

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (UPT SPAM) DI KECAMATAN
PANGKALAN KERINCI KABUPATEN PELALAWAN**

SKRIPSI

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

ILHAM WIRANATA

NPM : 147110063

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2019

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Ilham Wiranata
NPM : 147110063
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing materi dalam Skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diujikan.

Pekanbaru, 11 April 2019

Pembimbing I



Dr. Nurman, S. Sos., M.Si

Pembimbing II

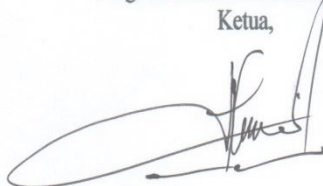


Andri Kurniawan, B.P.M., M.Si

Turut menyetujui

Program Studi Administrasi Publik

Ketua,



Hendry Andry, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Ilham Wiranata
NPM : 147110063
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan

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

Pekanbaru, 21 Maret 2019

Ketua,



Hendry Andry, S.Sos, M.Si

Sekretaris,



Ema Fitri Lubis, S.Sos, M.Si
Anggota

Arief Rifai Harahap, S.Sos., M.Si
Anggota

Andri Kurniawan, BPM., M.Si

Mengetahui
Wakil dekan I

Dr.H.Panca Setyo Prihatin, S.IP, 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: 260/UIR-Fs/Kpts/2019 tanggal 20 Maret 2019 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 21 Maret 2019 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Ilham Wiranata
NPM : 147110063
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupten Pelalawan.
Nilai Ujian : Angka : " 80 " ; Huruf : " B+ "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Hendry Andry, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Nurman, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Andri Kurniawan, BPM., M.Si.	Anggota	4. 
5.	Arief Rifai Harahap, S.Sos., M.Si.	Anggota	5. 
6.	Made Devi Wedayanti, S.AP., M. Si	Notulen	6. 

Pekanbaru, 21 Maret 2019
An. Dekan,


Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si.
Wakil Dekan / Bid Akademik

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: 660/UIR-Fs/Kpts/2019 tanggal 20 Maret 2019 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 21 Maret 2019 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Ilham Wiranata
NPM : 147110063
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupten Pelalawan.
Nilai Ujian : Angka : " 80 " ; Huruf : " B+ "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Hendry Andry, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Nurman, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Andri Kurniawan, BPM., M.Si.	Anggota	4. 
5.	Arief Rifai Harahap, S.Sos., M.Si.	Anggota	5. 
6.	Made Devi Wedayanti, S.AP., M. Si	Notulen	6. 

Pekanbaru, 21 Maret 2019
An. Dekan,


Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si.
Wakil Dekan I Bid Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 260/UIR-FS/KPTS/2019
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 2012-2016.

Memperhatikan : Rekomendasi Ka Prodi dan Wakil Dekan I 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 : **Ilham Wiranata**
N P M : 147110063
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

1.Hendry Andry.,S.Sos.,M.Si	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2.Ema Fitri Lubis.,S.Sos.,M.Si	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3.Dr. Nurman.,S.Sos.,M.Si	Sebagai Anggota merangkap Penguji
4.Andri Kurniawan.,BPM.,M.Si	Sebagai Anggota merangkap Penguji
5.Arief Rifai Harahap.,S.Sos.,M.Si	Sebagai Anggota merangkap Penguji
6.Made Devi Wedayanti.,S.AP.,M.Si	Sebagai Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 20 Maret 2019
An: Dekan,

DR.H. Panca Setyo Prihatin.,S.Ip.,M.Si
Wakil Dekan I Bid. Akademik

Tembusan Disampaikan Kepada :

- 1.Yth. Bapak Rektor UIR
- 2.Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
- 3.Yth. Ketua Prodi
- 4.A r s i p -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

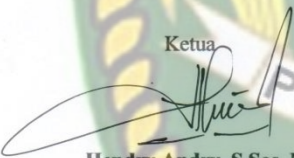
PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Ilham Wiranata
NPM : 147110063
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan

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 di sahkan sebagai Sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 21 Maret 2019
An.Tim penguji
Sekretaris

Ketua


Hendry Andry, S.Sos, M.Si



Ema Fitri Lubis, S.Sos, M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I


Dr.H.Panca Setyo Prihatin, S.IP.,M.Si

Prodi Ilmu Administrasi Publik
Ketua


Hendry Andry, S.Sos, M.Si



Alhamdulillahirobil Alamin
Rasa Sukur Hanya Berlimpah Kepada Allah Swt
Manjadda Wajada
Kata Sakti Yang Membuat Aku Bangkit
Meskipun Jalan Yang Ditempuh Terjal Dan Sulit
Tak Menyurutkan Semangatku Walaupun Sedikit
Aku Percaya Janji Allah Itu Pasti
Walaupun Sulit Tapi Tetap Harus Dijalani Dan Dilaksanakan
Karna Tidak Ada Yang Berharga Didunia Ini
Selain Senyum Bangga Dan Bahagia Kedua Orang Tua Ku Yang
Sangat Ku Saying
Saat Kupersembahkan Karya Kecil Ini
Terimakasih Yang Tak Terhingga Untuk Ayahanda Nasrun Dan
Ibunda Tercinta Nurmi Dengan Tetesan Keringatmu, Jerih
Payahmu, Doa Mu Yang Selalu Menyertai Langkah Dan Usaha Ku,
Dukungan Dari Kalian Berdua Selalu Membuat Aku Kuat Dan
Semangat Dalam Menyelesaikan Karya Kecil Ini.
Tidak Lupa Juga Terimakasih Buat Adik Ku Reza Nurhartati
Dan Juga Calon Pendampingku Devita Restiani Yang Selalu
Memberi Semangat Dan Dukungan Kepada Saya.
Semoga Sebuah Karya Kecil Ini Menjadi Amal Shaleh Bagiku
Dan Menjadi Kebanggaan Bagi Keluargaku Tercinta.
Amin Ya Rabbal Alamin

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang di tulis tidak memenuhi syarat diajukan sebagai Skripsi dan dapat penulis selesaikan, Skripsi ini berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan. ”** Karya Ilmiah ini diajukan untuk memenuhi Persyaratan akhir studi dan sekaligus memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu. Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar Bab per Bab Skripsi ini sesuai dengan kaedah penelitian ilmiah dan ketentuan yang di tetapkan oleh Fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Skripsi ini terlebih lagi kepada Pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan laporan akhir ini. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba Ilmu di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam

2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Hendry Andry, S.Sos, M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Nurman, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan serta saran dan petunjuk dalam penulisan Skripsi ini.
5. Bapak Andri Kurniawan, B.PM.,M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan petunjuk dalam penulisan Skripsi ini.
6. Terimakasih yang tulus Ananda kepada Ayahanda Nasrun dan Ibunda tercinta Nurmi yang telah memberikan doa dan kasih sayangnya serta dukungannya meraih gelar Sarjana penuh (S-1) bidang ilmu administrasi, serta Adinda Reza Nurhartati, yang tiada henti memberikan dorongan / semangat kepada penulis serta untaian doa yang teramat tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
7. kepala UPT SPAM yang telah banyak memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan Skripsi ini.

8. Terima kasih yang takterhingga penulis haturkan kepada rekan-rekan sepermainan, Zulmihardi, Mustakim, Bambang Novriyanto dan yang sama-sama menggali ilmu pengetahuan dibangku kuliah khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang turut memberikan saran, masukan dan dukungan terhadap penyelesaian skripsi ini.

Penulis bermohon kepada yang maha kuasa semoga jasa baik Beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin...

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap para pembacanya.

Pekanbaru, 21 Maret 2019

Penulis

Ttd

IlhamWiranata

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN ..	15
A. Studi Kepustaka	15
1. Konsep Admistrasi.....	15
2. Konsep Organisasi	18
3. Konsep Manajemen.....	20
4. Konsep Kualitas Pelayanan.....	22
5. Konsep Manajemen Sumberdaya Manusia.....	30
B. Kerang kapikir.....	33
C. Hipotesis.....	33
D. Konsep Oprasional	34
E. Operasional Variabel.....	37
F. Teknik Pengukuran	38
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Tipe Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian	44
C. Populasi.....	45
D. Teknik Penarikan Sampel	46
E. Jenis dan Sumber Data	48
F. Teknik Pengumpulan Data.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	49
H. Jadwal Waktu Penelitian	50

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	51
A. Keadaan Geografis Kecamatan Pangkalan Kerinci	51
B. Keadaan Demografis Kecamatan Panngkalan Kerinci	53
C. Keadaan Demografis Kantor UPT SPAM	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A. Identitas Responden	59
1. Tingkat Pendidikan Masing-Masing Responden	59
2. Tingkat Umur Masing-Masing Responden	61
B. Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan	63
1. <i>Tangibel</i> (bukti fisik)	63
2. <i>Realibility</i> (keandalan)	67
3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	70
4. <i>Assurance</i> (jaminan)	73
5. <i>Emphaty</i>	76
BAB VI PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	81
DAFTAR KEPUSTAKAAN	82
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.I: Pegawai unit Pelaksana Teknis UPT SPAM di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan	6
I.II: Jumlah Pelanggan UPT SPAM Kec Pangkalan Keinci 2016,2017,2018.....	7
I.III: Jumlah kartu keluarga di tiga kelurahan, kerinci timur, kerinci kota, kerinci barat.....	7
I.IV Operasional Variable Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan	37
II.I Populasi Pegawai Unit Pelaksana Teknis Penyediaan Air Minum (UPT-SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabuapten Pelalawan	45
III.I Masyarakat yang berlangganan di tahun 2018.....	46
III.II Sampel Pegawai UPT SPAM Di Kecamatan Pangkalan Kerinci	47
IV.1 Sampel Pelanggan UPT SPAM Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan	48
IV.2 Jadwal Dan Waktu Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan	50
IV.3 Pembagian Luas Wilayah.....	52
IV.4 Pembagian Penduduk Menurut Jenis Kelamin	53
IV.5 Nama Dan Jabatan Pegawai UPT SPAM	54
IV.6 Idenitas Responden tentang analisis Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan	60
V.1 Identitas Responden Masyarakat berdasarkan tingkat Umur.....	62

V.2	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap indikator <i>tangible</i>	64
V.3	Tabel wawancara secara terstruktur untuk Pegawai Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM)	66
V.4	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap indikator <i>realibility</i>	68
V.5	Tabel Wawancara Secara Terstruktur Untuk Pegawai Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM)	69
V.6	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap indikator <i>responsiveness</i>	70
V.7	Tabel Wawancara Secara Terstruktur Untuk Pegawai Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM)	72
V.8	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap indikator <i>assurance</i>	73
V.9	Tabel wawancara secara terstruktur untuk pegawai Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM)	75
V.10	Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap indikator <i>emphaty</i>	76
V.11	Tabel wawancara secara terstruktur untuk pegawai Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM)	78
V.12	Rekapitulasi jawaban responden masyarakat tentang analisis kualitas pelayanan unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan	85
V.13	Hipotesis yang di uji secara deskriptif	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Model Kerangka Pikir Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum(UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.....	33
II.2 Struktur Organisasi unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM)	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Responden masyarakat di zona I kelurahan kota Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan	93
2. Respdnen pegawai kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan	100
3. Rekap Data Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan	102
4. Photo Dokumentasi Hasil Observasi Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan	105
5. Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi An Ilham Wiranata.....	110
6. Surat Rekomendasi Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Tentang Pelaksanaan Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Penelitian.....	111

7. Surat Rekomendasi Dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Pelalawan Tentang Pelaksana Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Penelitian	112
8. Surat Keterangan Penelitian No. 17 / PUPR / SPAM-KRC/VII/2018 Dari Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (UPTD SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Riset Dan Pengumpulan Data Ilham Wiranata	113
9. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 20 Tahun 2013 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum	114



SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Ilham Wiranata
NPM : 147110063
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

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

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 dan penulisan karya ilmiah:
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administratif, akademi 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 sah 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 komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan Ketentuan Fakultas dan Universitas Serta Hukum Negara Republik Indonesia

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

Pekanbaru 21 Maret 2019

Pelaku Pernyataan

Ilham wiranata

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (UPT SPAM) DI KECAMATAN
PANGKALAN KERINCI**

ABSTRAK

Oleh :

IlhamWiranata

147110063

Penelitian ini menguji kualitas pelayanan penyediaan air minum di unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan, diantara unsur yang dianalisis adalah Wujud Nyata (*Tangibel*), Keandalan (*Realibility*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Emphaty (*Emphaty*). Lokasi penelitian ini di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Mixed Scaned Method kuantitatif, di analisis secara deskriptif. Teknik analisis deskriptif menggunakan daftar kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang dusebarkan kepada 83 orang masyarakat pengguna jasa dan analisis deskriptif kualitatif diberikan kepada unsur penyedia jasa yaitu Unit Pelaksana Teknis penyediaan air minum dengan 6 orang pegawai. Diketahui bahwa masing-masing dimensi dari kualitas pelayanan menunjukkan Hasil pada Kategori Baik. Diantarnya Wujud Nyata (*Tangible*) dengan nilai sebesar 66% atau Baik, Keandalan (*Realibility*) 69% atau baik, Ketanggapan (*Responsiveness*) 74% atau Baik, Jaminan (*Assurance*) 72% atau Baik dan Empati (*Emphaty*) 79% atau Baik. Hasil Hipotesis Penelitian Kualitas Pelayanan menunjukkan angka-angka dengan rata-rata 70% atau Baik. Maka hipotesis yang menyatakan Kualitas Pelayanan Penyediaan air minum di Unit Pelaksana Teknis Penyediaan air minum di tolak, Karena Kualitas Pelayanan yang diberikan sudah memenuhi ketentuan yang semestinya.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty*.

