

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Administrasi merupakan suatu istilah yang sangat umum dan mencakup semua bidang kehidupan manusia. Manusia merupakan makhluk sosial, sehingga membutuhkan orang lain karena tidak mampu menjalankan seluruh aktivitas pemenuhan kebutuhan dan pencapaian tujuan seorang diri. Karena kebutuhan manusia sangat beragam dan tidak pernah puas, sehingga akan terus berusaha untuk bekerjasama dengan manusia lain dalam memenuhi kebutuhannya tersebut.

Dalam aplikasinya, administrasi merupakan aktivitas utama dalam suatu organisasi yaitu adanya kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang terlibat dalam rangka pencapaian tujuan suatu aktivitas administrasi, maka harus ada kerjasama antara dua orang manusia atau lebih, adanya penetapan tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, serta adanya peralatan dan perlengkapan atau sarana dan prasarana untuk melaksanakan tugas-tugas dalam rangka pencapaian tujuan tersebut.

Administrasi memiliki unsur-unsur yang terdiri dari: *man* (Manusia), *money* (uang), *materials* (perlengkapan), *machines* (penggerak), *method* (metode), dan *market* (pasar/wadah). Semua unsur-unsur administrasi tersebut tidak dapat dipisahkan dalam melaksanakan kegiatan administrasi yang ideal. Administrasi selalu identik dengan proses yang teratur. Berhubung objek studi ilmu administrasi adalah manusia yang beraktifitas dengan proses, maka rumusan defenisinya selalu diwarnai oleh spesifikasi dari faktor manusia itu sendiri (Zulkifli,2009;8).

Dalam pemenuhan kebutuhannya, manusia sebagai makhluk sosial tentu sangat membutuhkan manusia lain dalam hidupnya. Secara otomatis, kelompok-kelompok manusia yang terbentuk itulah yang dinamakan organisasi.

Siagian (dalam Zulkifli 1986;7) merumuskan definisi organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama dan secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan dalam ikatan mana terdapat seorang atau sekelompok orang yang disebut pahlawan.

Organisasi secara statis merupakan suatu wadah atau tempat dimana aktivitas administrasi berlangsung. Artinya organisasi merupakan titik sentral mengenai maksud dan tujuan adanya aktivitas administrasi yang dilakukan oleh sekelompok orang. Secara dinamis, organisasi didefinisikan sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan.

Agar keseluruhan aktivitas administrasi yang terjadi dalam suatu organisasi berjalan secara efektif dan efisien, maka dibutuhkan pengelolaan secara menyeluruh terhadap sumber daya yang dimiliki suatu organisasi. Adanya pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki suatu organisasi untuk mencapai tujuan dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen yang ada.

Aktivitas pengelolaan ini yang selanjutnya kita ketahui sebagai aktivitas manajerial dalam manajemen.

Manajemen merupakan pencapaian suatu sasaran yang telah ditentukan sebelumnya melalui usaha orang lain. Artinya ada upaya untuk mengelola dan memanfaatkan keterampilan dan kemampuan orang lain dalam pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan dalam aktivitas administrasi dalam suatu organisasi tersebut, dengan catatan orang tersebut tidak merasa terbebani. Manajemen memiliki peranan yang sangat penting agar pencapaian tujuan suatu aktivitas administrasi yang berlangsung dalam organisasi dapat terwujud secara optimal, efektif dan efisien. Ini berarti bahwa administrasi, organisasi dan manajemen memiliki keterkaitan yang sangat erat antara satu dengan lainnya.

Negara merupakan suatu organisasi yang sangat besar yang didalamnya terdapat rakyat, wilayah yang permanen dan pemerintahan yang sah. Dalam arti luas Negara merupakan sosial (masyarakat) yang diatur secara konstitusional untuk mewujudkan kepentingan bersama.

Negara adalah suatu organisasi jabatan yang masing-masing jabatan itu memiliki kekuasaan yang harus dikendalikan agar berjalan sesuai dengan fungsinya. Maksudnya negara merupakan suatu organisasi yang memiliki tujuan yang hendak dicapai yang terbagi menjadi beberapa kekuasaan dan harus dikendalikan berdasarkan aturan yang ada.

