

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

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI
PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH) DI KECAMATAN
PANGEAN KABUPATEN KAUNTAN SINGINGI**

SKRIPSI

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

**Kartika Supardi
NPM : 157110521**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PEKANBARU**

2019

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PELAYANAN
PENYEDIAAN AIR BERSIH) DI KECAMATAN PANGEAN KABUPATEN
KUINTAN SINGINGI**

ABSTRAK

KARTIKA SUPARDI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada PAB (Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini yaitu : Wujud Nyata, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati. Perumusan masalah penelitian ini Bagaimana Pelayanan Penyediaan Air Bersih pada Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dan Faktor apa saja yang menghambat pelayanan Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.. Lokasi penelitian ini yaitu Kantor PAB (Penyediaan Air Bersih) yang beralamat di jalan Sudirman Desa Pasar Baru Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai PAB Kabupaten Kuantan Singingi berjumlah 4 orang dan pelanggan PAB di Kecamatan Pangean berjumlah 73 orang. Teknik sampling yang dpergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah purposive sampling. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer dikumpulkan dengan teknik kuisisioner, wawancara dan dokumentasi serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisa data yang digunakan adalah dengan mempergunakan teknik analisa deskriptif. Hasil Penelitian ini menyimpulkan bahwa secara keseluruhan Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi berada pada kategori Baik. Adapun hambatan dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yaitu, Proses distribusi air terhambat dikarenakan adanya kebocoran pipa penyaluran. Kurang cepatnya proses penyelesain keluhan yang diadukan pelanggan. Aliran air tidak lancar, kadang hidup kadang mati sehingga tidak menentu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, PAB

QUALITY ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE (STUDY OF CLEAN WATER SUPPLY SERVICES) IN PANGEAN DISTRICT, KUANTAN SINGINGI DISTRICT

ABSTRACT

KARTIKA SUPARDI

This study aims to determine the quality of public services in the PAB (Clean Water Supply) in the District Pangean Kuantan Singingi. As for the benchmarks in this study, namely: Real Being, Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy. The formulation of the problem of this study How is the Clean Water Supply Service in Pangean Subdistrict Kuantan Singingi Regency and what factors are the obstacles to the Clean Water Supply service in Pangean Subdistrict Kuantan Singingi District. Pasar Baru, Pangean Subdistrict, Kuantan Singingi Regency. The population in this study were 4 employees of Kuantan Singingi BAO staff and 73 customers of BAO customers in Pangean District. The sampling technique used in establishing individual samples is purposive sampling. Types and data collection techniques used consist of primary data collected by questionnaire, interview and documentation techniques as well as secondary data collected using observation techniques. While the data analysis technique used is to use descriptive analysis techniques. The results of this study concluded that overall the Analysis of Public Service Quality (Study of Clean Water Supply Services) in the District of Pangean, Kuantan Singingi Regency was in the Good category. The obstacles in the Analysis of Public Service Quality (Study of Water Supply Services) in the District of Pangean, Kuantan Singingi Regency, namely, the process of water distribution is hampered due to the leakage of the distribution pipes. Lack of speedy process of resolving complaints complained of by customers. Water flow is not smooth, sometimes life sometimes dies so it is uncertain.

Keywords: Quality of Public Services, Public Services, BAO

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaniirrohim.....

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat merampung penyelesaian usulan penelitian ini yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi”**. Yang menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas islam riau .

Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suritauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Usulan Penelitian ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafriadi, SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

3. Bapak Hendry Andry, S.Sos.,M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Dr. Nurman, S.Sos.,M.Si selaku dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dan selalu mendukung, menyemangati serta mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.
5. Ibu Evi Zubaidah S.Sos.,I.,MPA selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktunya, tenaga dan fikiran serta selalu memotivasi dan juga mengingatkan penulis untuk menyelesaikan usulan penelitian ini serta menyelesaikan studi tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.
7. Seluruh staf, karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian usulan penelitian ini.
8. Kedua orang tua tercinta, Kepada Ayahanda dan Ibunda terimakasih telah memberikan dukungan materil maupun moral. Serta terimakasih kepada

seluruh keluarga kakak saya Marianis dan Rayi dan Abang saya Andry Adik saya Yodi yang telah memberikan motivasi penulis untuk dapat menyelesaikan usulan penelitian.

9. Teman-teman seangkatan program studi Administrasi Publik angkatan 2015.
10. Teman-teman kelas AP B terutama untuk para sahabatku Deni, Irsam, Bang Agus,dany,Dedo,Ade,Sintia,Akim dan Muntas, Nurul, Villa, Rizka, Ratih, Lesvina, Olivia,cici,vina,ica,rila dan teman-teman yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu semuanya yang selalu membuat hari-hari perkuliahan menjadi menyenangkan.

Semoga tuhan memberikan pahala atas jasa dan kebaikan mereka semua. Penulis menyadari bahwa Usulan Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis harapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan usulan penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap semoga usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh dapat berguna bagi nusa dan bangsa. Aamiin Ya Rabbal' Alamin.