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF TECHNICAL IMPLEMENTATION
UNIT OF DRINKING WATER SUPPLY SYSTEM (UPT SPAM) IN
PANGKALAN KERINCI DISTRICT**

ABSTRAK

By :

Ilham Wiranata

147110063

This study examines the quality of drinking water supply services in the technical implementation unit of the drinking water supply system in Pangkalan Kerinci District, Pelalawan Regency, among the elements analyzed are Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy (Empathy). The location of this study was in Pangkalan Kerinci District, Pelalawan Regency, Riau Province. The research method used is the quantitative Mixed Scanned Method method, analyzed descriptively. Descriptive analysis technique uses a questionnaire list as a scattered data collection tool to 83 service user communities and qualitative descriptive analysis is given to service provider elements, namely the Technical Implementation Unit providing drinking water with 6 employees. It is known that each dimension of service quality shows Results in the Good Category. Diantarnya Tangible with a value of 66% or Good, Reliability (Reliability) 69% or good, Responsiveness (74%) or Good, Assurance (Assurance) 72% or Good and Empathy (Empathy) 79% or Good. Results of the Service Quality Research Hypothesis show the numbers with an average of 70% or Good. So the hypothesis that states the Quality of Service of Providing drinking water in the Technical Implementation Unit for the supply of drinking water is rejected, because the Service Quality provided has met the proper conditions.

Keywords: Service quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empaty.

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang

Eksistensi paradigma administrasi publik yang berkembang di Amerika Serikat, melibatkan disiplin ilmu politik, primernya dan manajemen dalam pola sekundernya bagi menjawab kebutuhan organisasi publik terkini. Negara sebagai organisasi publik, mendukung terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*). Sebagai wadah bersikap legal dan prosedural, tidak wajar apabila diselenggarakan oleh “*human*” atau sumber daya manusia yang tidak Profesional. Agar organisasi berjalan efektif dan efisien maka diperlukan manusia yang handal, mempunyai *skill*. Massie mengatakan Organisasi merupakan suatu kerja sama kelompok yang membagi-bagi tugasnya diantara anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktivitas-aktivitas kearah pencapaian tujuan bersama (dalam Zulkifli, 2009:14).

Sejalan dengan itu, pola-pola administrasi dibutuhkan agar berjalannya praktek pemerintah atau urusan pemerintah. Tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien sejauh mungkin dengan mendahulukan kepentingan rakyat (*public of interest*). Dengan adanya administrasi publik, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat atau tidak akan dipenuhi oleh Olsuka Privat (Woodrow Wilson, dalam Wirman 2012). Secara etimologi “administrasi” adalah mengurus, mengatur, mengelola jika dibubuhi awalan dan akhiran setiap arti, maka semuanya mengandung maksunya adanya keteraturan dan pengaturan sebab

Yang menjadi sasaran dan penguasaan, pengelolaan apalagi pengaturan adalah terciptanya keteraturan dalam susunan dan pengaturan dinamikanya (Ali, 2011:19).

Manajemen sangat diperlukan didalam organisasi, dalam mencapai suatu keberhasilan organisasi, manajemen meliputi proses perencanaan ,pengarahan dan penggunaan pengawasan usaha-usaha anggota-anggota organisasi lainnya sehingga bisa mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, manajemen dapat didefenisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penetapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan man untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Sejalan dengan kebutuhan masyarakat, aparatur negara hadir sebagai unsur pelayan publik pemerintah merupakan organ yang telah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Pemerintah juga harus senantiasa mengacu kepada kepuasan masyarakat. Fenomena aktual dan faktual yang terjadi di Indonesia belakangan ini mengenai kebutuhan air bersih di Daerah Perkotaan. Keberadaan air bersih didaerah perkotaan mempunyai kecenderungan lembab atau berada didasar gambut sangat sulit didapatkan. Dikutip dari sumber media cetak kompas pada tanggal 7 November menyatakan : “ dari jumlah air yang melimpah dibumi ini hanya 5 % saja yang dapat diminum dan sisanya air laut. Dan kecenderungan yang terjadi saat ini dimana air bersih semakin hari semakin bertambah banyak. Sehingga kondisi ini menyebabkan air bersih mengalami debit air permukaan tanah semua berkurang (sumber : www.kompasiana.com)

Sumber air bersih di Indonesia banyak menggunakan air permukaan dimana saat ini pengelolaan air minum UPT SPAM masih digunakan air permukaan sebagai sumber utama selain air permukaan masih ada sumber air bersih lainnya yaitu sumber air tanah dan air hujan menurut Undang-undang RI No 7 tahun 2004 tentang pengelolaan sumber daya air minum dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.122 Tahun 2015, tentang sistem penyediaan air minum.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum

Pasal 1

Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan:

1. Air Baku untuk Air Minum Rumah Tangga, yang selanjutnya disebut Air Baku adalah air yang berasal dari sumber air permukaan, air tanah, air hujan dan air laut yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai Air Baku untuk Air Minum.
2. Air Minum adalah Air Minum Rumah Tangga yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.
3. Kebutuhan Pokok Air Minum Sehari-hari adalah air untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari yang digunakan untuk keperluan minum, masak, mandi, cuci, peturasan, dan ibadah.

4. Penyediaan Air Minum adalah kegiatan menyediakan Air Minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif.
5. Sistem Penyediaan Air Minum yang selanjutnya disingkat SPAM merupakan satu kesatuan sarana dan prasarana penyediaan Air Minum.

Organisasi Publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi terhadap Unit Pelaksana Teknis. Penyediaan air minum (UPT-SPAM) sebagai salah satu organisasi privat publik didirikan di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa yang dipercayai oleh Pemerintah untuk mengelola penyediaan air bersih bagi Masyarakat di Kecamatan Pelalawan. Berdasarkan Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 20 Tahun 2013 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum. Peraturan ini telah di ubah kedalam Peraturan Daerah Pelalawan nomor 09 tahun 2012 untuk melaksanakan sebagai kegiatan teknis operasional dan atau kegiatan teknis penunjang Dinas di Kecamatan.

Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pelalawan : KPTS. 821/PUPR/2017/46 tentang perubahan pertama atas keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pelalawan No. KPTS.821/PUPR/2017/21 tanggal 13 Maret 2017 tentang pengangkatan pelaksanaan tugas kepala UPT SPAM dilingkungan Dinas pekerjaan umum dan penataan ruang Kabupaten Pelalawan tahun anggaran 2017.

Tugas pokok UPT SPAM Daerah Pelalawan adalah menyelenggarakan pengelolaan air bersih guna meningkatkan kesejahteraan bagi seluruh Masyarakat

Kabupaten Pelalawan sedangkan fungsi UPT SPAM Kecamatan Pangkalan Kerinci dan sekitarnya. Instalasi pengelolaan air minum UPT SPAM masih menggunakan air permukaan sebagai sumber utamanya. Air tanah pada umumnya banyak mengandung zat besi dan mangan, potensi air tanah yang dipakai terus menerus akan mengakibatkan turunnya permukaan tanah. Oleh karena itu, Unit Pengelolaan air bersih yang mendistribusikan air bersih dapat mengurangi resiko-resiko pada struktur pertanahan. di mana Kabupaten Pelalawan merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Riau dengan Ibukota di Pangkalan Kerinci. Dalam perkembangannya saat ini Kabupaten Pelalawan terdiri dari 12 Daerah Kecamatan, 110 Daerah Kelurahan, Luas Wilayah 13.924.94 KM², (sumber : www.pelalawan.go.id)

Dalam usaha pembangunan infratraktur Kabupaten Pelalawan berupaya semaksimal mungkin dalam memenuhi tujuan Pelayanan Publik kepada masyarakat dengan melibatkan sumber daya manusia. UPT SPAM di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan mempunyai Pegawai dengan data sebagai berikut.

Tabel I.I Pegawai unit Pelaksana Teknis UPT SPAM di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kab. Pelalawan

No	Jabatan	Kantitas Distribusi Jumlah Pegawai
1	Kepala UPT SPAM	1
2	Administrasi	4
3	Penjaga Intik	1
4	Humas Pelanggan	1
5	Produksi	2
6	Operator	5
	Jumlah	15 Pegawai

(Sumber : UPT SPAM Kecamatan Pangkalan Kerinci, 2018)

Sistem penyediaan air bersih merupakan masalah penting bila dikaitkan dengan pemenuhan kebutuhan untuk keperluan hidup sehari-hari mengingat ketergantungan terhadap air bersih sangat penting. UPT SPAM di Kecamatan Pangkalan Kerinci merupakan badan usaha milik Daerah. Badan usaha didefinisikan sebagai suatu lembaga yang secara khusus dibentuk untuk menyatukan faktor-faktor produksi seperti tenaga kerja, material, dana-dana dan lain sebagainya. Dalam menyediakan barang-barang dan jasa dengan tujuan untuk memperoleh laba, berada dibawah pengawasan Daerah Kabupaten Pelalawan.

Salah satu tujuan dibentuknya UPT SPAM adalah mencukupi kebutuhan Masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan Daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi Daerah.

Tabel 1.2 jumlah pelanggan UPT SPAM Kecamatan. Pangkalan Kerinci 2016, 2017, 2018.

Jumlah Distribusi Pelanggan UPT SPAM Di Kecamatan Pangkalan Kerinci	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
Wilayah	1524	1577	1577

(Sumber : UPT SPAM Kecamatan Pangkalan Kerinci kabupaten pelalawan,2018)

Tabel 1.3 jumlah kartu keluarga di tiga kelurahan , kerinci timur, kerinci kota, kerinci barat.

No	Kecamatan	Jumlah Kartu Keluarga
1	Kerinci Timur	28.381
2	Kerinci Kota	30.911
3	Kerinci Barat	21.039
	Jumlah	80,331

(sumber : Kantor Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan,2019)

Sumber air bersih yang ada diKecamatan Pangkalan Kerinci seperti ,sumur, sungai, dan salah satunya adalah unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) , kondisi realita yang dirasakan oleh pelanggan atau konsumen unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) sangat lah kurang dirasakan oleh pelanggan , unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) sangat penting karna sumber air alami bagi sejumlah kepala keluarga tidak layak untuk dikonsumsi ,masyarakat mendapatkna air bersih itu seperti menampung dan mengambil dari sungai dari 80,331 kartu keluarga yang dilayani oleh unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) 1577 kartu keluarga baru yang terpenuhi.

Dari hasil pengamatan sementara dari Masyarakat pada hari Rabu Tanggal 29 Agustus Tahun 2018 jam 16:00 di Kecamatan Pangkalan Kerinci dari Bapak Faizal dan Bapak Farikhin masih banyak terdapat keluhan-keluhan

pelanggan terhadap UPT SPAM , dapat disimpulkan dari berbagai bentuk keluhan dan pengaduan para pelanggan terhadap penyediaan air bagi UPT SPAM yaitu :

1. Terindikasi kurangnya pengawasan kepala UPT-SPAM dalam memberikan petunjuk, dalam membimbing dan mengawasi pekerjaan pegawainya sehingga alat-alat mesin nya tidak terjaga dengan bersih dan mengakibatkan penyediaan Kuningnya air dan agak kemerah merahan.
2. Kurang nya perawatan UPT-SPAM di Kecamatan Pangkalan Kerinci sehingga mengakibatkan Kebocoran pipa sehingga air tidak berjalan.
3. Masyarakat tetap dikenakan beban bulanan, tanpa diiringi penyediaan air yang bersih dari UPT-SPAM

Dengan memperhatikan fenomena yang ada terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh UPT SPAM masih belum seperti yang diharapkan, mengingat masih banyaknya keluhan dan pengaduan. UPT SPAM harus memperhatikan hal-hal penting yang berkaitan dengan pelanggannya, supaya pelanggan merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan sebagaimana yang diharapkan. Penanganan keluhan yang cepat dan tanggap memberikan peluang untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi puas atau menjadi pelanggan yang tetap. Proses penanganan yang cepat dengan melihat langsung sumber masalah yang ada pada pelanggan akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan, merupakan unsur terpenting dalam meningkatnya kepuasan pelanggan. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan bila pelayanan itu dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Oleh karena itu apabila pelayanan tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka

pelanggan merasa kecewa. Sebaliknya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan timbul rasa puas dari pelanggan.

Tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI 1,) UPT SPAM mempunyai tugas untuk melaksanakan penyediaan air minum dengan kualitas, kuantitas, kontinuitas sesuai standar pelayanan yang ditetapkan. 2,) untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), UPT SPAM mempunyai fungsi untuk :

1. Merencanakan program kerja dan anggaran, mengurus dan mengelola administrasi keuangan, melaksanakan kegiatan teknik dan pemeliharaan, menyelenggarakan administrasi umum, melakukan pengawasan dan pengendalian kegiatan baik tingkat pusat maupun kantor unit cabang berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan Bupati dengan pertimbangan dewan pengawas;
2. Menyampaikan laporan berkala terhadap seluruh kegiatan termasuk perhitungan laba atau rugi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Melakukan pengurusan tata usaha UPT SPAM dan membuat laporan penyelenggaraan secara transparan dan akuntabel sesuai prinsip tata kelola perusahaan yang baik;

Dari pengamatan sementara yang penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan beberapa pelanggan salah satunya Bapak Iyes yang bertempat tinggal jalan Istana Sayap pada hari minggu tanggal 16 Agustus 2018 jam 16:00 di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Bapak Iyes mengungkapkan:

Bahwa saya selaku pelanggan merasa kecewa kenapa dikarnakan airnya bagus di awal sekitar sepuluh menitan airnya pun mulai agak kemerahan

airnya pun agak berbau dan kurang layak lah memakai soda kue itupun sekarang pompanya lagi rusak dan tidak beroperasi terpaksa kami mengambil air sungai lagi dan sekarang sudah banyak yang tidak menggunakan upt spam ini lagi karna kami kecewa tetapi saya masi memakai air dari sini dikarnakan jarak sungai kerumah kami jauh apaboleh buat mau tidak mau kami tetap memakai air dari pam ini tetapi hanya untuk mandi dan mencuci saja tidak kami pakai buat di minum takut apa bila kami gunakan untuk minum akan menimbulkan penyakit .” (*Hasil Wawancara Prapenelitian 16 Agustus 2018*)

Selanjutnya Ibu Delta Mulya yang bertempat tinggal di Btn lama. hari minggu tanggal 16 Agustus 2018 jam 16:00 di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan mengatakan :

“Saya sebagai pelanggan sebenarnya merasa kecewa dengan UPT SPAM sering mengalami macet air, di bulan ini air gak ngalir sampai 3 hari berturut-turut yang biasanya 2 atau 3 bulan sekali gak ngalir terpaksa kami pergi jauh jauh ngambil air kadang kadang mengambil air di sumur tetangga yang memakai sumur , bulan 4 ini lah yang parah jadi kami gak bisa ngapa-ngapain sampai buat mandi pun terpaksa kaami kesungai Kampar lagi . Belum lagi air yang keluar kecil, jadi kalo ada beberapa orang dirumah, cukup lama ngantri buat mandi. Waktu hidup air pun kadang gak nentu lihat jam nya juga. Buat kualitas air sih warnanya putih sikit tapi beberapa menit agak keruh gitu sama aja kami mandi dengan air sungai mendingan mandi di sungai jelas airnya alasan kami masi bertahan yam au gimana lagi dari pada bolak balek ke sungai ngambil airnya jauh .”(*Hasil Wawancara Prapenelitian 16 Agustus 2018*)

Selanjutnya wawancara dengan ibuk Nurasmah yang bertempat tinggal di Jalan Pendidikan kerinci kota pada hari selasa tanggal 18 Desember 2018 di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan mengatakan :

Kami sering merasakan air itu lama naik yang mengakibatkan air itu lama keluar suami saya selalu komplek ke sana belum di tanggap asal mau berangkat kerja tu susah mendapatkan airnya tapi masi bisa lah air itu masi bisa keluar menjelang beberapa jam kami tidak masalah kasian masyarakat yang berlangganan seperti dirumah susun yang ada didekat sini kan tinggi rumahnya jdi agak lambat naiknya bahkan banyak yang tidak tahan hingga berhenti memakai pam tersebut. .”(*Hasil Wawancara Prapenelitian 16 Agustus 2018*)

Selanjutnya wawancara dengan ibu Nurmi padahari selasa tanggal 18 Desember 2018 di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan mengatakan :

Masak kami sudah bayar bulan April sampai bulan agustus tidak tanpa diiringi penyediaan air padahal kami sudah bayar malah kami di tagih lagi jadi kami suruh lihat lagi rupanya kami sudah bayar orang itu bilang, mungkin karna air itu mati buk dan sempat terputus jadi tidak terdata jadi dilihat lah sama orang itu atau pegawai jadi kami sudah bayar dari situ pun sudah hampir marah kami sama mereka , sudah airnya mati kami sudah bayar di bilang belum itupun airnya agak berbau juga untung kami sempat menyanya dan bercekcok sedikit jadi bisa saya pertanggung jawabkan saya ada buktinya jadi mereka tidak bisa bersikap seperti itu lagi masak saya bayar dibilang belum pam pun sempat mati masyarakat di sini maupun di tempat lain banyak yang mengeluh mesin mati , air kurang baik alasan kami memakai pa mini ya sama kayak orang air sungai tu jauh dan bikin sumur bor pun di daerah kami banyak yg tak bagus berminyak lah, bau kali lah, kyk berkarat gitu sama seperti air yang ada di daerah sp 6 kan disana rata rata pakai sumur bor karna terpaksa, pam jauh sekali apa lagi sungai sangat jauh .”(Hasil Wawancara Prapenelitian 16 Agustus 2018)

Berdasarkan penjelasan dan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk membahas hal ini menjadi suatu obyek penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan**”.

B. Perumusan Masalah :

Berdasarkan pendahuluan penulisan yang di kemukakan , maka penulis ingin meneliti dalam bentuk rumusan masalah sebagai berikut “**Bagaimana Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.**

C. Tujuan Penelitian :

Adapun tujuan peneliti terhadap kualitas pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) dalam penyediaan air bersih terhadap masyarakat di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan air bersih terhadap masyarakat di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan penulis dari hasil penelitian antara lain:

1. Guna Teoritis, yakni sebagai bahan untuk menambah pengetahuan atau dapat menjadi tambahan asupan ilmu dibidang administrasi publik khususnya dibidang pelayanan Publik.
2. Guna Akademis, yakni sebagai bahan informasi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian yang sama.
3. Guna Praktis, yakni sebagai tambahan masukan dan bahan pertimbangan dalam pelaksanaan tugas pada unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) Kecamatan Pangkalan kerinci Kabupaten Pelalawan.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

A. Administrasi

Sebagai kerangka acuan berpikir dalam memecahkan masalah pokok yang diajukan dalam penelitian ini, maka penulis akan memaparkan dan menjelaskan konsep-konsep atau teori yang ada relevansinya untuk mendukung pemecahan masalah diatas.

Menurut Atmosudirjo (dalam Monang Sitorus, 2009;1) administrasi itu adalah overall management dari organisasi secara keseluruhan. Sedangkan menurut John A. Vieg (dalam Wirman, 2012;8) dalam arti yang sederhana, administrasi ialah tindakan yang ditetapkan untuk mengejar maksud yang disadari

Sedangkan administrasi dalam arti luas menurut Siagian (2004;3) dapat diartikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Lebih lanjut Siagian (2003;3) mengatakan bahwa unsur-unsur yang utama dari administrasi adalah :

- a. Dua orang manusia atau lebih
- b. Tujuan
- c. Tujuan yang hendak dilaksanakan

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya (dalam Tarmizi dan Hendry Andry, 2015;10)

Menurut Zulkifli (2014;14), Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Pekerjaan pokok yang dimaksudkan mencakup unsur-unsur umum administrasi tersebut meliputi:

- a. Organisasi (tata keragaan)
- b. Manajemen (tata pimpinan)
- c. Komunikasi (tata hubungan)
- d. Informasi (tata keterangan)
- e. Personalia (tata pegawai)
- f. Finansia (tata keuangan)
- g. Material (Tata Pembekalan)
- h. Relasi publik (tata humas)

B. Administrasi Publik

Sedangkan definisi Administrasi Publik menurut Dwight Waldo (dalam Wirman, 2012;21) adalah organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah. Menurut Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2010;8) mengatakan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Sedangkan Administrasi Publik menurut Nigro dan Nigro dalam (Wirman 2012;20) mengungkapkan administrasi publik ialah :

- a. Adalah usaha kerja sama kelompok dalam kerangka organisasi Negara
- b. Meliputi ketiga cabang eksekutif (Pemerintahan), legislatif (DPR), dan yudisial/yudikatif (Kehakiman) dan hubungan timbal balik antara ketiganya
- c. Memiliki peran penting dalam pembuatan kebijakan publik sehingga merupakan bagian dari proses politik
- d. Berbeda secara signifikan dengan administrasi swasta
- e. Berhubungan erat dengan sejumlah kelompok swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat

Jadi pada dasarnya administrasi adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi disini mempunyai arti bahwasannya dalam suatu administrasi tidak hanya dilaksanakan satu orang saja, tetapi pentingnya adanya kerjasama dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

2. Konsep Organisasi

Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (dalam Malayu S.P. Hasibuan 2009;5). Organisasi menurut Siagian (dalam Tarmizi dan Hendry Andry 2015;14) adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian sesuatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Organisasi menurut Etizoni (dalam Sinambela, dkk 2005;37) Organisasi merupakan suatu bentuk kerjasama sekelompok manusia atau orang di bidang tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Organisasi dalam buku filsafat administrasi Sondang P. Siagian (2003;6) organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Thompson (dalam Miftah, 2010;165), Organisasi adalah dengan penekanan pada tingkat rasionalitas dalam usaha kerja sama tersebut, sedangkan Barnard menentukan sistem kerja sama yang terkoordinasikan secara sadar.

Menurut Stephen P.Robbins (dalam Fahmi, 2014;153), Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Organisasi publik sering dilihat pada bentuk organisasi pemerintah yang dikenal sebagai birokrasi pemerintah (organisasi pemerintahan). Menurut Prof. Dr. Taliziduhu Ndraha Organisasi Publik adalah organisasi yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa publik dan layanan sipil. Organisasi publik adalah organisasi yang terbesar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara dan mempunyai kewenangan yang absah (terlegitimasi) di bidang politik, administrasi pemerintahan, dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya, dan melayani keperluannya, sebaliknya berhak pula memungut pajak untuk pendanaan, serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan.

Dari batasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa organisasi merupakan suatu wadah atau sistem saling mempengaruhi antara orang dalam kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

3. Konsep Manajemen

manajemen menurut pendapat Sondang P. Siagian (2003;5) dalam buku filsafat administrasi menyebutkan manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Manajemen dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia, Malayu S.P. Hasibuan (2009;9) manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Selanjutnya manajemen menurut Stoner dan Freeman (dalam Monang Sitorus, 2009;3) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan sarana lain-lain sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Sedangkan pengertian manajemen publik menurut J.Steven Ott, et.al. (dalam Pasolong, 2010;83) manajemen publik adalah mengalami masa transisi dengan beberapa isu terpenting yang akan sangat menantang, yaitu:

- a. Privatisasi sebagai satu alternatif bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik
- b. Rasionalitas dan akuntabilitas
- c. Perencanaan dan control
- d. Keuangan dan penganggaran, dan
- e. Produktifitas sumber daya manusia.

Sedangkan manajemen publik menurut Overman (dalam Pasolong, 2010;83) adalah studi *interdisipliner* dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning, organizing, dan controlling* satu sisi dengan SDM, keuangan, fisik, informasi, dan politik disisi lain.

Selanjutnya Terry dalam Hasibuan,(2009;2) manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, tanggung jawab, pengorganisasian, penggerakan dan oengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber daya lainnya.

Dari beberapa pengertian tentang manajemen diatas, dapat disimpulkan bahwa inti manajemen tidak lain adalah aktivitas atau proses untuk mencapai tujuan melalui kerjasama dengan orang lain, baik didalam organisasi maupun diluar organisasi dengan membangun *net working* seperti pelanggan, publik maupun pihak-pihak lain demi kesuksesan organisasi.

Manajemen pada hakikatnya berfungsi untuk melaksanakan kegiatan yang yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan alma batas-batas kebijakan umum yang ditentukan pada tingkat administrasi.

4. Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas itu sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah

suatu ukuran seberapa jauh produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.

.Menurut Tjiptono (2011;330), Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz (dalam Sinambela, 2006;6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pendekatan yang dikemukakan Davis menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek akhir yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan produk yang berkualitas.

Dari pengertian tersebut mengandung unsur yang meliputi usaha yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan yang merupakan kondisi yang selalu berubah.

Jadi kualitas dapat diartikan sebagai suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk atau jasa tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh

pengguna jasa atau produk tersebut. Suatu kualitas atau disebut sangat baik jika penyedia jasa atau produk tersebut memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan atau setara dengan apa yang diharapkan pelanggan. Sedangkan kualitas atau mutu yang disebut tidak sesuai jika pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya. Dalam arti sempit kualitas juga dapat dikatakan sebagai segala sesuatu yang diharapkan atau diinginkan.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti bebas dari cacat atau kerusakan, pemenuhan kebutuhan, sesuatu yang dinilai cocok ataupun segala sesuatu yang diharapkan atau diinginkan. Dalam dunia bisnis jasa, pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan suatu perusahaan/instansi memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas Pelayanan dimulai dari pemenuhan kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan, serta persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan dan para stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Tjiptono (2002;59) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dari beberapa pengertian diatas tentang kualitas pelayanan dapat diambil kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan disini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh perusahaan/pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan/konsumen.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara baik. Kaitannya dengan pelayanan publik, dapat diartikan bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, semuanya sudah terukur ketepatannya karena pelayanan atau jasa yang diberikan adalah jasa yang berkualitas.

Di samping itu, pelayanan itu sendiri adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik organisasi masa atau Negara.

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan Kualitas Pelayanan Publik yang baik pulak. Oleh karena itu, Pelayanan Publik dapat dikatakan berkualitas dan memiliki mutu prima apabila dalam pelaksanaannya berpedoman pada standar umum Pelayanan Publik.

Kualitas Pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atau konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh.

Menurut Zeithalm dkk (dalam Hardiyansyah, 2011;46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

- 1) *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator :
 - a. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Pengguna alat bantu dalam pelayanan
- 2) *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator :
 - a. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- 4) *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan
- 5) *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :
 - a. Mendahulukan kepentingan permohonan atau pelanggan

- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut Fitzsimmons (dalam Sri Maulidiah, 2014;111), bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dapat dirinci sebagai berikut :

- 1) *Reability* (Keterandalan), kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap), kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- 3) *Assurance* (jaminan), pengetahuan dan sopan santun, kepercayaan diri dari pemberi pelayanan publik serta respek terhadap konsumen
- 4) *Emphaty* (Empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- 5) *Tangible* (bukti fisik), penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Selanjutnya, Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011;52), mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi :

- 1) *Tangible* (Bukti Fisik) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material
- 2) *Reliable* (Kehandal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat
- 3) *Responsiveness*, (Daya Tanggap) rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
- 4) *Assurance* (Jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai
- 5) *Empathy*, (Emphati) perhatian perorangan pada pelanggan

Pendapat lain yang tentang metode pengukuran kualitas pelayanan, yaitu dikenal dengan metode SERVQUAL (*Service, Quality*). Kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman (dalam Tangkilisan, 2005;216-217) meliputi :

- 1) *Tangible* (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- 2) *Reliability* (keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 4) *Assurance* (jaminan), yakni perilaku para karyawan yang mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Dalam dimensi *assurance*, terbagi lagi, yaitu :
 - a. *Comptence* (kompetensi), yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
 - b. *Courtesy* (kesopanan), yaitu berkaitan dengan sikap santun, respek dan keramahan para karyawan terhadap pelanggan.

c. *Credibility* (kredibilitas), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.

Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan penyedia jasa, dan interaksi dengan pelanggan.