Dalam konteks negara, administrasi sebagai suatu proses yang dijalankan oleh para aparatur pemerintahan, lembaga yang berwenang, atau organisasi

tertentu untuk mencapai tujuan negara dengan adanya suatu aktivitas kerjasama antara aparatur pemerintahan, lembaga-lembaga atau bahkan antara satu organisasi dengan organisasi lain.

Pemerintah adalah suatu organisasi yang diberi kekuasaan untuk mengatur kepentingan bangsa dan negara. Lembaga pemerintah dibentuk umumnya untuk menjalankan aktivitas layanan terhadap masyarakat luas. Dan sebagai organisasi mempunyai tujuan bukan mencari keuntungan tetapi dapat menyediakan layanan dan kemampuan meningkatkan layanan tersebut dimasa yang akan datang.

Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan daerah yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan daerah yaitu Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 mengamanatkan bahwa Pemerintah Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantu. Konteks yang sama juga dapat ditemui pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang merumuskan bahwa Otonomi Daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Tujuan utama diadakannya otonomi daerah yaitu untuk meningkatkan mutu pelayanan umum terhadap masyarakat sehingga kesejahteraan semakin meningkat, mengurangi kesenjangan pembangunan yang ada di setiap daerah

sehingga meningkatkan daya saing secara sehat antara satu daerah dengan daerah yang lain.

Adapun sumber-sumber pembiayaan otonomi yang digunakan untuk membiayai kegiatan pemerintah daerah terdiri dari Pendapatan Asli Daerah (Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Perusahaan Milik Daerah), Dana Perimbangan (Dana Alokasi Umum, Dana Alokasi Khusus), Pinjaman Daerah dan lain-lain.

Semangat dalam pelaksanaan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan pembangunan masyarakat dengan memegang prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dengan mempertimbangkan potensi dan keanekaragaman daerah. Oleh karena itu kondisi dan potensi alam setiap daerah yang berbeda satu sama lain 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.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945 pada pasal 33 ayat 3 menyebutkan bahwa “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Hal ini merupakan dasar bagi pemerintah bahwa penggunaan air harus dikelola dengan baik dan benar agar memberikan kemakmuran bagi rakyat.

Riau adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di bagian tengah Pulau Sumatera. Provinsi Riau terletak di bagian tengah pantai timur Pulau Sumatera, yaitu di sepanjang pesisir Selat Melaka. Riau memiliki iklim tropis basah dengan rata-rata curah hujan berkisar antara 2000-3000 milimeter pertahun. Provinsi Riau juga memiliki sumber daya alam, baik kekayaan yang terkandung di perut bumi yaitu berupa minyak bumi dan gas, serta emas, maupun hasil hutan dan perkebunan. Ibu kota dan kota terbesar Riau adalah Pekanbaru. Kota besar lainnya antara lain Dumai, Selatpanjang, Bagansiapiapi, Bengkalis, Bangkinang, Tembilahan, dan Rengat.

Bangkinang adalah ibu kota dan pusat pemerintahan Kabupaten Kampar Riau yang berjarak 60 km dari kota Pekanbaru (ibu kota provinsi Riau). Sebagai ibu kota kabupaten yang berdekatan dengan ibu kota provinsi, Bangkinang pun terletak di tengah-tengah daerah Kabupaten Kampar yang dimana dapat dengan mudah mencakup untuk melaksanakan pembinaan ke seluruh wilayah Kecamatan serta menjadi daerah penghubung menuju Sumatera Barat. Mayoritas penduduk Bangkinang beragama Islam.

Di dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Bangkinang, air merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat ditinggalkan karena air diperlukan untuk bermacam-macam keperluan seperti air minum, penggunaan di bidang pertanian, industri, rumah tangga, dan aktivitas lingkungan. Air yang dapat diminum dapat diartikan sebagai air yang bebas dari bakteri berbahaya dan ketidakmurnian kimiawi yang dimana air tersebut sudah mempunyai syarat-syarat kualitas untuk diminum.