Pekanbaru, 27 November 2019

Penulis

Kartika Supardi



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvi
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	11
C. Tujuan dan manfaat penelitian.....	11
1. Tujuan penelitian.....	12
2. Manfaat penelitian.....	12
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN	
A. Studi kepustakaan	14
1. Konsep administrasi.....	14
2. Konsep organisasi	18
3. Konsep manajemen	20
4. Konsep manajemen sumber daya manusia	22
5. Konsep Pelayanan publik.....	23
a. Jenis pelayanan publik	25
b. Kualitas pelayanan	25
B. Kerangka pikir.....	25
C. Konsep operasional	30
D. Operasional variabel.....	32
E. Teknik pengukuran.....	34

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Tipe penelitian.....	40
B. Lokasi penelitian	40
C. Populasi dan sampel.....	41
D. Teknik penarikan sampel	44
E. Jenis dan sumber data.....	44
F. Teknik pengumpulan data.....	45
G. Teknik analisis data.....	46

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	47
1. Luas Wilayah.....	47
2. Topografi	48
3. Iklim	48
4. Sungai	48
B. Gambaran Umum Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Panngan Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	
1. Profil Singkat PAB	48
2. Struktur Organisasi	51
3. Sarana dan Prasarana Kantor	52
4. Jumlah pegawai	53

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	55
1. Usia Responden	55
2. Jenis Kelamin.....	56
3. Tingkat Pendidikan	57
B. Tanggapan Responden Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan	

Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	58
1. Wujud Nyata	59
2. Keandalan	65
3. Ketanggapan	70
4. Jaminanan	76
5. Empati	81
C. Faktor-Faktor Penghambat dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	89
BAB VI : PENUTUP	
1. Kesimpulan	90
2. Saran	91
DAFTAR KEPUSTAKAAN	91
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Jadwal Pembagian Air PAB Unit Pengean Kecamatan Pangen Kabupaten Kuantan Singingi	8
I.2	Jadwal Kantor PAB Unit Pengean Kecamatan Pangen Kabupaten Kuantan Singingi	9
II.1	Operasional Variabel Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pads Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pengean Kecamatan Pangen Kabupaten Kuantan Singingi.....	31
III.1	Tabel Populasi dan Sampel Penelitian Analisis Kualitas (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	41
III.2	Luas Wilayah Perdesa di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	46
IV.1	Sarana dan Prasarana Ruangan UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi	51
IV.2	Jumlah Pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
IV.3	Jumlah Pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Usia	52
IV.4	Jumlah Pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
V.1	Jumlah Responden Pegawai PAB Taluk Kuantan Berdasarkan Umur	54
V.2	Jumlah Responden Pelanggan PAB Kecamatan Pangean Berdasarkan Umur	55
V.3	Jumlah Responden Pegawai PAB Taluk Kuantan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
V.4	Jumlah Responden Pelanggan PAB Taluk Kuantan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
V.5	Jumlah Responden Pegawai PAB Taluk Kuantan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56

V.6	Jumlah Responden Pelanggan PAB Taluk Kuantan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	57
V.7	Tabel Skor Jawaban Responden Pegawai Tentang Indikator Tangible (Wujud Nyata) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	58
V.8	Analisis Jawaban Responden Pegawai Tentang Indikator Tangible (Wujud Nyata) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	59
V.9	Tabel Skor Jawaban Responden Pelanggan Tentang Indikator Tangible (Wujud Nyata) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	61
V.10	Analisis Jawaban Responden Pelanggan Tentang Indikator Tangible (Wujud Nyata) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	62
V.11	Tabel Skor Jawaban Responden Pegawai Tentang Indikator Realibility (Kehandalan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	64
V.12	Analisis Jawaban Responden Pegawai Tentang Indikator Realibility (Kehandalan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	65
V.13	Tabel Skor Jawaban Responden Pelanggan Tentang Indikator Realibility (Kehandalan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	66
V.14	Analisis Jawaban Responden Pelanggan Tentang Indikator Realibility (Kehandalan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	67
V.15	Tabel Skor Jawaban Responden Pegawai Tentang Indikator Responsiveness (Ketanggapan) Analisis Kualitas Pelayanan	

	Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	69
V.16	Analisis Jawaban Responden Pegawai Tentang Indikator Responsiveness (Ketanggapan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	70
V.17	Tabel Skor Jawaban Responden Pelanggan Tentang Indikator Responsiveness (Ketanggapan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	72
V.18	Analisis Jawaban Responden Pelanggan Tentang Indikator Responsiveness (Ketanggapan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	73
V.19	Tabel Skor Jawaban Responden Pegawai Tentang Indikator Assurance (Jaminan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	75
V.20	Analisis Jawaban Responden Pegawai Tentang Indikator Assurance (Jaminan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	76
V.21	Tabel Skor Jawaban Responden Pelanggan Tentang Indikator Assurance (Jaminan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	78
V.22	Analisis Jawaban Responden Pelanggan Tentang Indikator Assurance (Jaminan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	78
V.23	Tabel Skor Jawaban Responden Pegawai Tentang Indikator Emphaty (Empati) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	80
V.24	Analisis Jawaban Responden Pegawai Tentang Indikator Emphaty (Empati) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi	

	Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	81
V.25	Tabel Skor Jawaban Responden Pelanggan Tentang Indikator Emphaty (Empati) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	83
V.26	Analisis Jawaban Responden Pelanggan Tentang Indikator Emphaty (Empati) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	83
V.27	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi	85
V.28	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pelanggan PAB Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kerangka Pikir Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	26
IV.1 Struktur Organisasi UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Daftar Kuesioner (Untuk Responden Pegawai) Penelitian Untuk Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi 94
2. Daftar Kuesioner (Untuk Responden Pelanggan) Penelitian Untuk Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi 102
3. Daftar Pedoman Wawancara Kepada Pegawai PAB Taluk Kuantan ... 110
4. Data Telly Penelitian Responden Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi 115
5. Photo Dokumentasi Hasil Observasi Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi..... 117
6. Surat Rekomendasi Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Perihal Pelaksana Kegiatan Riset Atau Pra-Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi Kartika Supardi 117
7. Surat Keterangan dari Kantor Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi..... 117