5) *Empathy*, berarti kemudahan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dimensi *empathy* terdiri atas :

a. *Acces* (akses), kemudahan melalui komunikasi, berhubungan dengan penyedia jasa.

b. *Communication* (komunikasi), yaitu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

c. *Understanding The Customer* (kemampuan memahami pelanggan), yaitu berupaya memahami pelanggan dengan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.

5. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2013;10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan, perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Amirullah (2004;206) mengemukakan Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan kegiatan yang mengatur tentang cara pengadaan tenaga kerja, melakukan pengembangan, memberikan kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja melalui proses-proses manajemen dalam rangka mencapai tujuan Organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2009;6) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penarikan seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan Sumber Daya Manusia untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi. Menurut

Sadarmayanti (2009;6) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi, kegiatan Sumber Daya Manusia atau pegawai, dalam rangka mencapai tujuan Organisasi.

Kegiatan atau aktivitas MSDM secara umum adalah tindakan-tindakan yang diambil untuk membentuk satuan kerja yang efektif dalam suatu Organisasi.

Berbagai kegiatan tersebut antara lain :

1. Persiapan
2. Seleksi
3. Pengembangan
4. Pemeliharaan
5. penggunaan

Selain itu peran MSDM juga di kemukakan oleh Hasibuan (2000;14).

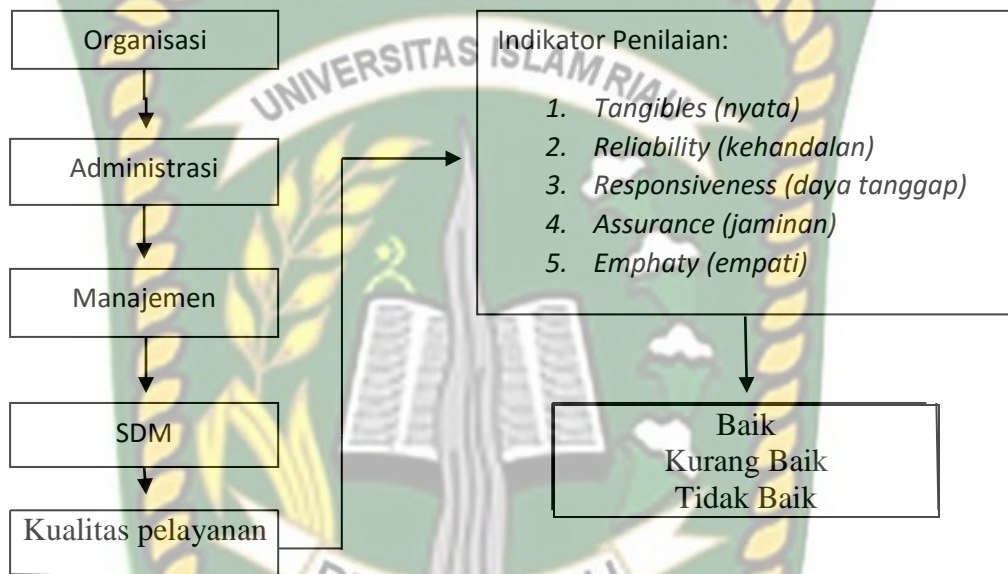
MSDM mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut :

1. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan organisasi.
 2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the righth man in the righth place and the righth man in the righth job*.
 3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
 4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumberdaya manusia pada masa yang akan datang.
 5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
 6. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijakan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
 7. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
 8. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.
 9. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
- Mengatur pensiun, pemberhentian dan pesangonnya

B. Kerangka Pikir

Gambar II.1 : Model kerangka pikir penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pelalawan Kabupaten Pelalawan.

Berdasarkan teori yang telah di uraikan dalam studi kepustakaan maka penulis membuat kerangka pikir penelitian ini sebagai berikut :



Sumber : Modifikasi Penulis, 2019

C. Hipotesis

Berdasarkan fenomena pengamatan sementara mengenai kegiatan pelayanan teknis di UPT-SPAM diduga bahwa telah terjadi penurunan kualitas pelayanan terhadap masyarakat di Kecamatan Pelalawan. Maka diperlu di uji kebenarannya melalui hipotesis.

D. Konsep Operasional

Konsep merupakan istilah atau defenisi yang dipergunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Agar memperoleh pembahasan yang jelas dari setiap konsep yang diteliti, maka penulis mengemukakan definisi konsep sebagai berikut

:

- a. Administrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- b. Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungan masyarakat yang diperintah. Mendorong kebijakan publik agar lebih respotif terhadap kebutuhan sosial.
- c. Organisasi adalah sebagai bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.
- d. Manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui dinamika kerja sama manusia atau melalui kegiatan orang lain.
- e. Manajemen publik adalah studi *interdisipliner* dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti

planning, organizing, dan controlling satu sisi dengan SDM, keuangan, fisik, informasi, dan politik disisi lain.

f. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan dan para stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, yang dilihat dari aspek :

1. *Tangible* (Wujud Nyata), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana serta penampilan pegawai.
2. *Reability* (kehandalan), keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara tepat waktu, jujur dan cermat.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), kemampuan atau keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan), berkaitan dengan keamanan bertransaksi, pengetahuan dan dapat dipercaya.
5. *Empathy* (empati), berkaitan dengan sikap pegawai perhatian perorangan kepada pelanggan.

g. Tujuan MSDM adalah untuk meningkatkan dukungan sumber daya manusia guna meningkatkan efektivitas organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Dalam upaya mencapai tujuan suatu organisasi dan mengapa organisasi harus melakukannya, berkaitan dengan kegiatan atau aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia, akan digambarkan secara umum

- h. UPT SPAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitori oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah.
- i. Air bersih adalah salah satu jenis sumberdaya berbasis air yang bermutu baik dan biasa dimanfaatkan oleh manusia untuk di konsumsi atau dalam melakukan aktivitas mereka sehari-hari.

E. Operasional Variabel

Operasional Variabel ini yaitu tentang “ Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan “, adapun penjabaran variabel-variabel kualitas pelayanan kedalam operasional variabel dapat dilihat pada tabel berikut :



Tabel I.4 : Operasional Variabel Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pelalawan Kabupaten Pelalawan.

Konsep	Variabel	Dimensi Variabel	Indikator	Skala pengukur
1	2	3	4	5
<p>Kualitas pelayanan adalah sistem manajemen strategic dan interaktif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkisina-nambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. (tjiptono 2004;56)</p>	<p>Kualitas Pelayanan</p>	<p><i>Tangible</i>(Wujud Nyata)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas fisik perusahaan 2. Penampilan pegawai UPT SPAM dalam melayani pelanggan 3. Kemudahan dalam proses layanan 	<p>Baik Cukup Baik Tidak Baik</p>
		<p><i>Realibility</i> (Kehandalan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan 2. Kehandalan dalam distribusikan air yang dilakukan UPT SPAM 3. Kemampuan petugas /aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam peruses pelayanan 	<p>Baik Cukup Baik Tidak Baik</p>
		<p><i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketanggapan dalam bantu pelanggan yang datang ke UPT SPAM 2. Ketanggapan dalam menangani 3. Ketanggapan petugas dalam melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat 	<p>Baik Cukup Baik Tidak Baik</p>
		<p><i>Assurance</i> (Jaminan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan jaminan dalam memberikan jaminan tepat waktu 2. Memberikan jaminan biaya 3. Memberikan jaminan kepastian alma pelayanan 	<p>Baik Cukup Baik Tidak Baik</p>
		<p><i>Empathy</i> (Empati)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani dengan tidak membeda-bedkan pelanggan (diskriminatif) 2. Melayani dengan sikap ramah terhadap pelanggan 3. Petugas menghargai setiap pelanggan 	<p>Baik Cukup Baik Tidak Baik</p>

Sumber : Modifikasi Penulis, 2018

F. Teknik Pengukuran

Untuk mempermudah dan menganalisa data, maka penelitian terhadap pelaksana Variabel atau indikator dibagi tiga kategori Baik, Cukup Baik, Tidak Baik, Dalam penelitian ini ditetapkan pengukuran masing-masing variabel dari indikator menggunakan rumus :

$$P: \frac{f}{n} \times 100$$

P : Presentase

f : frekuensi dari setiap jawaban angket

n : Jumlah responden

Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan, dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga kategori) yaitu : Baik, Cukup Baik, Tidak Baik. Yang lebih jelasnya sebagai berikut.

Baik : Apabila seluruh indikator dalam penelitian telah baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 67-100%

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator variabel cukup baik dan total skordari jawaban responden untuk keseluruhan indikator variable adalah 34-66%

Tidak Baik : Apabila seluruh indikator variabel tidak baik dan total skor dari jawaban responden untuk keseluruhan variable adalah 1-33%.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Didalam penelitian ini penulis menggunakan tipe *survey deskriptif* dengan menggunakan metode *mixed scanned method*. Menurut (Reswell dalam Sugiyono 404,2013). Metode penelitian kombinasi merupakan pendekatan dalam penelitian yang mengkombinasikan atau menghubungkan antara metode penelitian *kuantitatif* dan *kualitatif*. Kemudian metode *kuantitatif* yaitu penelitian yang menggunakan data angka-angka serta selanjutnya di analisis lebih lanjut secara *deskriptif*, pada narasi terhadap pertanyaan yang ditunjukkan sedangkan *kualitatif* yaitu penelitian yang berkenaan dengan pernyataan yang di temukan di lapangan berupa kata, kalimat skema ataupun gambaran, dalam penjelasan berbagai fenomena yang terjadi kemudian di simpulkan (Sugiyono, 2011;7). Sebenarnya fokus dalam penelitian ini menggunakan dua metode penelitian,yaitu *kuantitatif*. Tujuan penulis menggunakan desain metode *kualitatif* sebagai alat ukur ditujukan kepada internal organisasi , setelah itu desain metode *kuantitatif* ditujukan kepada eksternal organisasi agar menunjang tingkat presisi dan akurasi hasil penelitian dengan tujuan untuk menunjang tingkat akurasi hasilnya sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

Sebagai alat yang digunakan untuk mendapatkan informasi adalah dengan cara wawancara, angket (kuesioner) dan observasi untuk mengumpulkan data. Data dan informasi terhadap unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPTSPAM).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung di Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM). Alasan dari pemilihan lokasi ini sebagai tempat penelitian karena pada perusahaan merupakan Kantor Utama (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan, dan segala kegiatan Pelayanan Publiknya berpusat di Kantor tersebut, serta agar penelitian lebih berfokus dan terarah dengan dibatasinya lokasi penelitian yaitu wilayah di Kecamatan Pangkalan kerinci Kabupaten Pelalawan. Dalam menetapkan lokasi penelitian sesuai dengan Operasional UPT SPAM yang ditetapkannya wilayah Administrasi dan Teknis. Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan dan berada tepat di Kabupaten Pelalawan Riau Masyarakat biasa yang cenderung secara sosiologi menggunakan air bersih. Oleh karena itu membuat penulis ingin melakukan penelitian di wilayah tersebut.

C. Populasi

Populasi adalah objek/sybyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2003;90). Penelitian *mixed scanned method* menilai dua kemungkinan yang akan diteliti yaitu proses dan hasil. Untuk desain penelitian *kualitatif* lebih ditumpukan terhadap proses pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum di Kecamatan Pangkalan Kerinci, dengan jumlah

sebaran populasi sebanyak 15 orang. Diantaranya dibagi kepada tiga demensi Pimpinan, pelaksana Administrasi dan Pelaksana Teknis Lapangan.

Table III.1: Populasi Pegawai Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT-SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan

No	Fungsi	Jabatan	Populasi
1	2	3	4
1	Unsur Pimpinan	Kepala UPT SPAM	1
		Total	1
2	Unsur Pelaksana Administrasi	Bagian Administrasi	4
		Bagian Administrasi Keuangan	1
		Bagian Humas Pelanggan	1
		Total	6
3	Unsur Pelaksana Teknis dan Lapangan	Produksi	2
		Operator	5
		Penjaga Intik	1
		Total	8
Total			15

(sumber:UPT-SPAM Kecamatan Pangkalan Kerinci)

Untuk desain penelitian *kuantitatif*, sebaran populasinya ditujukan sebagai pengukur hasil atau Kualitas dari aspek Pelayanan Penyediaan Air Minum oleh UPT-SPAM di Kecamatan Pangkalan Kerinci. Masyarakat yang menjadi Pelanggan terhadap Pelayanan sebanyak 525 orang di distribusikan pelayanan di Klurahan Kerinci Kota.

Tabel III.2: Masyarakat yang berlangganan di tahun 2018

No ₁	Sub Populasi ₂	Populasi ₃
1	Pelanggan (UPT-SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Di Kelurahan Kerinci Kota	1577

(Sumber :UPT SPAM Kecamatan Pangkalan Kerinci ,2018)

D. Sampel

Teknik penentuan sampel didalam desai penelitian *Mixed Scaned Method* terbagi menjadi dua kategori . Desain penelitian Kualitatif lebih sesuai menggunakan penarikan sampel *Non probability* dengan teknik penarikan sampel *Purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono (2011;91) adalah pengambilan sampel yang berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa representatif . Proses Pelayanan dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum dengan sebarannya sebanyak 15 orang.

Tabel III.3 Sampel Pegawai UPT SPAM di Kecamatan Pangkalan Kerinci

No ₁		Jabatan ₃	Jumlah ₄
1	<i>Key Informan</i>	Kepala UPT-SPAM	1
2	<i>Informan</i>	Bagian Administrasi	1
		Humas Pelaanggan	1
		Produksi	1
Total			4

Sumber Data : *UPT-SPAM. Kecamatan Pangkalan Kerinci*

Penentuan sampel selanjutnya menggunakan desain Kuantitatif lebih sesuai menggunakan penarikan sampel *Probability Sampling* dengan teknik penarikan

simple random sampling menurut pendapat Sugiyono (2002;59). Adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Hasil dari pelayanan dapat diukur oleh pelanggan. Pelanggan mengetahui kadar Kualitas dari pada Pelayanan. Sebaran pelanggan di UPT SPAM di Kecamatan Pangkalan Kerinci sebanyak 525 orang akan tetapi karena pertimbangan penelitian dengan jumlah yang besar maka penarikan sampel lebih ditujukan untuk distribusi pelayanan UPT SPAM Di Kelurahan Kerinci Kota.