Kebutuhan air bersih merupakan pokok manusia, begitu juga dengan masyarakat Bangkinang. Untuk memenuhi kebutuhan mereka akan air bersih, sebahagian mereka memanfaatkan Penyaluran Air Minum (PAM). Adapun perusahaan daerah yang ditunjuk Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar sebagai perusahaan yang bertugas untuk menangani masalah penyediaan air guna memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Kampar akan air bersih adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar.

Sesuai dengan surat Keputusan bersama Menteri Pekerjaan Umum Nomor 3 Tahun 1984 mengelolah sarana penyediaan air bersih yang telah berfungsi, dibentuk Badan Pengelolah Air Minum. Pada Tahun 1998 dengan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/Kpts/1998 tanggal 11 Januari 1988 dibentuk badan pengelola sarana penyediaan air bersih. Daerah Tingkat (DATI) II Kampar termasuk Bangkinang. Pada tahun 1992 dengan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 759/Kpts/1992 Pengelolaan penyedia sarana air bersih yang ada di DATI I Propinsi Riau diserahkan dari Departemen Pekerjaan Umum kepada Pemerintah Daerah Tingkat I Riau. Selanjutnya dari Tingkat I Riau pengelolaan air bersih yang ada di DATI II Kampar diserahkan kepada Pemerintahan DATI II sesuai dengan Keputusan Gubernur Nomor Kpts.II/I/93 pada tanggal 9 Januari 1993.

PDAM Tirta Kampar dibentuk berdasarkan SK Gubernur Nomor Kpts /II/I/1993 tanggal 9 Januari 1992 sesuai dengan Peraturan Daerah Tingkat II Kampar Nomor 08 Tahun 1992 dengan pertimbangan :

1. Menyangkut hajat hidup orang banyak dan sehubungan dengan itu maka Pemerintah Daerah berkewajiban untuk bahwa masalah air minum adalah masalah yang memerlukan pengurusan dan pengolahan sesuai dengan Surat Menteri Dalam Negeri Nomor : EKBAG 8/2/93 tanggal 11 Juli 1974.
2. Bahwa untuk itu perlu diterapkan suatu Peraturan Daerah Tingkat II Kabupaten Kampar tentang Pengurusan Daerah Air Minum Tingkat II Kabupaten Kampar.

Adapun Visi Misi dan Motto Perusahaan adalah:

- Visi PDAM Tirta Kampar
 - “ Menjadikan PDAM Tirta Kampar sebagai sumber air bersih masyarakat yang mandiri dan ekonomis dengan tetap mengutamakan aspek sosial ”
- Misi PDAM Tirta Kampar
 - a. Untuk melakukan terhadap perbaikan administrasi perusahaan.
 - b. Meningkatkan sistem pengelolaan keuangan perusahaan.
 - c. Melakukan optimalisasi operasional usaha secara efektif dan efisien.
- Motto PDAM Tirta Kampar
 - “ Memberikan Pelayanan Air Bersih kepada Masyarakat ”

PDAM Tirta Kampar bergerak dibidang pelayanan air minum. Air yang diproduksi bersumber dari Sungai Songsang, Sungai Kampar dan Mata Air. PDAM Tirta Kampar menyalurkan air bersih ke berbagai wilayah Kabupaten Kampar baik untuk masyarakat umum maupun untuk kebutuhan lainnya. Struktur organisasinya berinduk pada Pemerintah Daerah. PDAM Tirta Kampar sudah melayani penyediaan air minum dalam 12 lokasi yaitu Bangkinang, Kuok, Air Tiris, Padang Mutung, Kampar Timur, Tambang, Teratak Buluh, Bangkinang Seberang, Kampar Kiri, Kampar Utara, Tapung Hulu dan Koto Kampar Hulu

Sifat dan tujuan PDAM adalah memberikan jasa dan pelayanan air minum bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata. Dengan adanya kegiatan tersebut diharapkan menjadi salah satu sumber pendapatan daerah.