BAB I

Comment [A1]: Untuk di awal bab entah bab 1,2,3 dst begini halaman di taroh di bawah bukan diatas

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa. Pelaksana pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dapat di jelaskan bahwa pengertian bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur Negara bidang pelayanan publik melalui Kputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No.81/1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi

Pemerintah, dan di perkuat dengan terbitnya surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.4/M/PAN-RB/03/2012 tentang pelaksana survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada seluruh unit penyelenggara pelayanan publik. Kebijakan tersebut dibuat untuk merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah.

Suatu pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas menurut Sinambela dkk. Tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban (dalam Pasalong, 2011;133).

Administrasi merupakan pengatur jalannya suatu organisasi sebab administrasi yang baik akan menentukan lancarnya suatu tujuan tertentu dan segala aktivitas yang berkelanjutan akan terorganisasi dengan baik pula serta akan terarah ke tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam organisasi.

Menurut Herbert A,Simon, Donald W. Smith dan A. Thamson (dalam Wirman,2012;8) mengungkapkan bahwa administrasi dalam arti luas, dapat didefinisikan sebagai kegiatan kelompok orang yang bekerja sama untuk

mencapai tujuan bersama (administrasi sebagai perilaku kerjasama kelompok orang).

Dari batasan ini dapat diungkap tiga ide pokok, yakni sebagai berikut :

1. Administrasi adalah rangkaian kegiatan.
2. Kegiatan itu dilaksanakan dalam kerangka kerjasama kelompok
3. Kerangka kerjasama kelompok itu dilakukan untuk mewujudkan tujuan bersama.

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 disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Selanjutnya manajemen menurut pendapat Sondang P.Siagian (dalam buku filsafat administrasi, 2003;5) 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.

Dalam Undang-Undang RI No.7 Tahun 2004 Pasal 1 dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Indonesia No.122 Tahun 2015, disebutkan beberapa pengertian terkait dengan air, yaitu sebagai berikut : Air Bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak, sedangkan Air Minum

adalah air rumah tangga yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Kebutuhan akan air minum yang sehat dan bersih bagi masyarakat mutlak diperlukan sepanjang hidup manusia. Pertumbuhan jumlah masyarakat dan perkembangan masyarakat inilah yang mendorong pemerintah baik itu pemerintah pusat maupun daerah untuk penyelenggaraan persediaan air dan distribusi air minum.

Air merupakan kebutuhan pokok bagi seluruh mahluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Tanpa air, manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan hidupnya, maka dari itu pengolahannya harus diatur sedemikian rupa sehingga agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya diatur dan dipegang oleh pemerintah hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat (3) yang berbunyi sebagai berikut : “bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar besarnya kemakmuran rakyat”. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, bahwa penyelenggaraan otonomi daerah oleh perangkat daerah, maka daerah melaksanakan dan diberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah serta proposional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan dan perimbangan keuangan pusat dan daerah.

Disamping itu penyelenggaraan otonomi daerah juga dilaksanakan dengan prinsip-prinsip keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Daerah juga diberikan kewenangan untuk melaksanakan dan menjalankan pemerintahannya sendiri. Dalam hal nya tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pada pemerintah daerah. Pertimbangan ekonomik digunakan dalam memilah, mana public goods yang dapat diprivatisasikan dan mana yang tetap dikelola oleh pemerintah.

PAB merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyedia air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya PAB adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, pengembangan sarana dan prasanana serta distribusi air bersih, sedang tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah. Selain fasilitas air bersih yang harus dipenuhi, diperlukan juga pelayanan yang baik untuk mendukung fasilitas air yang telah disediakan PAB Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Tahun 1980 berdirilah PAM (Penyediaan Air Minum) di Taluk Kuantan yang sumber dananya dari PU (Perusahaan Umum) Pekanbaru yaitu PPSAB (Proyek Peningkatan Sarana Air Bersih) Riau. Tahun berikutnya mulai operasional diserahkan ke Kabupaten yaitu Kabupaten Indragiri Hulu (Rengat) telah berubah namanya menjadi BPAM (Badan Pengelola Air Minum) segala biaya operasionalnya diserahkan ke kabupaten Indragiri Hulu. Sekitar tahun 1889

keadaan keuangan BPAM sudah membaik (surplus) pihak kabupaten Inhu melepas biaya operasionalnya yang namanya dari BPAM menjadi PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum). Pada tahun 1998 Kuansing menjadi Kabupaten, PDAM diserahkan kepada kabupaten Kuansing yaitu sekitar tahun 2000, semua biaya operasional diserahkan ke Kuansing dan dari situlah PDAM berubah menjadi PAB (Penyediaan Air Bersih) sampai saat ini.

