

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah.**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan suatu organisasi atau Perusahaan yang bisa di kelola oleh pihak Pemerintahan maupun oleh Perusahaan atau swasta. Terkait Perusahaan Air Minum di tingkat kabupaten pengelolaanya oleh pemerintah daerah yaitu Badan Usaha milik daerah (BUMD) Pengelolaan Perusahaan Air Minum Daerah Kabupaten Indragiri Hulu, merupakan Badan Usaha milik pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Kabupaten Indragiri Hulu No. 05 Tahun 1986. Selanjutnya dengan adanya pemekaran wilayah Kabupaten Kuantang Singingi menjadi daerah otonomi baru yang terpisah dari Kabupaten Indragiri Hulu, maka dikeluarkan peraturan daerah (perda) baru tentang PDAM Kabupaten Indragiri Hulu untuk wilayah kerja setelah pemekaran Kabupaten Kuansing Singingi yang mencabut Peraturan Daerah tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu (Diundangkan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2008 No. 17 Tanggal 15 Desember 2008). Adapun maksud dan tujuan di dirikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra yang tertuang dalam Bab IV, pasal 6, pada peraturan daerah tahun 2008 No.17 tanggal 15, adalah sebagai berikut :

- a. Menjalankan misi pelayanan dalam bidang air minum.
- b. Turut serta dalam pembangunan daerah Indragiri hulu khususnya, dan pembangunan ekonomi nasional khususnya.
- c. Perusahaan daerah mengusahakan penyediaan air minum yang memenuhi syarat kesehatan sesuai dengan ketentuan menteri kesehatan.

Untuk itu agar maksud dan tujuan di dirikan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Indra, dapat tercapai dan berjalan dengan baik maka Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra, Mempunyai Visi, Misi dan Tujuan :

### **VISI**

Terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan air bersih yang dengan prinsip memenuhi aspek kualitas, kuantitas, dan kontinuitas yang berwawasan lingkungan.

### **MISI.**

- Memberikan pelayanan dan kemanfaatan umum kepada seluruh masyarakat melalui pelayanan air minum yang berwawasan lingkungan.
- Mewujudkan pengelolaan keuangan perusahaan secara mandiri melalui pendapatan yang diperoleh dari masyarakat dan dikembalikan lagi kepada masyarakat guna meningkatkan pelayanan dan penyediaan air minum.

- Meningkatkan pengolahan kualitas air minum yang sesuai dengan standar kesehatan dan lingkungan.
- Mewujudkan penambahan cakupan pelayanan air minum yang disesuaikan dengan penambahan penduduk Kabupaten Indragiri Hulu.

**Tujuan;**

- Menyelenggarakan usaha pengelolaan air minum dan air limbah bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta usaha lainnya di bidang air minum dan air limbah.
- Memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah Daerah di bidang air minum dan air limbah dalam rangka menunjang pembangunan dengan menetapkan prinsip.

Suatu usaha baik milik pemerintah BUMD maupun milik swasta di dalam kegiatan sehari-hari pasti adanya kegiatan Administrasi untuk keperluan internal maupun untuk keperluan eksternal yang dibutuhkan sesuai dengan badan usaha yang di jalannya. Menurut *The Liang Gie* dalam bukunya administrasi perkantoran moderen Administrasi merupakan suatu kebulatan proses penyelenggaraan yang mengandung delapan unsur administrasi yaitu pengorganisasian, manajemen, tata hubungan, kepegawaian, keuangan, perbekalan, tata usaha dan perwakilan. Sri Endang R. dkk (2008,hal:8) sedangkan Administrasi publik, menurut *Chandler* dan *Plano* dalam *Keban* (2008: 4) adalah proses

dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Dalam unsur Administrasi adanya suatu pengorganisasian yang merupakan rangkaian perbuatan menyusun suatu kerangka organisasi yang menjadi wadah atau tempat bagi setiap organisasi yang menjadi kegiatan dalam usaha kerja sama mencapai tujuan yang telah ditentukan, Sri Endang R. Dkk (2008:9). Menurut Sondang P. Siagian (2003:6) organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangkaian pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang/ beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/ sekelompok orang yang di sebut bawahan.

Organisasi dapat ditinjau dari dua segi pandangan, yaitu sebagai berikut :

1. Organisasi sebagai wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan.
2. Organisasi sebagai rangkaian hierarki dan interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal.