Tugas ini tentunya diemban PDAM Tirta Kampar selaras dengan tujuan Pembangunan Nasional yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini PDAM membantu kebutuhan dalam penyaluran air minum. Untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan air minum maka seharusnya PDAM Tirta Kampar Bangkinang selalu meningkatkan produktifitas karyawan melalui penyaluran air bersih ke masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat akan air bersih terpenuhi.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) air bersih menurut ketentuan umum Permenkes No.416/Menkes/PER/IX/1990 meliputi persyaratan kualitatif, persyaratan kuantitatif dan persyaratan kontinuitas yaitu sebagai berikut :

a. Persyaratan Kualitatif

Persyaratan kualitas menggambarkan mutu atau kualitas dari baku air bersih. Persyaratan ini meliputi persyaratan fisik, kimia biologis dan radiologis. Syarat-syarat tersebut berdasarkan Permenkes dinyatakan bahwa persyaratan kualitas air bersih adalah sebagai berikut:

1. Syarat-syarat Fisik
Secara fisik air bersih harus jernih, tidak berbau dan tidak berasa. Selain itu juga suhu air bersih sebaiknya sama dengan suhu udara lebih dari 25 derajat celcius.
2. Syarat Kimia
Air bersih tidak boleh mengandung bahan-bahan kimia dalam jumlah yang melampaui batas.
3. Syarat bakteriologis dan mikrobiologis
Air bersih tidak boleh mengandung kuman pathogen dan parasitic yang mengganggu kesehatan.
4. Syarat Radiologis
Bahwa air bersih tidak boleh mengandung zat yang menghasilkan bahan-bahan yang mengandung radioaktif.

b. Persyaratan Kuantitatif

Persyaratan kuantitas dalam penyediaan air bersih adalah ditinjau dari banyaknya air baku yang tersedia. Artinya air baku tersebut dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan kebutuhan daerah dan jumlah penduduk yang akan dilayani. Persyaratan kuantitas juga dapat ditinjau dari standar debit air bersih yang dialirkan ke konsumen sesuai dengan jumlah kebutuhan air bersih.

c. Persyaratan Kontinuitas

Air baku untuk air bersih harus dapat diambil terus menerus dengan fluktuasi debit yang relatif tetap, baik pada saat musim kemarau maupun musim hujan. Kontinuitas juga dapat diartikan bahwa air bersih harus tersedia 24 jam per hari, akan tetapi kondisi ideal tersebut hampir tidak dapat dipenuhi pada setiap wilayah Indonesia, sehingga untuk menentukan tingkat kontinuitas pemakaian air dapat dilakukan dengan cara pendekatan aktivitas konsumen terhadap prioritas pemakaian air. Prioritas pemakaian air yaitu minimal selama 12 jam perhari, yaitu pada jam-jam aktivitas kehidupan, yaitu pada pukul 06.00-18.00 WIB.

Kualitas pelayanan menjadi hal utama untuk menentukan keberhasilan organisasi karena organisasi dituntut untuk mengikuti pola konsumsi dan gaya hidup konsumen. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari kepuasan pelanggan, jika kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan dan tuntutan pelanggan maka mengakibatkan menurunnya kepercayaan pelanggan terhadap organisasi. Peningkatan kualitas pelayanan PDAM ini penting karena berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Dimana secara umum para pelanggan akan merasa puas bila pelayanan yang diberikan oleh PDAM bersifat cepat, murah dan mudah. Kondisi yang demikian akan berdampak positif bagi PDAM yaitu semakin tingginya kemampuan PDAM dalam mencapai tujuan. Dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tolak ukur organisasi

Sebagai pemberi layanan jasa, setiap pegawai diharuskan bekerja dengan profesional dan kesiapan dalam pekerjaan sesuai dengan bidangnya masing-

masing. Untuk dapat melayani masyarakat 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. Pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia pada sebuah perusahaan atau organisasi sangat erat hubungannya dengan hasil kinerja dari SDM tersebut. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah penilaian untuk mengukur kinerja dan pelatihan SDM dilaksanakan setelah ada hasil dari penilaian tersebut. Pelatihan pegawai dilakukan dengan tujuan agar para pegawai memiliki pengetahuan, kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan.