Tugas pokok PAB Unit Pangean Kecamatan Pangean adalah menyelenggarakan pengelolaan air bersih guna meningkatkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat di Pangean. Sedangkan fungsi PAB Unit Pangean adalah mengusahakan penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat di Kecamatan Pangean. Memproduksi dan mendistribusikan air bersih yang berkualitas, secara cukup dan terus menerus adalah misi PAB Unit Pangean. Komitmen ini terus dipertahankan sehingga apapun kondisinya, pelayanan pelanggan terus dan akan terus berjalan. “Air adalah sumber kehidupan dan manusia tidak bisa hidup tanpa air”, filosofi tersebut menjadi pegangan PAB Unit Pangean dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. PAB Unit Pangean menjadi salah satu gantungan harapan masyarakat Pangean dalam memenuhi kebutuhan air bersih.

Mekanisme pengurusan air bersih di PAB Unit Pangean adalah Pemda Kuansing. Ditetapkannya peraturan menteri ini adalah sebagai tindak lanjut peraturan pemerintah Nomor 22 Tahun 1982 tentang tata penggunaan air, khususnya yang tercantum pada pasal 23. Setiap penggunaan air dan/atau sumber air untuk keperluan –keperluan tertentu wajib memperoleh izin terlebih dahulu dari pihak yang berwenang. Terutama bagi penggunaan air dan/sumber air yang

dapat mempengaruhi keseimbangan tata air, harus didasarkan pada rencana perlindungan, pengembangan, dan penggunaan air/sumber air pada tiap wilayah sungai yang bersangkutan. Surat izin penggunaan air dan/atau sumber air diberikan untuk jangka waktu sesuai dengan pertimbangan kebutuhannya, dan dapat dimintakan perpanjangannya oleh pemegang izin tersebut diatas dibebankan kepada pemohon izin yang pengaturannya ditetapkan lebih lanjut oleh pihak yang berwenang. PAB Unit Pangean juga milik Pemda Kuansing. Adapun Peraturan tentang penyediaan air bersih di PAB Unit Pangean institusinya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Sistem pembayaran PAB Unit Pangean adalah tergantung pemakaian air oleh pelanggan/sistem beban perkubik menggunakan alat ukur yaitu water meter. Adapun harga perkubik :

1. 1 rumah : 0-10 m³ = Rp. 1.200
 11-20 m³ =Rp.1.800
 21-30 m³ =Rp.2.200
 31 dst =Rp. 2.800
2. Niaga : 0-20 m³ = Rp. 2000
 21 dst =Rp. 3000
3. Sosial : 0-10 m³ =Rp. 600
 10-20 m³ =Rp. 800
 21-30 m³ =Rp. 1.200
 31 dst =Rp. 1.600

Kualitas air di PAB Unit Pangean :

- a. Air PAB diambil dari air bendungan/danau (kurang dari pencemaran)
- b. Warna air normal (belum ada pencemaran)
- c. Volume / jam = 10 L/D operasional 7 jam perhari (mulai dari jam 10.00 wib sampai jam 17.00 wib).

Adapun syarat menjadi pelanggan PAB Unit Pangean adalah dengan menandatangani surat permohonan menjadi pelanggan baru dan melampirkan fotocopy KK (kartu keluarga) 1 lembar dan untuk masyarakat yang tidak menggunakan PAB dikarenakan memiliki atau menggunakan air dari sumur bor tidak diberi denda karena masyarakat diberikan kebebasan untuk memilih menggunakan ataupun tidak menggunakan air dari PAB . PAB Unit Pangean belum memiliki surat izin edar dan surat kualitas air dari BPOM.

Tabel I.1. : Jadwal Pembagian Air PAB Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Nama Dusun	Jam/waktu pembagian air
1	Bunga tanjung	10.0 wib – 17.00 wib
2	Pasar baru	10.0 wib – 17.00 wib
3	Remaja	10.0 wib – 17.00 wib
4	Cempaka	10.0 wib – 17.00 wib
5	Penghijauan	10.00 wib – 17.00 wib

Comment [A2]: Tabel dibuat 1 spasi biar gk terlalu lebar

Formatted: Line spacing: single

Pada tabel diatas terdapat 5 dusun pelanggan PAB Unit Pangean untuk jadwal pembagian air merata ke 5 dusun tersebut setiap hari dari pukul 10.00 wib sampai

pukul 17.00 wib. Adapun pelayanan pengaduan saat terjadi kebocoran pipa atau kerusakan lainnya diadukan kepada pelaksana lapangan PAB di pangean tersebut, pengaduan bisa dilakukan dengan cara menelpon atau mendatangi kediaman pegawai atau pelaksana lapangan PAB. pada saat perbaikan akan dilaksanakan oleh pelaksana lapangan PAB pangean dengan menambahkan pekerja dari luar PAB sekitar 2-3 orang.

Di PAB Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi terdapat satu kepala pelaksana lapangan (Dedi) . Adapun tugas kepala pelaksana lapangan adalah :

- a. Melayani pengaduan masyarakat tentang permasalahan air seperti, kebocoran pipa, air mati dan kerusakan lainnya.
- b. Perbaiki kerusakan yang diadukan masyarakat
- c. Menghidupkan dan mematikan mesin air
- d. Penagihan pembayaran rekening air

Formatted: Left, Line spacing: Multiple 1,15 li

Formatted: Left, Indent: Hanging: 0,5 cm, Line spacing: Multiple 1,15 li

Comment [A3]: Coba cek spasi ini kok gak sama dengan yang atas..trus jgn lupa rata ya (ctrl+j) bukan ctrl+L

Formatted: Left, Line spacing: Multiple 1,15 li

Tabel I.2 : Jadwal kantor PAB Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Hari	Jam/Waktu
1	Senin	08.00 wib – 11.00 wib
2	Jum'at	07.00 wib – 11.00 wib

Dalam pelaksana kegiatan pelayanan publiknya, sebagai gambaran pelayanan pada PAB Unit Pangean terindikasi masih rendahnya kualitas pelayanan perusahaan ini, yakni kemampuan perusahaan menyalurkan air bersih (minum) atas kebutuhan pelanggan (masyarakat) yang semakin meningkat.

