwi mengatakan :

“Kita melihat kesanggupan masyarakat dalam mengikuti program air bersih ini bisa dilihat dari jumlah pelanggan disini, dan menurut saya masyarakat disini sudah mampu mengikuti program air bersih ini. Sebenarnya kalau masyarakat ikut andil dalam program air bersih ini akan semakin baik karena jika kami dan masyarakat mampu bersinergi dengan baik tentu akan menghasilkan hal yang baik pula”.
(Yuliana Pratiwi, Kepala Seksi Hubungan Langganan Kini, Senin, 05 Oktober 2020, Jam 09.20WIB).

Berdasarkan ungkapan Yuliana Pratiwi tersirat makna bahwa pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri mengharapkan adanya kerjasama antara masyarakat dengan pihak PDAM sehingga program air bersih berjalan dan mencapai tujuan seperti yang telah direncanakan sebelumnya. Selanjutnya menurut Maryulin menyatakan :

“Kita tidak bisa memastikan apakah masyarakat sudah mampu atau belum mengikuti program air bersih tersebut, karena ekonomi masyarakat disini beragam sehingga kalau masalah itu saya kurang tau juga, yang terpenting sanggup ataupun tidak paling tidak program air bersih disini kan sudah berjalan”.
(Maryulin, Tokoh Masyarakat, Rabu, 07 Oktober 2020, Jam 20.20 WIB).

Menurut Maryulin, mampu ataupun tidak masyarakat dalam mengikuti program air bersih tidak menjadi permasalahan karena setiap masyarakat memiliki kemampuan yang berbeda-beda. Walaupun demikian, yang terpenting dari program air bersih ini ialah berjalan dengan baik dan memiliki kualitas air yang baik pula.

Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kecamatan Mandau sebagian besar sudah mampu mengikuti program air bersih, dan semakin lama pelanggan air bersih di PDAM Tirta Darma Cabang Duri semakin banyak yang artinya program air bersih ini berkembang dengan baik di Kecamatan Mandau.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti terhadap Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019 dilihat dari indikator Ketepatan, peneliti menilai program air bersih ini merupakan solusi terbaik dalam menghadapi permasalahan air yang dihadapi oleh masyarakat Kecamatan Mandau dengan syarat air bersih yang produksi oleh PDAM Tirta Darma tidak berbau dan harus jernih.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa solusi yang diambil dalam permasalahan air bersih sudah sangat tepat, tetapi PDAM harus mampu menjaga kualitas airnya sehingga semakin lama seluruh masyarakat Kecamatan Mandau akan mengikuti program air bersih tersebut.

C. Faktor Penghambat Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta

Darma Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada pelanggan pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri masih kesulitan, hal ini disebabkan oleh beberapa hambatan, hambatan-hambatan yang ditemui yaitu :

1. Sumberdaya manusia yang ada di PDAM Tirta Darma kurang memadai hal ini dilihat dari kurang mampunya pegawai yang ada di PDAM menjaga kualitas air yang didistribusikan kepada pelanggan, PDAM Tirta Darma belum memiliki petugas yang benar-benar mampu mengontrol dan mengecek peralatan dalam menjaga kualitas air bersih tersebut.
2. Sebagian besar dari pelanggan air bersih pada PDAM Tirtam Darma Cabang Duri sering terlambat dalam melakukan pembayaran Rekening Air.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari evaluasi terkait dengan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019. Tujuan dari pendistribusian air bersih di Kecamatan Mandau dinilai sudah tercapai hal ini dilihat dari banyaknya jumlah pelanggan pada PDAM Tirta Darma Cabang Duri, sedangkan usaha yang dilakukan oleh pihak PDAM demi menjaga kepuasan pelanggan yaitu pihak PDAM melakukan uji kualitas air sehingga air yang diterima masyarakat benar-benar bersih. Pihak PDAM memberikan tarif yang berbeda kepada pelanggan hal ini tergantung kepada banyaknya volume air yang digunakan oleh pelanggan PDAM Tirta Darma Cabang Duri. Dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri menjamin kualitas air tersebut hal ini dikarenakan pengecekan dan pemantau alat penyaringan air yang secara rutin dilakukan oleh PDAM Tirta Darma. Pendistribusian air bersih sudah dilakukan secara merata oleh PDAM Tirta Darma hal ini ditandai dengan sudah banyaknya pelanggan air bersih dari setiap daerah di Kecamatan Mandau.

Dalam pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Darma Cabang Duri tidak terlepas dari berabagai hambatan yang sangat mempengaruhi pelayanan distribusi air minum kepada masyarakat Mandau. Adapun hambatan-hambatan tersebut yaitu, sumberdaya manusia yang ada di

PDAM Tirta Darma kurang memadai hal ini dilihat dari kurang mampunya pegawai yang ada di PDAM menjaga kualitas air yang didistribusikan kepada pelanggan, PDAM Tirta Darma belum memiliki petugas yang benar-benar mampu mengontrol dan mengecek peralatan dalam menjaga kualitas air bersih tersebut. Sebagian besar dari pelanggan air bersih pada PDAM Tirtam Darma Cabang Duri sering terlambat dalam melakukan pembayaran Rekening Air.

B. Saran

1. Kepada pihak PDAM Tirta Darma Cabang Duri disarankan melakukan pelatihan terhadap pegawai yang ada, sehingga SDM yang ada bisa diandalkan dan mampu melakukan pekerjaan dengan lebih baik lagi terutama dalam pengujian kualitas air bersih.
2. Kepada masyarakat Mandau disarankan untuk tepat waktu dalam pembayaran rekening air bersih, sehingga pihak PDAM tidak segan-segan dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan permintaan masyarakat Kecamatan Mandau.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Arifin, Zainal. 2012. *Evaluasi Pembelajaran Prinsip, Teknik, Prosedur*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dunn N. William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik: Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Himawan, Muammar. 2004. *Pokok-Pokok Organisasi Modern*. Bina ilmu : Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gaya Medis: Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008, *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Mandar Maju: Bandung.
- Irwan, Handy. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Elex Media Computindo: Jakarta.
- Istigani, Erliza Noor, Suprihatin. 2017. *Peningkatan Kualitas Pengelolaan Air Bersih Dengan Perbaikan Proses Oksidasi*.
- Kansil, C,S,T. 2002. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Pekanbaru: Universitas Islam Riau.
- Meleong, Lexy. J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munaf, Yusri. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Ndaraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemrintah Baru)*. Jakarta: Renika Cipta.
- Ndaraha, Taliziduhu. 2000. *Kybernologi (Ilmu Pemerintah Baru)*. Jakarta: Renika Cipta.
- Pasalong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, C. Totok. 2010. *Teknologi Penyediaan Air Bersih*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soekanto, Soerjono. 2012. *Sosiaologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.
- Wirnano, Budi. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses, Dan Studi Kasus*. Buku Seru: Yogyakarta.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air.

Pamendagri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Dan Data Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum.

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 4 Tahun 1994 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum.