Melalui rekrutmen, pelatihan dan pengembangan SDM yang tepat akan memberikan organisasi tersebut pegawai yang handal, yang mana dapat memberikan efek yang baik kepada pegawai. Pegawai dapat mengembangkan diri dan mampu memahami seluk-beluk pelaksanaan pekerjaan lebih mendalam, dapat memahami perkembangan organisasi, memahami sasaran yang akan dicapai, mengerti akan perlunya kerjasama dalam melaksanakan pekerjaan, dapat dengan mudah memahami informasi yang disampaikan, dapat memahami setiap kesulitan-kesulitan yang dihadapi organisasi, mampu memahami sistem dan prosedur yang digunakan dalam pelaksanaan tugas organisasi, mampu memahami dan menerapkan perilaku yang mendukung dan dituntut organisasi, mampu menggunakan teknologi yang lebih canggih dalam berkerja. Melaksanakan pengawasan yang efektif adalah suatu tindakan yang sangat bagus, dimana para

pegawai bisa diawasi kegiatannya di dalam bekerja sehingga produktifitas karyawan dapat ditingkatkan. Faktor sumberdaya merupakan faktor terpenting dan memiliki pengaruh yang sangat besar dalam proses pelayanan.

PDAM yang bergerak dibidang pengadaan air bersih yang sesuai dengan nilai-nilai dan syarat-syarat kesehatan harus melayani kepentingan masyarakat dengan cara menyalurkan air bersih kerumah penduduk, tempat usaha dan fasilitas umum yang membutuhkan dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari untuk memajukan fungsi ekonomi dengan target keuntungan dengan memajukan fungsi sosial. Sistem Penyaluran Air Bersih tersebut selain menggunakan instalasi air (pipa), juga menggunakan armada dalam bentuk mobil tengki, sehingga bisa menjangkau daerah yang belum tersedia jaringan instalasi perpipanya. Adapun uraian jenis pelayanan dan tugas pelayanan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) PDAM Tirta Kampar berikut ini:

Berikut jenis-jenis pelayanan PDAM Tirta Kampar Bangkinang adalah :

1. Sambungan langganan baru untuk rumah tangga
2. Pemasangan pipa persiapan sambungan langganan baru
3. Keluhan air tidak keluar
4. Keberatan bayar pembacaan meter
5. Biaya balik nama
6. Revisi/ *house connection*
7. Penagihan rekening air
8. Himbauan dan usulan pemutusan
9. Penyelesaian tunggakan/ pemasangan kembali (sementara/permanen)
10. Pembacaan meter
11. Test meter untuk meter

Uraian tugas pelayanan PDAM Tirta Kampar meliputi :

1. Merencanakan dan mengendalikan program kerja sub bagiannya.

2. Melaksanakan koordinasi horizontal dengan bagian lain sehubungan dengan kegiatan sub bagiannya.
3. Menerima, memeriksa dan mengevaluasi semua informasi baik lisan maupun tertulis ataupun melalui telepon tentang keluhan pelanggan, gangguan air minum untuk penanggulangan lebih lanjut.
4. Melakukan penyelidikan dan pemeriksaan kelapangan secara intensif adanya pencurian air, sambungan gelap, pemakaian air tanpa meter, meter air rusak, pengrusakan meter penggolongan tarif air.
5. Memeriksa ulang angka meter dan tarif air minum dibuku dengan dilapangan yang sudah diperiksa oleh petugas pencatat meter sebelum dicetak ke rekening air.
6. Melaksanakan pemrosesan administrasi dan survey penyambungan baru dan penyambungan kembali air minum langganan yang diputus karena kasus dan proses perubahan tarif air.