Dari pengamatan sementara yang penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan beberapa pelanggan salah satunya Ibu Dewi yang bertempat tinggal di Dusun Pasar Baru, Ibu Dewi mengungkapkan :

“Saya sebagai pelanggan PAB merasa kecewa karna airnya tidak dapat diminum, walaupun airnya cukup bersih dan sedikit jernih tapi saya merasa airnya terlalu banyak mengandung kaporit jadi saya memilih tidak mengkonsumsinya dirumah karna takut ada dampak buruk jika dikonsumsi terus menerus jadi airnya saya dan keluarga pergunakan untuk mandi, mencuci dan lainnya.” (Hasil Wawancara Prapeneliti Jum’at 05 Oktober 2018 14:10)

Wawancara yang kedua penulis lakukan dengan Ibu Zainab yang bertempat tinggal di Dusun Cempaka. Ibu Zainab mengungkapkan :

“Saya sudah lama berlangganan dengan PAB ini namun dari dulu hingga sekarang belum ada peningkatan, seperti air yang sering mati tiba tiba bahkan 2-3 hari.” (Hasil Wawancara Prapeneliti Jum’at 05 Oktober 2018 14:30)

Selanjutnya dengan Bapak Fadli yang bertempat tinggal di Dusun Cempaka

Mengatakan :

“Air dirumah saya cukup bersih tapi aliran airnya sangat kecil dan lambat, jadi sebelum mandi kami harus mengisi bak mandi dulu dengan waktu agak lama maka bak mandi baru akan penuh, apalagi kalau dirumah sedang banyak keluarga jadi kami mandi sampai ngantri.” (Hasil Wawancara Prapeneliti Jum’at 05 Oktober 2018 15:00)

Selanjutnya dengan Bapak Ilyas yang bertempat tinggal di Dusun

Penghijauan mengatakan :

“Bahwa saya selaku pelanggan PAB sering mengalami air yang macet dirumah saya, hidup air tak menentu karna itu saya mencari solusi dengan memasang air sumur bor juga supaya kalau air dari PAB tidak ngalir saya bisa memakai sumur bor (Hasil Wawancara Prapeneliti Sabtu 06 Oktober 2018 09:20)

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan kak Linda yang bertempat tinggal di Dusun Bunga Tanjung mengatakan :

“Kondisi airnya cukup bagus karna cukup jernih namun sedikit berbau mungkin akibat penggunaan kaporit jadi kami memilih tidak meminumnya, air mati beberapa hari kerumah saya kalau pipa air kerumah saya bocor kadang saya harus menumpang mandi kerumah saudara untuk menunggu pipa diperbaiki.” (Hasil Wawancara Prapeneliti Sabtu 06 Oktober 2018 10:00).

Dari hasil pengamatan sementara masih banyak terdapat keluhan-keluhan pelanggan terhadap PAB, dapat disimpulkan dari berbagai bentuk keluhan dan pengaduan para pelanggan terhadap pelayanan PAB yaitu :

1. proses distribusi air terhambat dikarenakan adanya kebocoran pipa penyaluran.
2. Aliran air tidak lancar, kadang hidup kadang mati sehingga tidak menentu.
3. Kurang cepatnya proses penyelesaian keluhan yang diadukan pelanggan.
4. Penggunaan kaporit yang berlebihan sehingga air tidak dapat di minum.

Berdasarkan fenomena diatas,maka penulis tertarik untuk membahas hal ini menjadi suatu obyek penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan bahwa masalah yang akan diangkat dalam penelitian yaitu :

1. Bagaimana Kualitas pelayanan Penyediaan Air Bersih pada Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi?
2. Faktor apa saja yang menghambat Kualitas pelayanan Penyediaan Air Bersih di Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan Kualitas pelayanan Penyediaan Air Bersih di Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kauntan Singingi
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor penghambat Kualitas pelayanan penyediaan Air Bersih pada Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi mamfaat bagi peneliti dan sebagai bahan referensi, masukan yang diharapkan mampu menambah pengetahuan ataupun informasi tentang kualitas pelayanan publik.

b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan sebagai saran bagi Penyediaan Air Bersih Unit Pangean guna pengembangan kualitas pelayanan khususnya dalam pelayanan jasa penyaluran air bersih yang diberikan kepada masyarakat luas (publik) sebagai penerima layanan.

c. Secara Akademis

Penelitian bermamfaat sebagai karya tulis untuk menyelesaikan studi tingkat Sarjana di Fisipol UIR sekaligus menjadi bahan informasi dan data

sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melakukan penulisan dalam kasus yang sama secara teliti dan mendalam.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. STUDI KEPUSTAKAAN

Dengan berbagai penjelasan tentang permasalahan yang ada pada latar belakang masalah, hak penulis memaparkan beberapa teori yang berkaitan dengan penelitian ini, diantaranya adalah :

1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik

Manusia adalah makhluk sosial yang selalu membutuhkan satu sama lainnya, oleh sebab itu manusia selalu bekerja sama dengan makhluk yang lain dalam memenuhi kebutuhannya dengan cara melibatkan diri sendiri dalam satu kerja sama.

