

**PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN
OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA
KAMPAR BANGKINANG**

ABSTRAK

Ikhsan Saleh Palaon Harahap

Kata Kunci: Pelayanan; Pelanggan; Badan Usaha Milik Daerah; Air; PDAM

Salah satu sumber pembiayaan otonomi yang digunakan untuk membiayai kegiatan pemerintah daerah terdiri dari Pendapatan Asli Daerah yakni Hasil Perusahaan Milik Daerah. Pelaksanaan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan pembangunan masyarakat dengan mempertimbangkan potensi dan keanekaragaman daerah. Maka, kondisi dan potensi alam akan memberikan kesempatan yang luas kepada daerah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Daerah harus dapat memanfaatkan sumber daya alam maupun sumber daya lainnya yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan yang ada di daerah tersebut. Salah satu sumber daya alam yang bisa dimanfaatkan Pemerintah Daerah dalam melaksanakan pembangunan adalah sumber daya air. Adapun perusahaan daerah yang ditunjuk Pemerintah sebagai perusahaan yang bertugas untuk manangani masalah penyediaan air guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Untuk dapat melayani masyarakat akan kebutuhan air bersih dituntut adanya pendayagunaan sumber daya manusia yang dilakukan oleh perencanaan tenaga kerja, penempatan karyawan berdasarkan pendidikan dan latihan, dan sistem prosedur kerja yang bagus yang diterapkan oleh pemimpin, serta meningkatkan kondisi lingkungan kerja. Melaksanakan pengawasan yang efektif adalah suatu tindakan yang sangat bagus, dimana para karyawan bisa diawasi kegiatannya di dalam bekerja sehingga produktifitas karyawan dapat ditingkatkan. Faktor sumber daya merupakan faktor terpenting dan memiliki pengaruh yang sangat besar dalam proses pelayanan. Dalam penelitian ini, penulis mengambil responden yaitu pelanggan, pejabat struktural dan beberapa pegawai untuk menilai pelaksanaan pelayanan pelanggan. Adapun tolak ukur yang digunakan yaitu pelayanan dengan indikator penilaian yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*. Dengan menggunakan 4 teknik pengumpulan data yaitu Angket, Observasi, Wawancara dan Dokumentasi, maka penulis melihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan, hambatan-hambatan yang dilalui sangat banyak sekali sehingga penilaian atas pelayanan itu sendiri berada pada interval penilaian “Cukup Terlaksana”.

**IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SERVICE
BY THE WATER DRINKING COMPANY (PDAM) TIRTA
KAMPAR BANGKINANG**

ABSTRACT

Ikhsan Saleh Palaon Harahap

Keywords: Services; Customer; Regional owned enterprises; Water; PDAM

One of the sources of financing for autonomy that is used to finance regional government activities consists of Regional Original Revenues, namely Regionally Owned Company Results. The implementation of regional autonomy is to improve community development by considering the potential and diversity of the region. So, the condition and potential of nature will provide broad opportunities for the region to improve the welfare of its people. Regions must be able to utilize natural resources and other resources that can be used to finance the existing development in the area. One of the natural resources that can be utilized by the Regional Government in carrying out development is water resources. The regional company appointed by the Government as the company whose task is to deal with the problem of water supply to meet the community's need for clean water is the Regional Water Company (PDAM). To be able to serve the community for clean water needs demanded the utilization of human resources carried out by workforce planning, placement of employees based on education and training, and a good system of work procedures applied by the leader, as well as improving working environment conditions. Implementing effective supervision is a very good action, where employees can be monitored in their work activities so that employee productivity can be improved. Resource factor is the most important factor and has a very large influence in the service process. In this study, the authors took respondents namely customers, structural officials and several employees to assess the implementation of customer service. The benchmarks used are services with assessment indicators, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. By using 4 data collection techniques, namely Questionnaire, Observation, Interview and Documentation, the authors see that in the implementation of customer service, the obstacles that are passed very much so that the assessment of the service itself is in the "Enoughly Implemented" evaluation interval.