Tabel III.4 Sampel Pelanggan UPT SPAM Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan (Kelurahan Kerinci Kota).

NO	Identitas	Populasi	Rumus	Sampel
1	2	3	4	5
1	Pelanggan UPT SPAM di Kecamatan Pangkalan Kerinci di Kelurahan Kerinci Kota	525	$\frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$ = N (kelongan 10%)	85

(sumber : UPT SPAM di Kecamatan Pangkalan Kerinci)

E. Jenis-jenis sumber data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data primer yaitu data diperoleh secara langsung dari responden dalam hal ini adalah hasil penyebaran angket dan hasil wawancara yang dilakukan yang bertolak dari tujuan penelitian .
2. Data sekunder

Data sekunder yaitu dari pihak yang kedua yang berupa keterangan-keterangan yang relevan yang dapat menunjang objek penelitian ini meliputi:

1. Keadaan geografis lokasi penelitian .
2. Data lain yang berkaitan dengan penelitian ini

F. Teknik Pengumpulan Data

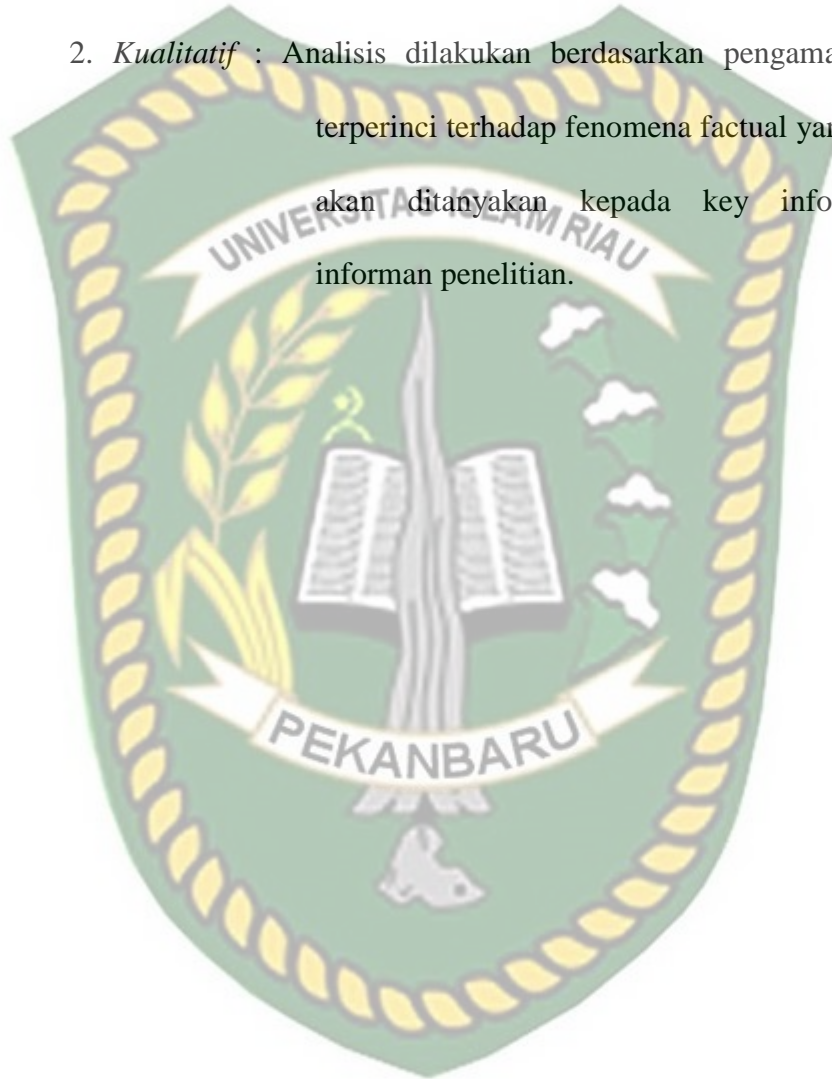
Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui studi lapangan yaitu dengan melakukan penelitian langsung dengan cara :

1. Kuesioner, yaitu dengan membagikan daftar pertanyaan kepada responden dengan maksud agar memperoleh keterangan berdasarkan pilihan alternatif jawaban yang ada .
2. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan fasilitas untuk mengabadikan sebuah momen. Baik itu foto , rekaman , dan lain-lain.

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan metode *Mixed Scaned Method* disebut juga sebagai penelitian gabungan menurut (reswell dalam Sugiyono, 409;2013) menyatakan bahwa metode kombinasi model *sequential explanatory* dicirikan dengan pengumpulan data dan analisis data kuantitatif pada tahap pertama dan diikuti dengan pengumpulan dan analisis data kualitatif pada tahap keduanya, guna memperkuat hasil penelitian *kuantitatif* yang dilakukan pada tahap pertama. Analisis data dibagi menjadi dua bagian:

1. *Kuantitatif* : Pengukuran dilakukan berdasarkan pola didistribusi jawaban responden, diambil dari kuesioner yang akan disajikan dalam bentuk tabel.
2. *Kualitatif* : Analisis dilakukan berdasarkan pengamatan secara terperinci terhadap fenomena factual yang nantinya akan ditanyakan kepada key informan dan informan penelitian.



H. Jadwal Waktu Penelitian

Tabel III.5 : Jadwal Dan Waktu Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke																							
		Januari				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan penyusunan UP																								
2	Seminar UP																								
3	Revisi UP																								
4	Revisi Kusioner																								
5	Rekomendasi Survey																								
6	Survey Lapangan																								
7	Analisis Lapangan																								
8	Laporan Hasil Penelitian																								
9	Konsultasi Revisi Skripsi																								
10	Ujian Skripsi																								
11	Revisi Skripsi																								
12	Penggandaan Skripsi																								

Sumber: *Modifikasi Penulis 2018*

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Geografis Kecamatan Pangkalan Kerinci

Pangkalan Kerinci adalah sebuah Kecamatan yang juga merupakan Ibu Kota Kabupaten Pelalawan, Riau. Kecamatan ini memiliki potensi pengembangan karena terletak di Jalan Raya Lintas Sumatera dan terletak lebih kurang 75 Km dari Pusat Ibukota Provinsi Riau.

Kecamatan Pangkalan Kerinci di bentuk berdasarkan Perda Nomor 10 Tahun 2001, dengan Wilayah terletak 25 M di atas permukaan laut, dengan Suhu Maksimum 33°C dan Suhu Minimum 30°C. Kecamatan Pangkalan Kerinci terbagi atas 3 Kelurahan meliputi Kelurahan Kerinci Barat, Kelurahan Kerinci Kota dan Kelurahan Kerinci Timur, selain itu juga terdiri dari 4 Desa yaitu desa Bukit Agung, desa Kuala Terusan, desa Makmur dan desa Rantau Baru.

Luas wilayah Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan kurang lebih 35.056,8 Ha. Wilayah dengan luas tersebut di bagi atas beberapa wilayah. Kecamatan Pangkalan Kerinci ini berbatasan dengan beberapa Kecamatan yang ada di Kabupaten Pelalawan Yaitu, Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Bandar Seikijang, Kecamatan Kerinci Kanan dan Kabupaten Siak, Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Pangkalan Kuras, Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Langgam dan Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pelalawan.

B. Keadaan Demografis Kecamatan Pangkalan Kerinci

Penduduk merupakan salah satu unsur penting pada suatu wilayah dalam menunjang perkembangan daerah tertentu, karena penduduk secara langsung mempengaruhi pertumbuhan pembangunan suatu daerah, karena semakin meningkat populasi penduduk suatu daerah akan diikuti dengan pertumbuhan pembangunan pada daerah tersebut.

Berdasarkan data statistik Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kerinci di terangkan bahwa jumlah Penduduk yang berada di wilayah ini berjumlah 84.865 Jiwa dengan tingkat kepadatan Penduduknya 1433 Jiwa /km². Adapun Jumlah penduduk yang terbagi sesuai jenis kelamin seperti tabel di bawah ini :

Tabel IV.1 Pembagian Penduduk Menurut Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah penduduk (Jiwa)
1.	Laki-Laki	49.442
2.	Perempuan	35.423

Sumber: Data Statistik Kantor Kecamatan Pangkalan Kerinci 2018

Dari tabel diatas dapat kita lihat jumlah penduduk Kecamatan Pangkalan Kerinci memiliki jumlah penduduk yang digolongkan menurut jenis kelamin yang terdiri atas 49.442 jiwa Penduduk laki – laki dan 35.423 jiwa penduduk perempuan. Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penduduk yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak yaitu berjumlah 49.442 jiwa.

C. Keadaan Demografis Kabupaten Pelalawan

Ada pun Pejabat-Pejabat Struktural Pegawai Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan dilihat dari tabel berikut :

Tabel IV.2 Nama Dan Jabatan Pegawai UPT SPAM

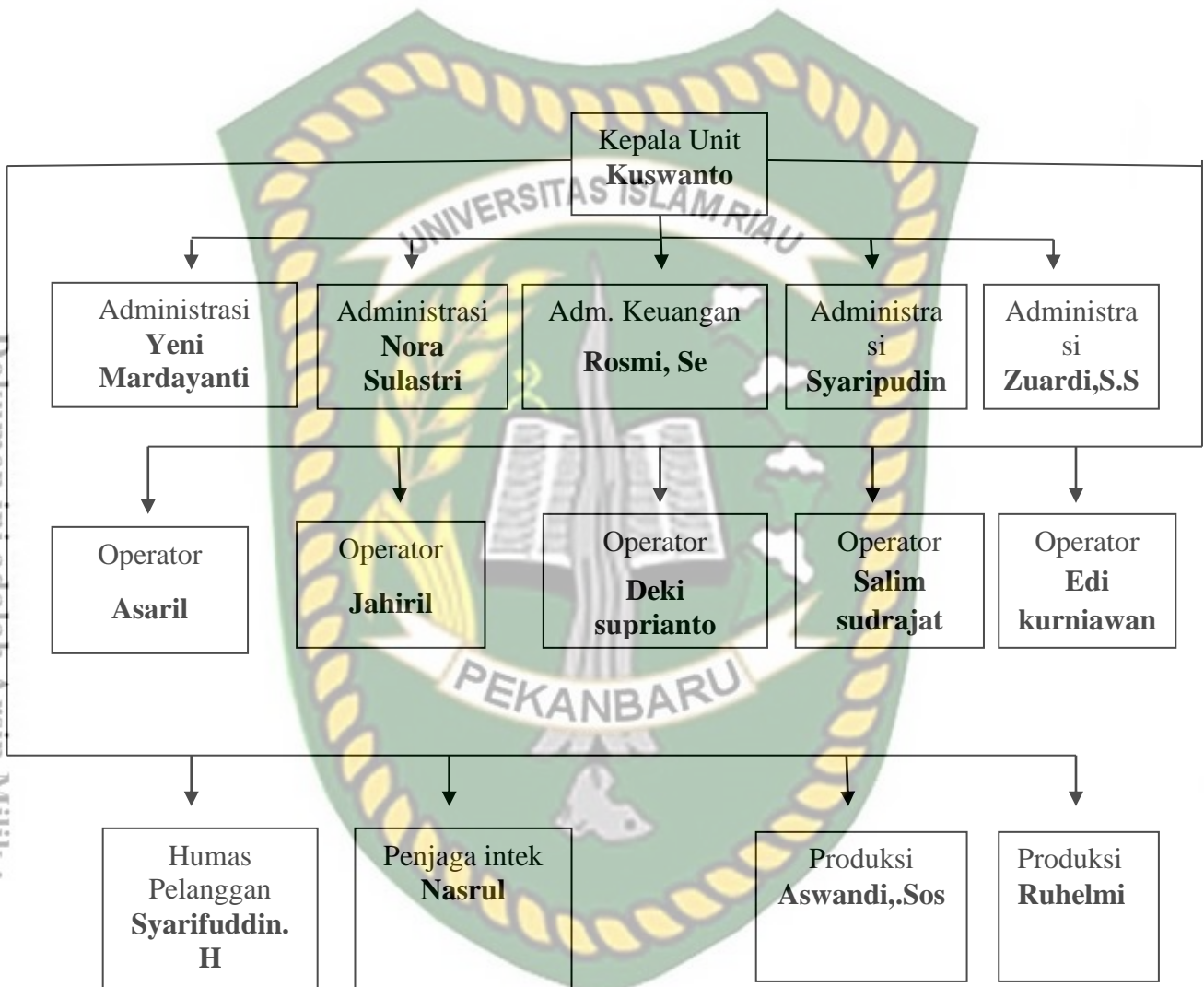
NO	NAMA	JABATAN
1	KUSWANTO	Kepala Unit
2	ROSMI, SE	Adm.Keuangan
3	ASARIS	Operator
4	JAHIRIL	Operator
5	YENI MARDAYANTI,SE	Administrasi
6	SYARIFUDDIN.H	Humas Pelanggan
7	NORA SULASTRI,S.SOS	Administrasi
8	NASRUL	Penjaga Intek
9	SYARIPUDDIN	Administrasi
10	DEKI SUPRIANTO	Operator
11	SALIM SUDRAJAT	Operator
12	EDI KURNIAWAN	Operator
13	ZUARDI,S.SOS	Administrasi
14	ASWANDI,S.SOS	Produksi
15	RUHELMI	Produksi

Sumber : dinas pekerjaan umum dan penataan ruang kabupaten pelalawan 2018

D. Struktur Organisasi

Adapun Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan

Air Minum (UPT SPAM) :



Sumber : Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci.

E. TUGAS Pokok dan FUNGSI

Kegiatan suatu kantor sehari-hari memiliki tingkat intensitas yang sangat tinggi sehingga diperlukan suatu organisasi yang baik agar setiap bagian dapat menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik sehingga kegiatan dalam perusahaan dapat berjalan secara teratur dan tepat pada tujuan yang telah direncanakan.