Administrasi menurut Sondang (2014;4) administrasi ialah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Dengan demikian manusia sebagai subjek dan objek sebagai makhluk yang melayani dan dilayani. Dan disini sebagai makhluk haruslah menjaga keteraturan dalam kehidupan sosial, maka sangatlah diperlukan suatu administrasi dalam penyelesaian masalah tersebut. Administrasi secara *etimologis* berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu” melayani, atau memenuhi,” serta *administration* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan”.(Syafri,2012;3).

Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian,2003;2)

Woodrow Wilson berpendapat bahwa administrasi merupakan suatu bidang usaha (*a field of business*) dan harus dipisahkan dari politik, maka white kemudian menjawab dengan berargumentasi bahwa ilmu administrasi Negara hanya dapat dijalankan secara efektif jika dikawinkan dengan teori pemerintahan (dalam Thoha,2008;8).

Menurut Brooks Adam(1913) bahwa administrasi adalah kemampuan mengkoordinasi berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lainnya didalam suatu organisasi sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan.

Dari batasan diatas dikemukakan ide pokok sebagai berikut :

- 1) Administrasi adalah kemampuan untuk memadukan kekuatan-kekuatan sosial didalam satu organisasi.
- 2) Kekuatan itu dipadukan dengan maksud agar setiap kekuatan yang ada bergerak sebagai satu kesatuan/keseluruhan organisme (dalam Syafri,2012;8-9).

Menurut Syafri,(2012;8) unsur-unsur administrasi adalah sebagai berikut :

1. Organisasi
2. Manajemen
3. Komunikasi
4. Kepegawaian
5. Keuangan
6. Perbekalan
7. Tata usaha
8. Hubungan masyarakat

Menurut Hadari Nawawi Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk

mencapai tujuan bersama yang telah diciptakan sebelumnya (dalam Syafie,2003;5).

Menurut Sondang P Siagian administrasi didefinisikan sebagai “keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparat pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara”(dalam Syafri,2012;5).

Menurut The Liang Gie (dalam Zulkifli,2005:23) administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Ciri-ciri administrasi Negara menurut Miftah Thoha (2008)

- 1) Pelayanan yg diberikan oleh administrasi negara bersifat urgen (penting) jika dibandingkan dengan organisasi-organisasi swasta. Bersifat penting karena menyangkut kepentingan semua lapisan masyarakat. Jika pelayanan tersebut diserahkan ke pihak swasta maka pelayanan tersebut tidak dapat berjalan dengan baik karena organisasi swasta biasanya berorientasi kepada keuntungan bukan pelayanan masyarakat yang non profit. Contoh : Pelayanan lalu lintas yang dilakukan di jalan raya dan pelayanan pengungkapan kejahatan reserse.
- 2) Pelayanan yg diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli. Artinya bahwa ada beberapa bidang yang pelaksanaannya dikendalikan hanya oleh negara demi terjaganya standar pelayanan dan demi keamanan negara. Karena standar keamanan ini tidak boleh dicampuri dengan muatan untuk mencari keuntungan seperti yang ada di organisasi swasta. Contoh : Pelayanan penerbitan SIM, Pelayanan SKCK, penerbitan izin keramaian.
- 3) Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat administrator negara mengacu kepada UU dan peraturan. Faktor inilah yang seringkali menghambat administrator negara untuk melakukan inovasi karena dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan koridor yang cenderung statis. Apabila ingin merubah peraturan yang menjadi acuan maka prosedur yang ditempuh lebih panjang dibandingkan dengan sektor swasta yang prosedurnya cenderung dinamis sesuai dengan kondisi pasar. Hal inilah yang menyebabkan perkembangan pelayanan administrator negara lebih lambat berkembang daripada sektor swasta. Contoh : Apabila ingin melakukan inovasi dalam identifikasi kejahatan secara scientific maka kita tidak bisa secara langsung membeli alat-alat yang dibutuhkan. Perlu adanya perencanaan dan kajian tentang keinginan tersebut kemudian barulah

dimasukkan ke anggaran di tahun selanjutnya. Kegiatan kita tahun ini hanya bisa mengikuti apa yang sudah disetujui oleh APBN.

- 4) Pelayanan yang diberikan tidak dikendalikan oleh pasar. Pelayanan ini berbeda dengan pelayanan yang dimiliki oleh sektor swasta dimana kegiatannya dikendalikan oleh pasar secara dinamis. Swasta cenderung tidak melakukan kegiatan yang sekiranya tidak memberikan keuntungan kepada pihaknya. Contoh : Polri mengirimkan pasukannya untuk ikut membantu memadamkan kebakaran yang ada di Kalimantan dan Sumatra, secara ekonomis itu adalah kegiatan yang merugikan namun karena core business Polri adalah pelayanan masyarakat maka Polri tetap harus melaksanakannya.
- 5) Usaha-usaha yg dilakukan oleh administrasi negara sangat tergantung pada penilaian rakyat. Sukses atau tidaknya suatu administrator negara bergantung pada penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakannya. Contohnya: Kepolisian membuat suatu layanan Samsat Keliling / Samsat Drive Thru untuk memudahkan mekanisme dalam pelayanan kepada masyarakat tersebut, dengan memaksimalkan pelayanan diharapkan penilaian masyarakat kepada Polri akan semakin positif.