Sebagai wadah organisasi relatif bersifat statis, sedangkan sebagai suatu rangkaian hierarki dan interaksi manusia, organisasi merupakan suatu proses dan dengan demikian ia bersifat lebih dinamis.

Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra sebagai salah satu lembaga publik dalam pelayanan penyediaan air bersih (minum) dituntut tingkat kualitas pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja organisasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, membuat persaingan dalam dunia pekerjaan semakin meningkat. Hal ini dikarenakan adanya globalisasi dan modernisasi. Sebuah instansi harus didukung sumber daya manusia yang cakap karena, sumber daya manusia sangat berperan dalam menjalankan kegiatan di dalam instansi tersebut.

Sumber Daya Manusia merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Hasibuan (2003;244) sedangkan menurut, *Mathis* dan *Jackson* (2006:3) SDM

adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.

Sumber daya manusia dikatakan memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung tingkat kinerja suatu organisasi. Hal ini dapat dilihat dari kompetensi para pegawai dalam bekerja untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi / perusahaan dimana kompetensi ini akan menyangkut kemauan, kesanggupan, kemampuan, pengetahuan yang didukung pendidikan maupun keterampilan para pegawai dalam bekerja.

Adapun tingkat kualifikasi pendidikan Pegawai yang mendukung operasional pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu dapat dilihat dalam Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1. Kualifikasi Pendidikan Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Tahun.2016.

No	Kualifikasi Pendidikan Pegawai	Jumlah Pegawai
1	Sarjana	10
2	D3	2
3	SMA/Sederajat	42
4	SMP	5
5	SD	3
<b>Jumlah</b>		<b>63</b>

Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu Rengat Tahun 2016.

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pegawai (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu sebanyak 63 pegawai, dari kualifikasi pendidikan pegawai PDAM kabupaten Indragiri Hulu hanya 10

orang yang memiliki pendidikan sarjana, kemudian D3 sebanyak 2 orang, lalu SMA/ sederajat sebanyak 42 orang dan SMP sebanyak 5 dan untuk tamatan SD sebanyak 3 orang, disini menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki pendidikan sarjana tidak terlalu banyak karena sebenarnya sumber daya manusia adalah tolak ukur untuk perkembangan PDAM Kabupaten Indragiri Hulu dalam pencapaian pelayanan publik yang berkualitas.

Secara terperinci adapun jumlah pegawai PDAM Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri hulu dapat di lihat pada tabel, 1.2. berikut :

Tabel 1.2. Jumlah Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2012-2016.

No	Uraian Jabatan	Tahun				
		2012	2013	2014	2015	2016
1	Direktur	1	1	1	1	1
2	Kabag Umum dan Keuangan	1	1	1	1	1
3	Bagian umum	7	7	8	8	9
4	Bagian pembukuan	5	5	5	5	5
5	Bagian keuangan	6	6	6	6	6
6	Bagian langganan	6	7	7	8	8
7	Kabang Teknik	1	1	1	1	1
8	Bagian produksi	8	8	9	9	9
9	Bagian distribusi	9	9	10	10	11
10	Bagian perencanaan	3	3	3	4	4
11	Bagian perawatan.	4	5	5	5	6
12	CS	1	2	2	2	2
Jumlah		52	55	58	60	63

Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu. Tahun 2016.

Dari tabel diatas bahwa Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra, Rengat Kabupaten Indargiri Hulu. sebanyak 63

orang Pegawai, yang mempunyai kewajiban untuk meningkatkan produktivitas dan pelayanan pada pelanggan.

Untuk meningkatkan kualitas Kompetensi Pegawai, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat mengikutkan pegawainya untuk ikut serta dalam pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kompetensinya, adapun pendidikan dan pelatihan yang pernah di ikuti pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat dapat di lihat pada tabel 1.3. berikut :

Tabel 1.3. Jumlah Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu, Mengikuti Diklat.

<b>No</b>	<b>Uraian Diklat</b>	<b>Jumlah peserta</b>	<b>%</b>
1	Diklat Pengembangan Kepemimpinan	3	5
2	Diklat Pengelolaan air bersih	6	9
3	Diklat Teknis fungsional	2	3
4	Diklat 5 S (kerja keras, cerdas, kualitas, ikhlas dan tuntas)	20	32
Jumlah pegawai		63	

Sumber: Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2016.