Adapun uraian singkat mengenai pembagian fungsi dan tugas dari masing-masing organisasi unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan sebagai berikut :

1. Kepala UPT SPAM

Mempunyai fungsi untuk memimpin dan mengelola pengembangan, mengendalikan kegiatan pengembangan terhadap unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM)

Rincian tugas

- a. Menyusun rencana kegiatan
- b. Mengorganisir kegiatan pengelola dan pengembangan unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM)
- c. Melakukan pembinaan dan mengarahkan dalam rangka peningkatan kinerja.

2. Administrasi keuangan

Mempunyai fungsi untuk membantu tugas pemimpin dalam mengelola kegiatan yang berhubungan dengan keuangan dan akuntansi . tugas pokok administrasi keuangan melaksanakan, mengawasi, menerima dan mengatur

keuangan, ketata usahaan akuntansi, penyelesaian utang piutang, jasa keuangan, pengelolaan kas/bank, verifikasi serta laporan.

Rincian tugas :

- a. Pengelolaan dan pengawasan kas setara kas
- b. Sistem keuangan dan akuntansi
- c. Ketatausahaan keuangan dan akuntansi
- d. Penyusunan rencana dan realisasi arus kas
- e. Pencatatan pendapatan dan produksi

3. Operator

Mempunyai fungsi mengoperasikan mesin atau peralatan di suatu perusahaan atau pabrik yang juga dikenal juga sebagai operator mesin, menggunakan peralatan sesuai dengan prosedur perusahaan tertentu.

Rincian tugas

- a. mengelola suatu produksi dari suatu bahan dasar atau baku diolah hingga menjadi berbentuk sesuai dengan keperluan.
- b. sementara operator dapat bekerja untuk perusahaan , pekerjaan itu sendiri biasanya melibatkan beberapa aspek proses.

4. Produksi

Mempunyai fungsi melaksanakan administrasi di bidang produksi mengawasi dan mengevaluasi kegiatan seksi perencanaan produksi , dan melaksanakan koordinasi dengan unit lain.

Rincian tugas :

- a. Memaksakan pembinaan organisasi
- b. Melaksanakan penyusunan program dan rencana kerja bidang produksi
- c. Melaksanakan Administrasi di bidang produksi.

5. Humas Pelanggan

Mempunyai fungsi dalam komunikasi pemasaran, menjadi salah satu bagian penting, sebagai penggerak sebuah perusahaan

Rincian Tugas :

- a. Menyusun rencana anggaran biaya dan menuangkan program kerja tahunan unit kerja humas dan pemasaran.
- b. Merencanakan pelaksanaan pemasaran melalui pelayanan pelanggan secara khusus.

6. Penjaga Intek

Mempunyai fungsi dalam memimpin, mengelola, mengendalikan kegiatan dibagian Administrasi Umum dan Program, yang mencakup kegiatan meencanakan, mengawasi, pengelolaan Administrasi.

Rincian tugas :

- a. Mengkoordinasirencana kerja dan anggaran bagian Administrasi Umum dan Keuangan.
- b. Melakukan komunikasi dengan Direktur dan koordinasi dengan Kepala bagian lain dalam pelaksanaan tugasnya.

BAB V

HASILAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Identitas responden merupakan keterangan yang di peroleh dari kuesioner yang di sebarakan oleh peneliti kepada responden. Data yang diperoleh dari responden mengenai, umur, jabatan dan tingkat pendidikan responden di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan, antara responden di identifikasi dari kalangan Pegawai Kantor UPT SPAM dan Masyarakat sebagai pelanggan UPT SPAM. Untuk memperjelas mengenai hal tersebut dapat dilihat pada keterangan sebagai berikut :

1. Tingkat Pendidikan Masing- masing Responden

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 di berikan kepadanya dibandingkan seseorang yang berpendidikan lebih rendah. Berdasarkan hasil penelitian penulis dari masing-masing responden yang terdiri dari dua responden yaitu pegawai unit pelaksana teknis system penyediaan air minum (UPT SPAM), dan pelanggan (masyarakat) untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.1 : Identitas Responden Tentang Analisis Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	8	8%
2.	SMP	24	27%
3.	SMA	53	57%
5.	D 3	1	1%
6.	S 1	14	7%
Jumlah		92	100%

Sumber : Hasil Olahan Penulis 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat dengan jelas bahwa tingkat pendidikan responden pegawai unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) pendidikan S1 berjumlah 14 orang

Dari tabel diatas dapat dilihat dengan jelas bahwa tingkat pendidikan responden masyarakat terbilang dari tingkat pendidikan tinggi hingga terendah, mulai dari tingkat pendidikan SD berjumlah 8 orang dengan, SMP berjumlah 24 orang, SMA berjumlah 53 orang, D3 berjumlah 1 orang dengan jumlah persentase, dan S1 berjumlah 4 orang dengan, tingkat pendidikan masyarakat terbilang cukup terpelajar. sehingga dapat memberikan jawaban yang benar untuk penelitian ini sedangkan masing-masing masyarakat selain mempunyai rumah sendiri ada juga yang masyarakat yang menyewa adapula yang menyewa ruko yang menggunakan (UPT SPAM) ini dan ada juga tinggal dirumah susun .

2. Tingkat Umur Masing-masing Responden

Tingkat umur sangat menentukan kemampuan seseorang dalam berfikir 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 dari tabel berikut:

Tabel V.2 Identitas Responden masyarakat Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1.	20 – 30	17	18%
2.	31 – 40	35	38%
3.	41 – 50	36	39%
Jumlah		92	100 %

Sumber : Hasil olahan data Penulis 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang berumur 20-30 tahun sebanyak 15 orang, yang berumur 31-40 tahun sebanyak 34 orang, yang berumur 41-50 tahun sebanyak 35 orang dari tabel di atas dapat kita lihat responden masyarakat berdasarkan tingkat umur yang mendominasi adalah umur 41-50 dengan jumlah terbanyak 35 orang.

B. Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan

Untuk melihat Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan maka penulis uraikan sebagai berikut :

1. *Tanggibel* (Bukti Fisik)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Berdasarkan hasil penelitian penulis dari masing-masing responden yang terdiri dari dua responden yaitu masyarakat dan pegawai unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM),

Untuk responden **Masyarakat** akan ditunjukkan dengan **Tabel V.3** sehubungan dengan indikator bukti fisik dalam rangka Analisa kualitas pelayanan unit pelaksana sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.3 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Tangible*

Indikator	Dimensi	No	Skala Nilai						Total	%	Total per/dimensi	Persentase dimensi (%)
			3		2		1					
			F	%	F	%	F	%				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
TANGIBLE	Fasilitas Perusahaan	1	18	21	52	62	14	17	84	100	172	$\frac{501}{756} \times 100$
	Penampilan Pegawai	2	8	10	47	56	29	34	84	100	147	
	Kemudahan	3	15	18	68	81	1	1	84	100	182	
											501	66%(baik)

Sumber : Hasil Olahan Penelitian 2019

Dari tabel **Tabel V.3** menunjukkan bahwa indikator *Tangible* dipersepsikan **Cukup Baik** oleh responden sebesar **66% atau berada pada interval cukup baik**.

Dari pertanyaan *Tangible*, untuk pertanyaan soal nomor satu (1) tentang “Fasilitas Perusahaan” distribusi frekuensi tertinggi berada pada cukup baik dijawab sebanyak 52 orang atau 62%. Pertanyaan soal nomor dua (2) tentang “penampilan pegawai” distribusi frekuensi tertinggi berada pada cukup baik dijawab sebanyak 47 orang atau 56%. Pertanyaan soal nomor ketiga (3) tentang “kemudahan” distribusi frekuensi tertinggi berada pada cukup baik dijawab sebanyak 58 orang atau 81%.

Dari distribusi frekuensi tanggapan responden yaitu masyarakat terhadap indikator tangible dapat disimpulkan bahwa keadan kantor unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan terhadap penilaian masyarakat berada pada kriteria cukup baik dan harus lebih ditingkatkan pada sektor ini oleh seluruh unit organisasi unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) bagi memberikan kualitas pelayanan yang maksimal.

Untuk responden **Pegawai Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM)**, akan ditunjukkan dengan narasi dalam bentuk pertanyaan secara langsung dalam bentuk narasi tertulis diantara Kepala UPT SPM (*Key Informant*) dan Bagian administrasi, Humas Pelangan dan Produksi (*Informan*).

Pendapat lain yang tentang metode pengukuran kualitas pelayanan, yaitu dikenal dengan metode SERVQUAL (*Service, Quality*). Kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman (dalam Tangkilisan, 2005;216-217) meliputi :

- 6) *Tangible* (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- 7) *Reliability* (keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 8) *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 4). *Assurance* (jaminan), yakni perilaku para karyawan yang mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan

juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Dalam dimensi *assurance*, terbagi lagi, yaitu :

- d. *Comptence* (kompetensi), yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
 - e. *Courtesy* (kesopanan), yaitu berkaitan dengan sikap santun, respek dan keramahan para karyawan terhadap pelanggan.
 - f. *Credibility* (kredibilitas), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan penyedia jasa, dan interaksi dengan pelanggan.
- 5). *Empathy*, berarti kemudahan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dimensi *empathy* terdiri atas :
- d. *Acces* (akses), kemudahan melalui komunikasi, berhubungan dengan penyedia jasa.
 - e. *Communication* (komunikasi), yaitu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
 - f. *Understanding The Customer* (kemampuan memahami pelanggan), yaitu berupaya memahami pelanggan dengan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.

Tabel V.4 : Tabel Wawancara secara terstruktur untuk Pegawai Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM)

Key Informan	Pernyataan	Jawaban
1. Kepala UPT SPM (Kuswanto)	“Bagaimanakah Fasilitas Didalam Kantor UPT Spam Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan ?”	“yaa menurut saya sudah baik ,tidak tau lah menurut pelanggan unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) kalaupun tak baik ya kami siap apa yang di berikan sama mereka semacam keluhan gitu , ya kami Cuma bisa seperti ini lah yang penting sudah bisa melayani semacam ada tempat duduk, ada ya mereka melakukan pelayanan kan sebentar saja kami Cuma bisa gini lah , ya kalau mau komplek ya ke dinas PU lah orang tu yang punya wewenang lebih kami ya bisa gini”
Informan		Jawaban
2. Bagian administrasi (Nora Sulastri S,Sos)		“baik . karna kami sudah memberikan apa yang diperlukan seperti fasilitas ya menurut saya sudah baik .dan saya juga berharap kepada pemerintah kabupaten pelalawan untuk memperhatikan UPT SPAM ini juga supaya bisa berjalan dengan lancar dan eeeee apa nama tu bisa memberi fasilitas yang lebih baik juga ya kami bisa kasi fasilitas ya kayak gini lah sudah maksimal ini”
3. Humas Pelangan (Syarifudin. H)		baik dek menurut saya ya itu lah dek baik ya kami sudah berusaha dengan baik yang penting dek ya mau apa yang di keluhkan sama pelanggan ya kami perbaiki dek tapi ya gini lah kami dah memberikan semaksimal mungkin dek yang penting bisa duduk ya gak , hahahahaha (ketawa)
4. Produksi (Ruhelmi)		baik lah dek ya kami ni dek melihat itu semua baik aja kok dek ya kalau ada yang komplek tentang fasilitas di kantor ini ya mereka kan melakukan pelayanan tak lama kali ya nyaman aja lah persaan abg dek hahahahahah, (ketawa)

--	--	--

Sumber : Hasil Olahan Penelitian 2018

Dilihat dari pandangan masyarakat bahwa fasilitas unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum masi banyak kekurangan banyak yang memilih cukup baik yang di mana tidak sesuai dengan apa yang di katakan oleh pegawai UPT SPAM dimana pegawai unit pelaksana teknis mengatakan baik di mana kenyataan yang dilihat oleh peneliti tidak sama juga dengan apa yang di berikan oleh pegawai UPT SPAM peneliti lebih sama berpendapat dengan Masyarakat yang berlangganan di unit pelaksana teknis sistem pnyediaan air minum (UPT SPAM).

2. *Realibility* (kehandalan)

Berkaitan dengan kehandalan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Berdasarkan hasil penelitian penulis dari masing-masing responden yang terdiri dari dua responden yaitu pegawai unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM), dan masyarakat sehubungan dengan indikator *realibility* (kehandalan) dalam rangka analisis kualitas pelayanan unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM)

Untuk responden **Masyarakat** akan ditunjukkan dengan **Tabel V.5** sehubungan dengan indikator *Realibility* dalam rangka Analisi kualitas pelayanan unit pelaksana sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.5 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Realibility*

In di k a t o r	Dime n s i	N o	Skala Nilai						Total	%	Total per/di mensi	Persen tase dime n s i (%)	
			3		2		1						
			F	%	F	%	F	%					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
RE LI B I T Y	Kece rmata n Petug as	1	21	25	54	64	9	11	84	100	180	$\frac{528}{756} \times 100$	
	Keah lian	2	10	12	70	83	4	5	84	100			174
	Kem ampu an Petug as	3	12	14	66	79	6	7	84	100			174
											528	69%(b aik)	

Sumber : Hasil Olahan Penulis 2019

Dari tabel **Tabel V.5** menunjukkan bahwa indikator *Realibility* dipersepsikan **Baik** oleh responden sebesar **69%**.

Dari pertanyaan *Realibility*, untuk pertanyaan soal nomor satu (1) tentang “kecermatan petugas” distribusi frekuensi tertinggi berada pada cukup baik dijawab sebanyak 54 orang atau 64%. Pertanyaan soal nomor dua (2) tentang

“keahlian” distribusi frekuensi tertinggi berada pada cukup baik dijawab sebanyak 70 orang atau 83%. Pertanyaan soal nomor ketiga (3) tentang “kemampuan petugas” distribusi frekuensi tertinggi berada pada cukup baik dijawab sebanyak 66 orang atau 79%.