Berikut ini merupakan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pegawai Bagian

Hubungan Langganan terhadap keluhan pelanggan :

1. Persiapan.
2. Terima keluhan pelanggan, baik pelanggan datang langsung maupun melalui telpon oleh Bagian Hubungan Langganan.
3. Cetak keluhan pelanggan yang datang langsung dan melalui telpon oleh pegawai.
4. Periksa tunggakan rekening. Apabila ada tunggakan rekening, pelanggan harus melunasi tunggakan terlebih dahulu atau diangsur setelah itu dapat dilakukan survey lokasi.
5. Survey lokasi mengecek penyebab permasalahan, menyimpulkan masalah dan melaporkan ke Kasubag Distribusi bagian perbaikan.
6. Buat surat tugas yang diparaf oleh Kasubag Distribusi dan ditandatangani oleh Kabag Hubungan Langganan (dengan syarat lunas tunggakan atau angsuran).
7. Laksanakan perbaikan sesuai dengan surat tugas, bila telah selesai pekerjaan buat berita acara.
8. Selesai

Adapun masyarakat Bangkinang yang berlangganan di PDAM Tirta Kampar terbagi menjadi delapan bentuk golongan pelanggan yang terdiri dari Instansi Pemerintah, Niaga Besar, Niaga Kecil, Rumah Tangga1, Rumah Tangga2, Rumah Tangga3, Sosial Umum dan Sosial Khusus.

Instansi pemerintah merupakan lembaga yang mengurus urusan di tingkat daerah dengan kriteria yaitu kantor/lembaga/sarana instansi pemerintah Kabupaten, rumah sakit pemerintah. Selanjutnya Niaga Besar seperti supermarket, pasar swalayan, restoran, showroom mobil/motor dan usaha lain yang sejenis. Niaga Kecil seperti toko atau ruko, praktek dokter, rumah makan atau ampera dan usaha niaga kecil lainnya.

Rumah Tangga1 yakni dengan luas bangunannya lebih dari 100 m², Rumah Tangga2 yakni sebesar 36-54 m², Rumah Tangga3 yakni sebesar 0-36 m², Sosial Umum yakni kelompok pelanggan yang kegiatan setiap harinya memberikan pelayanan untuk kepentingan umum terdiri dari tempat ibadah, hidran umum dan terminal air dan terakhir Sosial Khusus yaitu kelompok pelanggan yang setiap harinya melayani kepentingan umum serta sebagian dari kegiatannya mendapatkan sumber dana, baik dari pemerintah maupun dari suatu Yayasan sosial yang terdiri dari panti asuhan, yayasan sosial, sekolah negeri, dan sekolah swasta.

Dibaginya pelanggan dengan berbentuk golongan atau pengelompokan yakni untuk subsidi antar pelanggan karena semua ini prinsipnya adalah azas keadilan. Melalui pengelompokan pelanggan yang tepat maka dapat membantu pemerintah dalam menjalankan subsidi silang yang memenuhi prinsip keadilan, sehingga pelanggan membayar dengan tarif sesuai dengan fungsi dan peruntukan bangunannya. Serta dalam penetapan tarif sesuai regulasi Perda Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2013. Penetapan tarif air minum PDAM Tirta Kampar ada empat tahap dalam setahun yakni semua nya tarif mengalami kenaikan.

Peningkatan tarif tersebut diproyeksi untuk peningkatan kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan. Maka dari itu PDAM dituntut harus mampu membuat masyarakat atau pelanggan merasa puas dan berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kotler (2007;177) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

Harus dapat dipahami bahwa penyelenggara pemerintah baik pusat dan daerah memiliki peran penting dalam penyelenggaraan standar pelayanan. Dalam penyusunan standar pelayanan publik tentunya harus memiliki strategi yang baik. Strategi penyusunan standar pelayanan publik yaitu yang partisipatif. Komponen standar pelayanan publik merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun data perkembangan jumlah Sambungan Langganan PDAM Tirta Kampar Bangkinang berdasarkan data terakhir Desember 2017 sebagai berikut:

Tabel I : Perkembangan Jumlah Pelayanan berdasarkan Sambungan Langganan Kota Bangkinang

No	Sambungan Langganan	Jumlah
1	Sambungan Rumah Awal	2.916
2	Sambungan Baru	250
3	Putus	141
4	Sambungan Kembali	100
5	Tutup Sementara	0
Sambungan Akhir		3.125

Sumber: PDAM Tirta Kampar Bangkinang, Desember 2017.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada sambungan rumah awal yakni data pelanggan pada tahun 2016 akhir yang berhubungan dengan PDAM sebanyak 2.916 pelanggan, pada tahun 2017 meningkat jumlah pelanggan yakni bertambah 250 sambungan baru pelanggan yang berlangganan dengan PDAM tetapi dari 250 pelanggan tersebut, ada beberapa pelanggan yang sudah putus berlangganan tapi kembali lagi untuk berlangganan dengan arti kata lain yang memutuskan berhenti berlangganan sebanyak 41 pelanggan dengan alasan sudah memakai sumur bor, secara paksa diputus karena tidak membayar tarif pemakaian air dan lain sebagainya.

PDAM sebagai pengelola dan penyaluran air harus dapat memberikan pelayanan baik berupa air bersih secara layak sesuai dengan persyaratan kualitas, kuantitas dan kontinuitas maupun jasa kepada masyarakat. Namun kualitas

pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut.

Dilihat dari beberapa fenomena yang diamati oleh peneliti yaitu:

1. Permintaan masyarakat atau pelanggan akan layanan air bersih semakin meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk, akan tetapi PDAM Tirta Kampar Bangkinang belum bisa memenuhi tentang kualitas dan kontinuitas air.
2. Kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif oleh petugas sehingga membutuhkan waktu lebih lama terhadap masalah pelanggan.
3. Tidak tanggapnya petugas dalam menerima pengaduan pelanggan dan keluhan-keluhan pelanggan seperti komplain administrasi yakni rekening tinggi, meter air rusak dan lain sebagainya yang mana nantinya dapat merugikan pelanggan.

Fokus pada penelitian ini adalah menguji kualitas pelayanan publik pada perusahaan daerah khususnya PDAM Tirta Kampar Bangkinang dengan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan Fitzsimmons (dalam Mulyadi 2016;66) yaitu *Reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*.

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang dan beberapa fenomena tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

“Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Bangkinang”

B. Rumusan Masalah

Dalam suatu organisasi pasti mempunyai suatu permasalahan, dengan suatu permasalahan tersebut organisasi lebih tahu bagaimana cara untuk bisa mengetahui kelemahan-kelemahannya agar dapat diperbaiki kembali. PDAM merupakan salah satu organisasi publik milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif. Bagi masyarakat Bangkinang kebutuhan akan air bersih menjadi masalah yang sangat rumit, karena rendahnya mutu persediaan air tanah atau air sumur penduduk. Tujuan dibentuknya PDAM adalah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan penyediaan dan pelayanan air bersih serta penyediaan sarana dan prasarana air bersih berkualitas dan memenuhi kaidah-kaidah kesehatan.

Berdasarkan latar Belakang dan pemaparan beberapa fenomena tersebut diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian berikut adalah :
”Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Bangkinang ?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah diatas, maka penulis dalam melakukan penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan pelayanan pelanggan oleh PDAM Tirta Kampar Bangkinang serta hambatan-hambatan atau kendala yang menyebabkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas air bermasalah.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. **Kegunaan Teoritis**, yaitu penelitian ini diharapkan mampu untuk mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi, khususnya dibidang Ilmu Administrasi Publik dengan konsentrasi kajian ilmu yaitu Kebijakan Publik.
- b. **Kegunaan Praktis**, yaitu diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Tirta Kampar khususnya dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan di Bangkinang Kabupaten Kampar.
- c. **Kegunaan Akademis**, yaitu penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan atau bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian pada bidang dan kasus yang sama.