Dari Tabel di atas didapatkan bahwa, dapat disimpulkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, dalam usaha untuk meningkatkan kualitas Pegawai masih kurang dalam mengembangkan pendidikan dan pelatihan. Dengan demikian diketahui bahwa masih kurangnya dukungan kompetensi Pegawai sumber daya

manusia dalam pendidikan dan keterampilan mereka dalam operasional perusahaan daerah ini.

Menurut Notoadmojo (2003,hal 14) mengutarakan bahwa semakin tinggi keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja, semakin efisien badan, tenaga dan pemikirannya dalam melaksanakan pekerjaan. Dan menurut Sirait (2006,hal 27) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa pendidikan dan latihan memberikan pegawai keterampilan yang mereka butuhkan dan dengan adanya keterampilan dapat meningkatkan rasa percaya diri staf dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Kompetensi merupakan penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang di perlukan untuk menunjang keberhasilan. Hal itu menunjukkan bahwa kompetensi mencakup tugas,keterampilan sikap dan apresiasi yang harus dimiliki. Mulyasa(2004,hal 38).

Sedangkan di dalam Undang-Udang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Pasal 1 ayat 10 menyebutkan bahwa kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek

pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Kondisi secara umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu dapat dilihat seperti Tabel 1.4 berikut, yang memuat Perkembangan Jumlah Pelanggan, Jumlah Pelanggan baru, Jumlah Pelanggan Tutup tetap dan Jumlah Pelanggan yang masih aktif, pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu, Tahun 2012-2016.

Tabel 1.4. Perkembangan Jumlah Pelanggan, Jumlah Pelanggan baru, Jumlah Pelanggan Tutup tetap dan Jumlah Pelanggan Aktif. pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2012-2016.

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pelanggan baru.	Jumlah Pelanggan Tutup tetap.	Jumlah Pelanggan Yang masih aktif
1	2012	4.583	128	10	4.701
2	2013	4.698	108	15	4.791
3	2014	4.806	652	25	5.433
4	2015	5.458	173	5	5.626
5	2016	5.631	160	12	5.779

Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu Rengat Tahun 2016.

Dilihat dari jumlah Pelanggan yang ada pada tabel.1.4. diatas menunjukkan bahwa jumlah Pelanggan yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu Rengat. Dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, untuk itu Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu, dituntut harus memiliki kompetensi yang handal agar

dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pelanggan, sehingga diharapkan pertumbuhan jumlah pelanggan persentasenya lebih meningkat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu telah berupaya memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di Kabupaten Indragiri Hulu, Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publiknya, sebagai gambaran atas operasional pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu, terindikasi masih rendahnya kualitas pelayanan perusahaan ini, yakni dalam hal kemampuan perusahaan dalam penyaluran air bersih (minum) atas kebutuhan pelanggan (masyarakat) yang semakin meningkat.

Kualitas Pelayanan Menurut Fitzsimmons bersaudara *dalam* Sulastiyono (2011,hal 35-36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan.
2. Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.

3. Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri : kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap pelanggan.
4. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan pelanggan
5. Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata , yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Adapun jenis-jenis pelayanan di PDAM Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu 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 Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu, mempunyai STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) yang ditetapkan dalam rangka kelancaran penyelenggaraan pelayanan antara lain :

1. SOP Pelayanan Sambung Baru :

1.1. Persyaratan Administrasi.

Mengisi formulir permohonan sambungan baru dan bermaterai cukup, Fotocopy KTP dan KK 2 lembar.

1.2. Biaya Sambungan Baru Horizontal (panjang pipa s/d 6 meter).

1. Ukuran pipa Ø ½ " sebesar Rp. 1.250.000.

Ukuran pipa Ø ¾ " sebesar Rp. 1.500.000.

Ukuran pipa Ø 1 " sebesar Rp. 2.250.000.

2. Biaya Kelebihan Panjang Pipa (GP/meter):

Ukuran pipa Ø ½ " sebesar Rp.50.000.

Ukuran pipa Ø ¾" sebesar Rp.50.900.

Ukuran pipa Ø 1 " sebesar Rp.80.700.

3. Biaya dimaksud dapat dibayar tunai melalui BRI Rengat dan sekitarnya.

1.3. 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.