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 kepegawaian)
- f. Finansia (tata keuangan)
- g. Material (tata pembekalan)
- h. Relasi publik (tata humas)

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

1. Adalah usaha kerja sama kelompok dalam kerangka organisasi Negara

2. Meliputi ketiga cabang eksekutif (Pemerintahan), legislatif (DPR), dan yudisial/yudikatif (kehakiman) dan hubungan timbal balik antara ketiganya
3. Memiliki peran penting dalam pembuatan kebijakan publik sehingga merupakan bagian dari proses politik
4. Berbeda secara signifikan dengan administrasi swasta
5. Berhubungan erat dengan sejumlah kelompok swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat

2. Konsep Organisasi Dan Organisasi Publik

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 suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang disebut bawahan.

Organisasi 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 terkoordinasi secara sadar.

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 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.

Menurut Blake dan Mouton (dalam Miftah, 2010;168), menjelaskan pengertian organisasi dengan mengenalkan adanya yang melekat pada organisasi sebagai berikut :

- a. Organisasi senantiasa mempunyai tujuan
- b. Organisasi mempunyai kerangka (structure)
- c. Organisasi mempunyai sumber keuangan
- d. Organisasi mempunyai cara yang memberikan kecakapan bagi anggotanya untuk melaksanakan kerja mencapai tujuan tersebut (know-how),
- e. Didalam organisasi terdapat proses interaksi hubungan kerja antara orang-orang yang bekerja sama mencapai tujuan tersebut,
- f. Organisasi mempunyai pola kebudayaan sebagai dasar cara hidupnya

Organisasi publik sering dilihat pada bentuk organisasi pemerintah Yang dikenal sebagai birokrasi pemerintah (organisasi pemerintah). 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 pemerintah, 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. (sumber:<http://trane03bm.blogspot.co.id/2013/07/orgniisasi-publik.html>)

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

3. Konsep manajemen dan Manajemen Publik

Manajemen secara umum merupakan proses pencapaian tujuan melalui dinamika kerja sama manusia atau melalui kegiatan orang lain. Menurut Winardi (dalam Monang Sitorus,2009;3) manajemen merupakan sebuah proses khusus, yang terdiri dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan (actuating), dan tindakan pengawas (controlling), yang dilaksanakan untuk mendeterminasi dan mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsur manusia dan sumber daya lain.

Selanjutnya manajemen menurut Sondang P.Siagian dalam buku filsafat administrasi (2003;5) 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.

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 terapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Sedangkan pengertian manajemen publik menurut J.Staven Ott. et, (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
- e. Produktif 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.

4. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (human resources management) adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja (Henry Simamora, 1999:3).

Manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Anwar Prabu Mangkunegara, 2001:2)

Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai titik tujuan-tujuan individu maupun organisasi (Handoko, 2000:4)

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2002:2)

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat (Hasibuan, 2002:10)

Pengertian manajemen sumber daya manusia yakni ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2006:10)

Manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu planning, organizing, leading and controlling, dalam setiap aktifitas atau fungsi operasional sumber daya manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari sumberdaya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien (Sofyandi, 2009:6)

Ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dan bekerja (Bohlarander dan Snell, 2010:4)

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlansung sebentar dan dirasakan atau alami. Lovelock dalam Hardiansyah (2011:10)

Pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011 : 11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak

swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Merujuk pada pengertian dari Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Menurut Joko Widodo(2001:131), pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk (2010 : 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011 : 11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Selanjutnya menurut Seotopo (dalam Napitupulu, 2007;164) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan dan mengurus apa yang di perlukan orang lain.

Dari batasan di atas ,di temukan bahwa pelayanan adalah serangkain kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud cepat hilang,lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

a. **Jenis Pelayanan Publik**

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan dan kepentingan tersebut bermacam-macam. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada point 4 dijelaskan bahwa jenis/kelompok pelayanan terbagi menjadi tiga bagian, yaitu :

1. Pelayanan Administrasi

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan

terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Pengusaha Tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih dan sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

b. Kualitas Pelayanan

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

- c. Tangible (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material
- d. Reliability (hendal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat
- e. Responsiveness, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan

- f. Assurance (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai
- g. Empathy, perhatian perorangan pada pelanggan

Berbeda dengan kualitas produk, kualitas pelayanan jasa lebih sukar didefinisikan, dijabarkan dan diukur. Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut. Setiap kontak yang terjadi antara penyedia jasa dengan konsumen merupakan gambaran mengenai sesuatu “moment of truth” yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Pada dasarnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dalam jurnalnya, Tracey S. Dagger, Jillian C. Sweeney, Laster W. Johnson (2007) mengemukakan : “Service quality perceptions are generally defined as a customer’s judgment of, or impression about, an entity’s overall excellence or superiority (Bitner and Hubbert 1994 ; Boulding et al. 1993 ; Cronin and Taylor 1992 ; Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985, 1988). This judgment is often described in terms of the discrepancy between consumers expectations of service and actual service performance. Gronross (1984).” (Persepsi kualitas pelayanan didefinisikan secara umum sebagai penilaian atau kesan konsumen terhadap kebaikan atau superioritas suatu hal. Penilaian ini selalu menggambarkan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dan kinerja pelayanan sebenarnya).