Dari distribusi frekuensi tanggapan responden yaitu masyarakat terhadap indikator *Realibility* dapat disimpulkan bahwa keadaan kantor unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan terhadap penilaian masyarakat berada pada kriteria baik dan harus dipertahankan pada sektor ini oleh seluruh unit organisasi unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) bagi memberikan kualitas pelayanan yang maksimal.

Pendapat lain yang tentang metode pengukuran kualitas pelayanan, yaitu dikenal dengan metode SERVQUAL (*Service, Quality*). Kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman (dalam Tangkilisan, 2005;216-217) meliputi :

- 1). *Tangible* (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- 2). *Reliability* (keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3). *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 4). *Assurance* (jaminan), yakni perilaku para karyawan yang mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.
Jaminan

juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Dalam dimensi *assurance*, terbagi lagi, yaitu :

- a. *Comptence* (kompetensi), yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- b. *Courtesy* (kesopanan), yaitu berkaitan dengan sikap santun, respek dan keramahan para karyawan terhadap pelanggan.
- c. *Credibility* (kredibilitas), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan penyedia jasa, dan interaksi dengan pelanggan.
- 5). *Empathy*, berarti kemudahan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dimensi *empathy* terdiri atas :
 - d. *Acces* (akses), kemudahan melalui komunikasi, berhubungan dengan penyedia jasa.
 - e. *Communication* (komunikasi), yaitu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
 - f. *Understanding The Customer* (kemampuan memahami pelanggan), yaitu berupaya memahami pelanggan dengan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.

Tabel V.6 : Tabel Wawancara secara terstruktur untuk Pegawai Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM)

Key Informan	Pernyataan	Jawaban
1. Kepala UPT SPM (Kuswanto)	‘Bagai mana keahlian petugas dalam mendistribusikan air bersih kepada pelanggan unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.?’	“ya mengenai kehandalan pegawai sudah dilakukan dengan baik sudah saya kasi masukan gimna memberikan pelayanan dengan baik ya sudah mereka terapkan setau saya tidak tau diluar dari itu ya kalau ada pelanggan yang memberikan masukan ya saya tegur pegawai saya itu aja lah dek menurut bapak sudah baik dek”
Informan		Jawaban
2. Bagian administrasi (Nora Sulastri S,Sos)		“ya baik dek ya karna pegawai sudah mengikuti prosedur yang diberi”
3. Humas Pelangan (Syarifudin. H)		“kalau bapak bilang sudah baik ya bisa dilihat seperti sekarang lah gak mungkin pegawai yang asal asal kan untuk mmemberikan pelayanan”
4. Produksi (Ruhelmi)		baik kok dek karna kami sudah diberikan pelatihan yang memadai dek jadi kami insaallah sudah tau lah mana yang baik mana yang tidak dek

Sumber : Hasil Olahan Penelitian 2018

Menurut pendapat Key Informan di mana jawaban yang diberikan oleh nya Baik dan menurut pendapat Informan juga memiliki jawaban yang Baik namun Tidak sesuaiya perkataan pegawai dengan apa yang di rasakan oleh pelanggan unit pelaksana teknis system penyediaan air minum (UPT SPAM), dimana peneliti juga melihat banyaknya responden Masyarakat yang tidak puas sehingga apa yang di berikan oleh Key Informan dan Informan bertolak

belakang di mana apa yang di kata kan oleh Key Informan dan Informan tidak sesuai apa yang dirasakan oleh masyarakat.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Berkaitan dengan daya tanggap perusahaan untuk memberikan layanan yang Baik sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Berdasarkan hasil penelitian penulis dari masing-masing responden yang terdiri dari dua responden yaitu pegawai unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM), dan masyarakat sehubungan dengan indikator *Responsiveness* (daya tanggap) dalam rangka analisis kualitas pelayanan unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM)

Untuk responden **Masyarakat** akan ditunjukkan dengan **Tabel V.7** sehubungan dengan indikato *Responsiveness* dalam rangka Analisi kualitas pelayanan unit pelaksana sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Responsiveness*

Indikator	Dimensi	No	Skala Nilai						Total	%	Total per/dimensi	Persentase dimensi(%)	
			3		2		1						
			F	%	F	%	F	%					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
RESPONSES	Ketanggapan Petugas Dalam Membantu Pelanggan	1	47	56	37	44	0	0	84	100	215	566 756	$\times 100$
	Ketanggapan Petugas Dalam Menangani Keluhan Pelanggan	2	11	13	73	87	0	0	84	100	179		
	Ketanggapan Petugas Dalam Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat	3	4	5	80	95	0	0	84	100	172		
										566	74% (baik)		

Sumber : Hasil Olahan Penulis 2018

Dari tabel **Tabel V.7** menunjukkan bahwa indikator *Responsiveness* dipersepsikan **Baik** oleh responden sebesar **74%**.

Dari pertanyaan *Responsiveness*, untuk pertanyaan soal nomor satu (1) tentang “ketanggapan petugas dalam membantu pelanggan” distribusi frekuensi tertinggi berada pada baik dijawab sebanyak 47 orang atau 56%. Pertanyaan soal nomor dua (2) tentang “ketanggapan petugas dalam

menangani keluhan pelanggan” distribusi frekuensi tertinggi berada pada cukup baik dijawab sebanyak 73 orang atau 87%. Pertanyaan soal nomor ketiga (3) tentang “ketanggapan perugas dalam melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat” distribusi frekuensi tertinggi berada pada cukup baik dijawab sebanyak 80 orang atau 95%.

Dari distribusi frekuensi tanggapan responden yaitu masyarakat terhadap indikator Responsiveness dapat disimpulkan bahwa keadan kantor unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan terhadap penilaian masyarakat berada pada kriteria cukup baik dan harus di lebih di tingkatkan pada sektor ini oleh seluruh unit organisasi unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) bagi memberikan kualitas pelayanan yang maksimal.

Pendapat lain yang tentang metode pengukuran kualitas pelayanan, yaitu dikenal dengan metode SERVQUAL (*Service, Quality*). Kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman (dalam Tangkilisan, 2005;216-217) meliputi :

- 1). *Tangible* (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- 2). *Reliability* (keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3). *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 4). *Assurance* (jaminan), yakni perilaku para karyawan yang mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan

juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Dalam dimensi *Assurance*, terbagi lagi, yaitu :

- a. *Comptence* (kompetensi), yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- b. *Courtesy* (kesopanan), yaitu berkaitan dengan sikap santun, respek dan keramahan para karyawan terhadap pelanggan.
- c. *Credibility* (kredibilitas), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan penyedia jasa, dan interaksi dengan pelanggan.
- 5). *Empathy*, berarti kemudahan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dimensi *empathy* terdiri atas :
 - d. *Acces* (akses), kemudahan melalui komunikasi, berhubungan dengan penyedia jasa.
 - e. *Communication* (komunikasi), yaitu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
 - f. *Understanding The Customer* (kemampuan memahami pelanggan), yaitu berupaya memahami pelanggan dengan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.

Tabel V.8 : Tabel Wawancara secara terstruktur untuk Pegawai Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM)

Key Informan	Pernyataan	Jawaban
1. Kepala UPT SPM (Kuswanto)	‘Bagaimanakah Ketanggapan (Respon) Petugas Dalam Menangani Keluhan Pelanggan?’	“sudah baik dari segi ketanggapan terhadap keluhan masyarakat yang menggunakan UPT SPAM ini kami layani dengan baik”
Informan		Jawaban
2. Bagian administrasi (Nora Sulastri S,Sos)		‘kami sudah menagai keluhan masyarakat dengan sangat baik kok apa yang dikeluhkan sama pelanggan kami tanggapi kok dek”
3. Humas Pelangan (Syarifudin. H)		“hahahhaha hmmm baik dek kami melayani pelanggan itu tidak membedakan juga apa yang diberikan sama pelanggan keluhan apa saja kami tanggapi”
4. Produksi (Ruhelmi)		“baik karna keluhan masyarakat itu keluhan kami juga jadi kami harus bertanggung jawab kalau mereka mengeluh kami harus mengevaluasi kinerja kami agar lebih baik agar pelanggan betah atau tetap yakin kepada kami untuk berlangganan di unit pelaksana tekniss sistem penyediaan air minun ini yang ada di pangkalan kerinci ini udah itu aja ya’

Sumber : Hasil Olahan Penelitian 2018

Tidak sesuai nya perkataan Key Informan dan Informan dengan apa yang di rasakan oleh pelanggan unit pelaksana teknis system penyediaan air minum (UPT SPAM) yang dimana pelanggan menilai cukup baik rata rata sedangkan pegawai mengatakan baik dimana tidak sesuai nya apa yang di rasakan pelanggan di mana apa yang dikatakan oleh. Key Informan mengatakan baik sehingga tidak sesuai nya dengan responden dengan masyarakat dan begitu juga seperti Informan yang mengatakan dengan Baik sedangkan apa yang dirasakan oleh Masyarakat sependapat dengan Peneliti dimana Peneliti lihat

masi banyaknya kekurangan yang ada di unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan ini

4. *Assurance* (jaminan)

Perilaku para karyawan yang mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelangganya. Jaminan juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis dari masing-masing responden yang terdiri dari dua responden yaitu pegawai unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM), dan masyarakat sehubungan dengan indikator *Assurance* (jaminan) dalam rangka analisis kualitas pelayanan unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM)

Untuk responden **Masyarakat** akan ditunjukkan dengan **Tabel V.9** sehubungan dengan indikato *Assurance* dalam rangka Analisi kualitas pelayanan unit pelaksana sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Assurance

In dik ato r	Dimensi	No	Skala Nilai						Tota l	%	Tot al per/ dim ensi	Perse ntase dimen si (%)
			3		2		1					
			F	%	F	%	F	%				
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	13
AS SU R A N CE	Jaminan Tepat Waktu	1	11	13	73	87	0	0	84	100	179	$\frac{\text{Persentase Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$ 549 756
	Jaminan Biaya	2	22	26	62	74	0	0	84	100	190	
	Jaminan Kepastian	3	12	14	72	86	0	0	84	100	180	
											549	72% (baik)

Sumber : Hasil Olahan Penulis 2018

Dari tabel **Tabel V.9** menunjukkan bahwa indikator *assurance* dipersepsikan **Baik** oleh responden sebesar **72%**.

Dari pertanyaan *assurances*, untuk pertanyaan soal nomor satu (1) tentang “jaminan tepat waktu” distribusi frekuensi tertinggi berada pada cukup baik dijawab sebanyak 73 orang atau 87%. Pertanyaan soal nomor dua (2) tentang “jaminan biaya” distribusi frekuensi tertinggi berada pada cukup baik dijawab sebanyak 62 orang atau 74%. Pertanyaan soal nomor ketiga (3) tentang “jaminan kepastian” distribusi frekuensi tertinggi berada pada cukup baik dijawab sebanyak 72 orang atau 86%.

Dari distribusi frekuensi tanggapan responden yaitu masyarakat terhadap indikator *assurance* dapat disimpulkan bahwa keadan kantor unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan terhadap penilaian masyarakat berada pada

kriteria baik dan harus di tingkatkan lagi agar terlaksananya dengan baik pada sektor ini oleh seluruh unit organisasi unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) bagi memberikan kualitas pelayanan yang maksimal.

Pendapat lain yang tentang metode pengukuran kualitas pelayanan, yaitu dikenal dengan metode SERVQUAL (*Service, Quality*). Kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman (dalam Tangkilisan, 2005;216-217) meliputi :

- 1) *Tangible* (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- 2) *Reliability* (keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 4) *Assurance* (jaminan), yakni perilaku para karyawan yang mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan

juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Dalam dimensi *assurance*, terbagi lagi, yaitu :

- a. *Comptence* (kompetensi), yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- b. *Courtesy* (kesopanan), yaitu berkaitan dengan sikap santun, respek dan keramahan para karyawan terhadap pelanggan.
- c. *Credibility* (kredibilitas), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan penyedia jasa, dan interaksi dengan pelanggan.

- 5). *Empathy*, berarti kemudahan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dimensi *empathy* terdiri atas :
- g. *Acces* (akses), kemudahan melalui komunikasi, berhubungan dengan penyedia jasa.
 - h. *Communication* (komunikasi), yaitu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
 - i. *Understanding The Customer* (kemampuan memahami pelanggan), yaitu berupaya memahami pelanggan dengan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.

Tabel V.10 : Tabel Wawancara secara terstruktur untuk Pegawai Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM)

Key Informan	Pernyataan	Jawaban
1. Kepala UPT SPM (Kuswanto)	bagaimana jaminan terhadap pelanggan. ?	<i>"kami sudah melakukan apapun sudah dengan sangat baik seperti jaminan biaya yang di berikan oleh kantor kami sudah baik"</i>
Informan		Jawaban
2. Bagian administrasi (Nora Sulastri S,Sos)		<i>"baik kok dek sudah ya dek saya mau pergi sebentar"</i>
3. Humas Pelangan (Syarifudin. H)		<i>"baik karna jaminan biaya yang telah diberikan oleh pegawai kami sama UPT SPAM ini sudah berjalan dengan baik dek"</i>
4. Produksi (Ruhelmi)		<i>"ya ya ya dek jaminan biaya yang kami berikan ada dan sudah kami lakukan dengan semestinya contohnya ya adek kalau mereka bayar kami memberikan bukti agar tidak ada keliru sama kami maupun mereka dek karna itu sudah menjadi tanggungan kami agar pelanggan tetap menggunakan jasa UPT SPAM ini dek karna mereka membutuhkan kalau ada keluhan paling sedikit dek jadi kamu isi aja di situ baik aja ya dek ."</i>

Sumber : Hasil Olahan Penelitian 2018

Menurut Key Informan dimana jaminan terhadap pelanggan sudah Baik sedangkan menurut Informan jaminan terhadap pelanggan juga baik dimana Tidak sesuai dengan perkataan pegawai dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) yang dimana pelanggan menilai cukup baik rata-rata sedangkan pegawai mengatakan baik dimana tidak sesuai dengan apa yang dirasakan pelanggan sedangkan apa yang dilihat oleh Peneliti juga sangat kurang baik Sehingga peneliti sependapat dengan Masyarakat dimana Masyarakat yang merasakan apa yang sama dilihat oleh Peneliti.