#### 1.4. 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.

### 2.1. Persyaratan Administrasi :

Pelanggan datang ke Loker Pembayaran Rekening Air yang tersedia dengan membawa rekening lama atau menyebutkan nomor pelanggan nomor saluran pelanggan.

### 2.2. Biaya Pembayaran Rekening Air/bulan:

Biaya rekening air sesuai pemakaian air yang telah dipergunakan sesuai tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hulu.

### 2.3. Waktu Pembayaran Rekening Air:

Loket Pembayaran pada Pelayanan PDAM Kabupaten Indragiri Huluyaitu berlokasi di pos UPT kecamatan masing-masing (5 hari kerja): Hari senin-sabtu pukul 08:00-15:30 WIB dan Hari Jum'at pukul 08:00-15:30 WIB. Loket Pembayaran pada Bank dan Kantor Pos menyesuaikan Loket Kas Buka Pelayanan yang berlaku pada Bank/ Kantor Pos yang bersangkutan.

2.4. 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.

2.5. 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.

2.6. Sarana dan Prasarana untuk Pembayaran Rekening Air:

Lokasi pembayaran yang nyaman, Menggunakan komputerisasi system, Pelanggan dapat melakukan pembayaran dengan alternatif yaitu melalui ATM BRI

## 2.7. 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.

## 3. SOP Pelayanan Pemeriksaan Kualitas Air:

### 3.1. Persyaratan

1. Mengisi formulir permohonan pemeriksaan kualitas air
2. Membawa sampel air sesuai tujuan pemeriksaan konsumen: 5 liter dalam jurigen untuk pemeriksaan kimia-fisika air, dan 250 ml dalam botol steril dari laboratorium PDAM untuk pemeriksaan bakteriologi air

### 3.2. Biaya Pemeriksaan Air Laboratorium PDAM

1. Biaya pemeriksaan kimia-fisika untuk rumah tangga Rp.145.000.

2. Biaya pemeriksaan kimia-fisika untuk bisnis/ industri Rp.170.000.
3. Biaya pemeriksaan bakteriologi Rp. 50.000.

3.2. Spesifikasi Produk/ Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pelanggan Laporan hasil pemeriksaan kualitas air berdasarkan faktor Kimia, Fisika dan Bakteriologi.

3.3. Uraian Prosedur Pemeriksaan Kualitas Air:

Kepada para pelanggan PDAM harus membawa sampel air minimal 5 liter, Kemudian pelanggan PDAM mengisi blanko permohonan pemeriksaan air dan membayar biaya, Pelanggan membawa tempat sampel air lalu akan diberi label oleh pelayanan/petugas PDAM, Pelanggan membawa sampel air ke laboratorium, Kemudian petugas laboratorium melakukan pemeriksaan, Lalu kepala laboratorium membuat laporan hasil.

4. SOP Pelayanan Tutup Tetap atas Permintaan Pelanggan;

4.1. Persyaratan Administrasi:

Mengisi Formulir Permohonan Tutup Tetap bermaterai cukup, Fotocopy KTP 2 (dua) lembar, Fotocopy bukti kepemilikan tanah/ rumah 2 (dua) lembar.

4.2. Spesifikasi Produk/ Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pelanggan berita acara penutupan sambungan dan bukti pembayaran tunggakan rekening pelanggan.

#### 4.3. Uraian Prosedur Tutup Tetap atas Permintaan Pelanggan:

1. Pelanggan PDAM mengajukan permohonan tutup tetap
2. Petugas pelayanan memeriksa tunggakan rekening
3. Pelanggan membayar tunggakan (bila ada)
4. Kemudian kirim SPK penutupan ke bagian distribusi
5. Petugas distribusi melakukan penutupan sambungan air pelanggan.

#### 5. SOP Pelayanan Ganti Stop Kran

##### 5.1. Persyaratan administrasi;

Mengisi Formulir Permohonan Stop Kran bermateri cukup, Fotocopy KTP 2 (dua) lembar. Membayar biaya Ganti Stop Kran sebesar Rp.20.000,- (dua puluh ribu rupiah).

##### 5.2. Spesifikasi Produk/ Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima

Oleh Pelanggan: Stop kran, Segel meter.

##### 5.3. Uraian Prosedur Ganti Stop Kran:

Pelanggan mengisi blanko permohonan ganti stop kran, Petugas pelayanan memeriksa history pemakaian, Pelanggan membayar biaya ganti stop kran, Pelayanan mengirim SPK ganti stop kran ke distribusi, Petugas distribusi mengambil bahan digudang, Petugas distribusi melakukan pergantian stop kran.

## 6. SOP Pelayanan Pindah Meter Pengajuan dari Pelanggan

### 6.1. Persyaratan administrasi;

Mengisi formulir permohonan pindah meter, Biaya Pindah Meter Rp. 380.000. (tiga ratus delapan puluh ribu rupiah).

### 6.2. Spesifikasi Produk/ Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pelanggan: Pemindahan meter sesuai dengan keinginan pelanggan dan ketentuan PDAM, Instalasi pipa dan segel baru

### 6.3 Uraian Prosedur Pindah Pengajuan dari Pelanggan:

Pelanggan mengajukan permohonan pindah meter, Petugas pelayanan meminta perencanaan cek lokasi, Penetapan biaya berdasarkan cek lokasi, Pelanggan membayar biaya pindah meter, Pelayanan mengirim SP pindah meter ke distribusi, Petugas distribusi mengambil bahan digudang, Petugas distribusi melakukan pemindahan meter air pelanggan.

## 7. SOP Pelayanan Buka Kembali Berkas Tutup Tetap.

### 7.1. Persyaratan Administrasi:

Mengisi Formulir Permohonan Buka Kembali bermaterai cukup, Fotocopy KTP 2 (dua) lembar, Bukti pembayaran tunggakan rekening air.

### 7.2. Biaya Pemeriksaan Air Laboratorium PDAM

1. Ukuran Ø1/2 (panjang 1-6 meter) Rp.112.500,-

2. Ukuran Ø3/4 (panjang 1-6 meter) Rp.130.000,-
3. Ukuran Ø 1 (panjang 1-6 meter) Rp.185.000,-

7.3. Spesifikasi Produk/ Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pelanggan : Instalasi sambungan baru : pipa dinas, meter air, ball valve, check valve, kran, accessories dan segel meter, Bukti pelunasan tunggakan.

7.4. Uraian Prosedur Buka Kembali:

1. Pelanggan mengajukan permohonan buka kembali sambungan.
2. Petugas pelayanan memeriksa tunggakan rekening
3. Perencanaan melakukan cek lokasi dan penetapan biaya serta bahan
4. Pelanggan membayar biaya buka kembali
5. Pelayanan mengirim surat perintah pekerjaan buka kembali ke bagian distribusi.
6. Petugas distribusi mengambil bahan di gudang
7. Petugas distribusi melakukan penyambungan kembali saluran air pelanggan.

8. SOP Pelayanan Ganti Nama

8.1. Persyaratan administrasi:

Mengisi formulir permohonan ganti nama dan bermaterai cukup, Fotocopy KTP 2 (dua) lembar, Biaya Ganti Nama Rp. 20.000.(dua puluh ribu rupiah).

8.2. Spesifikasi Produk/ Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pelanggan: Nomor saluran air dengan nama baru sesuai permohonan.

8.3. Uraian Prosedur Ganti Nama:

Pelanggan mengisi formulir permohonan ganti nama, Petugas pelayanan memeriksa persyaratan, Pelanggan membayar biaya ganti nama, Lalu petugas pelayanan memeriksa lagi pembayaran biaya ganti nama, Pelayanan meneruskan blanko permohonan ke bagian pengamat meter, Pengamat meter akan merubah dengan nama baru, Nomor saluran berubah dengan nama baru.

Adapun Standar pelayanan minimal PDAM ditetapkan dalam rangka kelancaran penyelenggaraan pelayanan air bersih, yang meliputi :

- a. Kuantitas air, yaitu :Tekanan air di pelanggan, kekuatan daya alir yang diukur pada meter air yang terpasang pada setiap pelanggan. Durasi aliran, yaitu jumlah jam alir mengalir pada periode tertentu. Persyaratan teknisnya adalah tekanan air dipelanggan minimal 10 mk dan durasi aliran yang diterima pelanggan sesuai dengan potensi wilayah masing-masing selama 24 jam.
- b. Kualitas air : Kualitas air harus mengacu pada persyaratan baku mutu air bersih berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik

Indonesia No: 907/MENKES/SK/VII/2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Bersih.