5. *Emphaty* (Empati)

Kemudahan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian penulis dari masing-masing responden yang terdiri dari dua responden yaitu pegawai unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM), dan masyarakat sehubungan dengan indikator *emphaty* (jaminan) dalam rangka analisis kualitas pelayanan unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM)

Untuk responden **Masyarakat** akan ditunjukkan dengan **Tabel V.11** sehubungan dengan indikator *Emphaty* dalam rangka Analisis kualitas

pelayanan unit pelaksana sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.11 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Emphaty*

Indikator	Dimensi	No	Skala Nilai						Total	%	Total per/dimensi	Persentase dimensi (%)
			3		2		1					
			F	%	F	%	F	%				
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	<i>13</i>
EMPHATY	Berlaku Adil (Tidak Membedakan)	1	6	7	78	93	0	0	84	100	174	$\frac{\text{Persentase Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$ $\frac{600}{756} \times 100$
	Sikap (Keramahan) Petugas	2	55	66	29	34	0	0	84	100	223	
	Menghargai Pelanggan	3	35	42	49	58	0	0	84	100	203	
										600	79%(baik)	

Sumber : Hasil Olahan Penulis 2018

. Dari tabel **Tabel V.11** menunjukkan bahwa indikator *Emphaty* dipersepsikan **Baik** oleh responden sebesar **79%**.

Dari pertanyaan *Emphaty*, untuk pertanyaan soal nomor satu (1) tentang “berlaku adil (tidak membedakan)” distribusi frekuensi tertinggi berada pada cukup baik dijawab sebanyak 78 orang atau 93%. Pertanyaan soal nomor dua (2) tentang “sikap (keramahan petugas)” distribusi frekuensi tertinggi berada pada baik dijawab sebanyak 55 orang atau 66%. Pertanyaan soal nomor ketiga (3) tentang “menghargai pelanggan” distribusi frekuensi tertinggi berada pada cukup baik dijawab sebanyak 49 orang atau 58%.

Dari distribusi frekuensi tanggapan responden yaitu masyarakat terhadap indikator *assurance* dapat disimpulkan bahwa keadaan kantor unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan terhadap penilaian masyarakat berada pada kriteria cukup baik dan harus lebih di tingkatkan pada sektor ini oleh seluruh unit organisasi unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) bagi memberikan kualitas pelayanan yang maksimal.

Pendapat lain yang tentang metode pengukuran kualitas pelayanan, yaitu dikenal dengan metode SERVQUAL (*Service, Quality*). Kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman (dalam Tangkilisan, 2005;216-217) meliputi :

- 1) *Tangible* (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- 2) *Reliability* (keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 4) *Assurance* (jaminan), yakni perilaku para karyawan yang mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.
Jaminan

juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Dalam dimensi *assurance*, terbagi lagi, yaitu :

- a. *Comptence* (kompetensi), yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- b. *Courtesy* (kesopanan), yaitu berkaitan dengan sikap santun, respek dan keramahan para karyawan terhadap pelanggan.
- c. *Credibility* (kredibilitas), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.

Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan penyedia jasa, dan interaksi dengan pelanggan.

5). *Emphaty*, berarti kemudahan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dimensi *empahty* terdiri atas :

d. *Acces* (akses), kemudahan melalui komunikasi, berhubungan dengan penyedia jasa.

e. *Communication* (komunikasi), yaitu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

f. *Understanding The Customer* (kemampuan memahami pelanggan), yaitu berupaya memahami pelanggan dengan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.

Tabel V.12 : Tabel Wawancara secara terstruktur untuk Pegawai Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM)

<i>Key Informan</i>	<i>Pernyataan</i>	<i>Jawaban</i>
1. Kepala UPT SPM (Kuswanto)	“Bagaimanakah Simpati Atau Sikap Petugas Terhadap Keluhan Masyarakat / Pelanggan?”	“keramahan kami alma melakukan pelyanan ya tentu baik dek kenapa karna kalu kami sombong tak baik tak ramah apa kata pelanggan kami ya dek karna kami tu bekerja untuk masyarakat agar masyarakatu merasakan pelayanan kami dengan baik”
<i>Informan</i>		Jawaban
2. Bagian administrasi (Nora Sulastri S,Sos)		“dek kami melayani dengan baik dek tak ada kami melayani tu tidak baik mungkin pelanggan tu aja yang bisa jadi ada hari harinya gitu hahahaha ’
3. Humas Pelangan (Syarifudin. H)		“tentu harus baik itu dek kalau tidak baik ya pergi pelanggan kami ya gak dek tak ada lagi UPT SPAM ini dek ”

4. Produksi (Ruhelmi)		“adek mau nanya apa dek ? ohhh nanya tentang keramahan petugas ya , ya keramahan petugas sini baik lah dek ,dah itu aja ,sama-sama , waalaikum salam ”
--------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber : Hasil Olahan Penelitian 2018

Tidak sesuai pernyataan Key Informan dan Informan dengan apa yang di rasakan oleh pelanggan unit pelaksana teknis system penyediaan air minum (UPT SPAM) yang dimana pelanggan menilai cukup baik rata rata sedangkan pegawai mengatakan baik dimana tidak sesuai apa yang di rasakan pelanggan di mana apa yang dikatakan oleh. Key Informan mengatakan baik sehingga tidak sesuai dengan responden dengan masyarakat dan begitu juga seperti Informan yang mengatakan dengan Baik sedangkan apa yang dirasakan oleh Masyarakat sependapat dengan Peneliti dimana Peneliti lihat masi banyaknya kekurangan yang ada di unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan ini.

Tabel. V.13 Hipotesis yang di uji secara Deskriptif

Dimensi Variabel	Interval Persentase Penelitian	Hasil Per Dimensi Penelitian
<i>Tangible</i>	66 %	Baik
<i>Realibility</i>	69 %	Baik
<i>Responsiveness</i>	74%	Baik
<i>Assurance</i>	72%	Baik
<i>Emphaty</i>	79 %	Baik
Hipotesis	72%	Baik

Hipotesis yang disangkakan ditolak, karena tidak terjadi penurunan kualitas pelayanan. Pelayanan dikategorikan berada pada tahapan yang Baik dengan nilai rata-rata 72 % atau Baik.



BAB VI

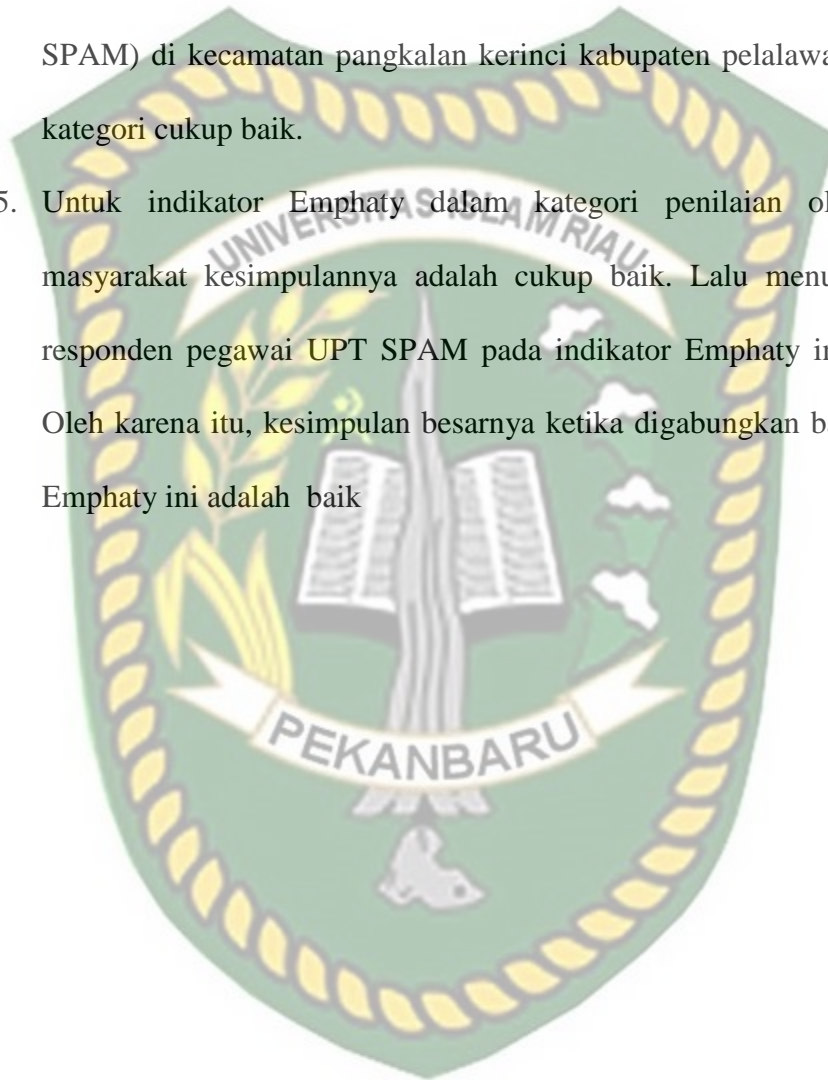
PENUTUP

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden diketahui indikator *tangible* (bentuk fisik), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis kualitas pelayanan unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) di kecamatan pangkalan kerinci kabupaten pelalawan berada pada kategori cukup baik.
2. Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden diketahui indikator *Realibility* (keandalan), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis kualitas pelayanan unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) di kecamatan pangkalan kerinci kabupaten pelalawan berada pada kategori cukup baik.
3. Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden diketahui indikator *Responsiveness* (daya tanggap), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis kualitas pelayanan unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) di kecamatan pangkalan kerinci kabupaten pelalawan berada pada kategori cukup baik.

4. Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden diketahui indikator *Assurance* (jaminan), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis kualitas pelayanan unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum (UPT SPAM) di kecamatan pangkalan kerinci kabupaten pelalawan berada pada kategori cukup baik.
5. Untuk indikator *Emphaty* dalam kategori penilaian oleh responden masyarakat kesimpulannya adalah cukup baik. Lalu menurut tanggapan responden pegawai UPT SPAM pada indikator *Emphaty* ini adalah baik. Oleh karena itu, kesimpulan besarnya ketika digabungkan bahwa indikator *Emphaty* ini adalah baik



B. Saran

Penulis mencoba memberikan saran kepada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan yang bertujuan dapat lebih dimaksimalkan lagi dimasa mendatang, maka pihak pimpinan sebaiknya dapat :

1. Membina kemampuan kerja pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat berupa pelatihan dalam memberikan pelayanan lebih baik agar tidak banyak keluhan oleh masyarakat.
2. Semoga Pemerintah Kabupaten Pelalawan memberikan perhatian kepada Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum (UPT SPAM) Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan dengan cara memberikan masukan kepada pegawai sesuai dengan standar yang ada.
3. Memberikan ketanggapan yang jelas seperti melakukan pelayanan lebih cermat lagi ,melakukan pelayanan dengan cepat agar tidak terjadi keluhan terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2014. *Dasar-dasar kebijakan publik*. Bandung. Alfa beta
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Yogyakarta :Gava Media
- Ali, Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta :Raja Grafindo Persada
- Amirullah 2004. *Pengantar Manajemen* Yogyakarta: Graha Ilmu
- Depdiknas. 2008. “*Kamus Besar Bahasa Indonesia*”. Indonesia :Gramedia Pustaka
- Dunn, William N. 2003. *Analisis kebijakan publik* . Yogyakarta .Gadjah Madah University Press.
- Fahmi, Irham.2014. *Manajemen Kepemimpinan Teori&Aplikasi*, Bandung :Alfabeta.
- Feriyanto, Andri. &Triana, Endang, Shyta. 2015. *PengantarManajemen (3 in 1)*. Kebumen : Media Tera
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta :Gava Media
- Hasibuan, Melayu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung : Indra Prahasta
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung :Remaja Rosdakarya

- Nurman.2015. *Strategi Pembangunan Daerah*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Ratminto & Atik SeptiWinarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta :Graha Ilmu
- Sedarmayanti.2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung,CV Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. P. 2003.*Filsafat Administrasi (edisirevisi)*.Jakarta :Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta :Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta :Bumi Aksara
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung :Unpad Press
- Sugyiono, 2002.*Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugyiono, 2011.*Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2013, *metode penelitian kombinasi (mixed methods)*.bandung;Alfabeta
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Cetakan Ketiga)*. Jakarta :Rineka Cipta
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Prenada
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta :Erlangga
- Tangkilisan, NogiHessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta :Gramedia Widiasarana
- Thoha,Miftah. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta :Kencana.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip Quality Service*. Yogyakarta :Andi Ofset

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang :Bayu Media

Yamit, Zulian. 2004. “*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*”. Yogyakarta :Ekonosia

Yussa, Tarmizi.,&Andry, Hendry. 2015. *Perilaku dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru : Marpoyan Tujuh

Zulkifli&Yogia, Moris. 2014,*Fungsi-Fungsi Manajemen*, Pekanbaru, Universitas Islam Riau.

Zulkifli, 2009. *Pengantar Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, Marpoyan Tujuh, Pekanbaru

SumberDokumentasi

Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 20 Tahun 2013 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Sistem Penyediaan Air Minum

Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, Dan Kertas Kerja Mahasiswa, 2013. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Keputusan Menteri Pendaya gunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Pelalawan No 20 tahun 2013

Keputusan Kepala Dinas PU dan PR KPTS. 821/PUPR/2017/46

Sumber Internet

<http://trane03bm.blogspot.co.id/2013/07/organisasi-publik.html>

(Diakses Tanggal 12 Maret 2017)

www.kompasiana.com

(Diakses Tanggal 22 April 2017)

UU RI No 7 tahun 2004 Peraturan Pemerintah No 122 tahun 2015