- c. Pelayanan sambung baru, yaitu pelayanan terhadap calon pelanggan yang berminat untuk menjadi pelanggan. Ada dua jenis sambungan baru, yaitu :Sambungan standar, berupa pemasangan sambungan rumah dengan jarak maksimal 6 meter dari pipa distribusi ke titik pemasangan meter air.Sambungan non standar, berupa pemasangan sambungan rumah dengan jarak lebih dari 6 meter dari pipa distribusi ke titik pemasangan meter air.
- d. Pelayanan buka kembali, yaitu pelayanan sambung kembali kepada pelanggan yang disebabkan sesuatu hal ditutup oleh PDAM, baik atas permintaan pelanggan sendiri atau disebabkan tidak terpenuhinya kewajiban pelanggan kepada PDAM.
- e. Pelayanan pengaduan, PDAM menyediakan pelayanan pengaduan bagi pelanggan atau masyarakat yang memerlukannya : Bentuk pengaduan dapat berupa lisan maupun tertulis, Jenis pengaduan, yaitu :non teknik, berupa : data langganan, tariff air, dana meter, pemakaian air dan lainlain; teknik, berupa : pipa bocor, air mati, air kecil, air keruh, meter air mati, segel meter putus/tidak ada; dan pelanggaran, berupa : status tutup air mengalir, meter air, sedot pompa danlain- lain.

- f. Balik nama dan alamat : Balik nama dan alamat adalah penggantian nama atau alamat penanggung jawab pelanggan, dan bisa dilakukan oleh setiap pelanggan.
- g. Penyesuaian tarif : Penyesuaian tarif adalah permohonan dari pelanggan atau dari perusahaan untuk menyesuaikan tarif dikarenakan adanya perubahan golongan pelanggan.
- h. Permintaan tutup sementara : Permintaan tutup sementara adalah permohonan dari pelanggan untuk menutup sambungan air minumnya karena suatu hal, misalnya sudah mempunyai sumur atau sumber mata air lainnya.
- i. Test meter : Test meter adalah pengetesan meter air yang diragukan akurasi oleh pelanggan. Misalnya hasil meteran di rumah tidak sama dengan yang ada di rekening, maka harus ada pengaduan ke pihak perusahaan.

Dari kondisi yang ada Harapan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu Rengat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata belum sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi pelayanan yang telah diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu. Masih banyak para pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu Rengat, mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM.

Untuk melihat data sejauh mana kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu atas pelayanan secara administrasi, berdasarkan jumlah keluhan pelanggan pada tahun tahun 2016 dapat dilihat pada tabel.1.5. sebagai berikut :

Tabel,1.5. : Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu Thn 2016.

No	Uraian Layanan	Jumlah Pelanggan	Jumlah Keluhan	Persentase %
1	Sambung baru	160	96	60%
2	Pembayaran rekening air	5.779	58	1%
3	Pemeriksaan kualitas air	63	25	39%
4	Tutup tetap atas permintaan pelanggan	12	2	16%
5	Ganti stop kran	84	5	6%
6	Pindah Meter Pengajuan dari Pelanggan.	39	11	28%
7	Buka Kembali Bekas Tutup Tetap.	28	5	17%
8	Ganti nama	65	6	9%

Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu, data olahan. Tahun 2016.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa permasalahan pelayanan di PDAM Tirta Indra, pada layanan Sambung baru dimana dari jumlah pelanggan 160 orang, 96 orang banyak yang mengeluh 60%. dan juga di mempengaruhi pelayanan yang lainnya. dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta

Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu belum mencapai kepuasan yang maksimal.

Selanjutnya beberapa fenomena keluhan pelanggan atas hasil produk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu di antaranya :

Air Keruh, pipa bocor dan air mengalir lambat bahkan air tidak mengalir sama sekali hal ini sering terjadi seperti di alami warga, air tidak mengalir selama 3 hari kerumah-rumah pelanggan yang ada di Jalan statistik Kelurahan Kampung Dagang Rengat, tanpa adanya penjelasan sama sekali dari pihak PDAM, apa sebabnya. Hal ini dapat mengganggu aktivitas sehari-hari, mandi, memasak, mencuci dan aktivitas yang lainnya , salah satu warga mengatakan,

*“saya sangat membutuhkan air bersih untuk kebutuhan memasak, mandi, mencuci, dengan tidak mengalirnya air PDAM dengan terpaksa saya harus membeli air galon untuk keperluan tersebut. Sebagai pelanggan saya sangat kecewa dengan pelayanan PDAM Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu”*

Dari kualitas air bersih yang ada terlihat bahwa dalam operasionalnya Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Indragiri Hulu ini juga masih kesulitan untuk memenuhi kebutuhan air bersih khususnya air minum bagi pelanggannya, yaitu masih terjadinya kemacetan dalam penyaluran air disebabkan ada perbaikan mesin dari PDAM tersebut khususnya disaat melakukan sambungan pipa lama dengan sambungan pipa baru akan berdampak pada kualitas air.

Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Umar (2005, hal 65) Kepuasan pelanggan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Namun sebaliknya apabila pelanggan sering komplek atau tidak puas akan pelayanan yang diberikan akan sangat mempengaruhi pelanggan yang lainnya.

Komplek dan Ketidakpuasan pelanggan menurut Djoko Purwanto (2006, hal 181) merupakan "suatu sikap dari pelanggan karena merasa dirugikan atau kecewa dan ketidakpuasan.

Menurut Buchari Alma (2004,hal 286) ada 6 sebab munculnya rasa tidak puas terhadap sesuatu antara lain :

1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan.
2. Layanan selama menikmati jasa tidak memuaskan.
3. Perilaku personil kurang memuaskan.
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang.
5. Cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai.
6. Promosi iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan

Menurut Kasmir (2005,hal 39) Ciri-ciri pelayanan yang baik dirumuskan sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.

2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi.
4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/ pengunjung.

Kondisi diatas berdasarkan data yang ada menggambarkan bahwa pelayanan yang di berikan pada pelanggan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu, belum secara optimal diberikan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indargiri Hulu, seharusnya lebih meningkatkan Kompetensi Pegawainya, sehingga diharapkan pelayanan yang berkualitas sesuai yang diharapkan dengan tujuan perusahaan yaitu keuntungan yang maksimal.

Untuk itu maka penulis berminat untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu”**.

## **1.2 Perumusan Masalah.**

Dalam usaha mencapai tujuan suatu organisasi seperti Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Indra yang ada di lingkungan Kabupaten

Indragiri Hulu yang tujuan utamanya mencari keuntungan tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang kemudian disebut masalah. Disinilah seorang direktur dituntut untuk harus dapat mengatasi masalah yang menghambat pencapaian tujuan Perusahaan yang diberi target untuk pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang dan pengamatan yang penulis lakukan pada lokasi penelitian, di mana kualitas pelayanan (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Ditemukan berbagai fenomena yang menyebabkan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu, yang kurang berkualitas sehinggalah kurang memuaskan pelanggan.

Fenomena masalah tersebut antara lain :

1. Kompetensi Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu, masih sangat kurang hal ini dikarenakan latar belakang pendidikan yang dimiliki Pegawai mendapat pekerjaan tidak sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya dan kurangnya diadakan pendidikan dan pelatihan/diklat.
2. Masih banyak para pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu, mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM, diantaranya antrian

yang cukup lama dalam permohonan sambung baru, kualitas air yang kurang bersih dan seringnya air tidak mengalir/ macet.

Dari fenomena masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan, yang secara umum belum memuaskan pelanggan. Adapun rumusan pokok permasalahan adalah sebagai berikut;

1. Bagaimanakah Kompetensi Pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?
2. Bagaimanakah Pelayanan Pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?
3. Bagaimanakah Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?

Berdasarkan fenomena dan beberapa permasalahan diatas maka menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu”**.

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian :**

- a. Untuk menganalisis dan menjelaskan kompetensi Pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu.

- b. Untuk menganalisis dan menjelaskan Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu.
- C. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kompetensi Pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu.

## **2. Manfaat Penelitian.**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari aspek teoritis maupun dari aspek praktis bagi berbagai pihak yang terkait dengan Kualitas Pelayanan. Adapun manfaat penelitian yang bisa diperoleh antara lain :

### **1. Secara Akademis.**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kajian lebih mendalam mengenai konsep Kompetensi Pegawai terhadap kualitas pelayanan terutama pada perusahaan daerah air minum. Oleh karena itu penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pengembangan ilmu administrasi publik terutama yang berkaitan dengan kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan.

### **2. Secara Praktis.**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan alternatif pemikiran atau pertimbangan, khususnya bagi para pengambil keputusan di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Kabupaten Indragiri Hulu.

### 3. Secara Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain dalam berbagai sumbangan teori mencari masalah yang sama dengan aspek yang berbeda.