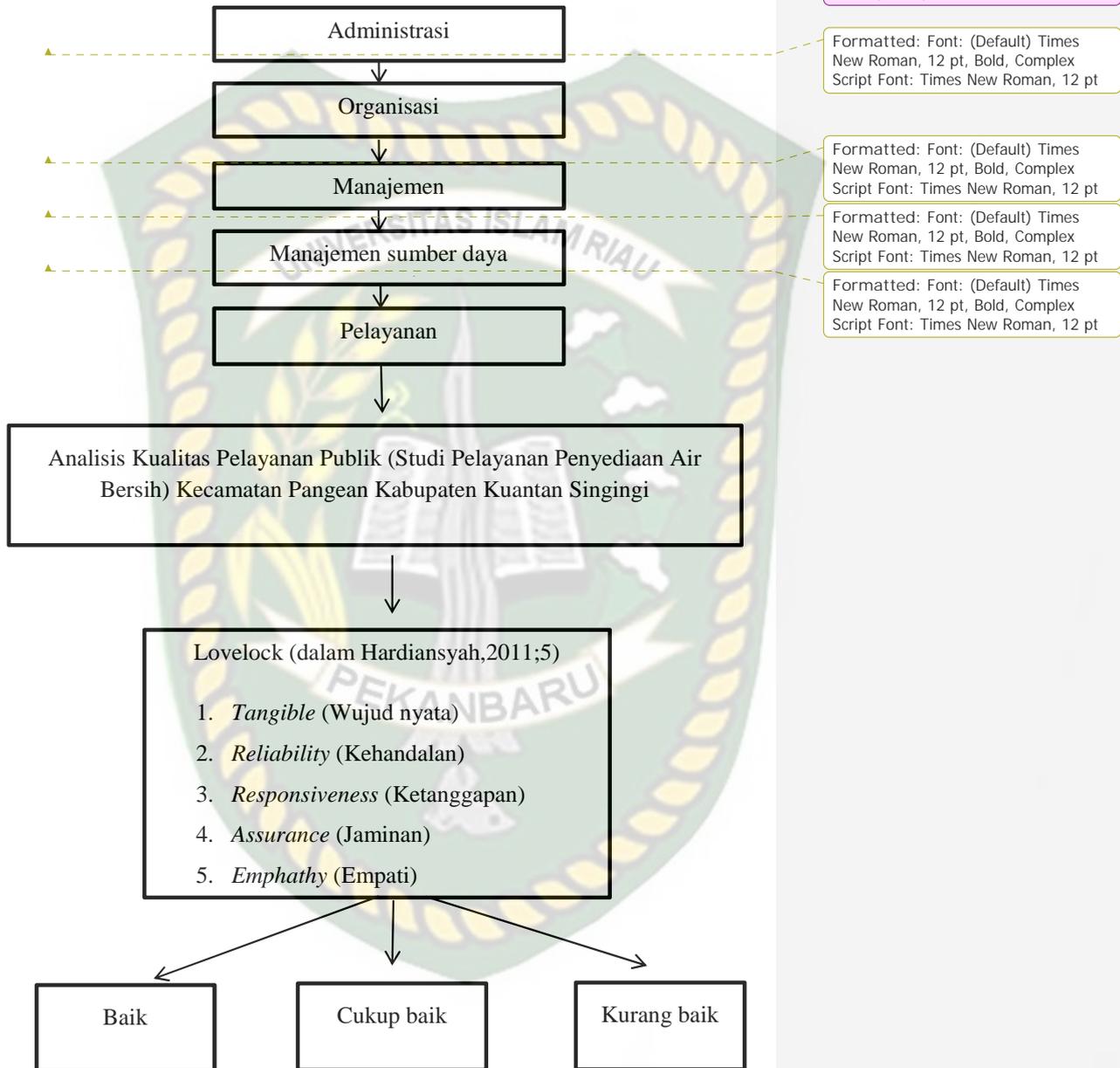
Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan perspektif kualitas, menurut Garvin (dalam Manajemen Mutu Terpadu, 2001:17-18) mengembangkan dimensi kualitas ke dalam delapan dimensi yaitu :

1. Performance (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti.
2. Features, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan.
3. Reliability (kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai.
4. Conformance (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Durability (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan.
6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik.
8. Perceived, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan

B. Kerangka Pikir

Secara operasional dapat dijelaskan bahwa tujuan setiap organisasi terutama organisasi pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pihak penerima layanan. Untuk itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor PAB Unit Pangean kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang dilihat dari indikator. Tangible (terjamah), Realible (handal), Responsiveness (tanggung jawab), Assurance (jaminan), Empathy (perhatian). Selain itu dalam pelaksanaannya ada beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi pemberian pelayanan itu sendiri sehingga jauh bisa berpengaruh terhadap kualitas pelayanannya.

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran Penelitian



C. Konsep Operasional

Agar dalam penelitian ini terarah secara operasional dengan adanya kesatuan dan keseragaman persepsi terhadap konsep-konsep yang digunakan. Untuk itu istilah-istilah yang digunakan pada judul penelitian ini perlu dijelaskan satu persatu diantaranya :

1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. 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 responsif terhadap kebutuhan sosial.
3. Organisasi dapat pula diartikan sebagai suatu perkumpulan atau perhimpunan yang terdiri dari dua orang atau lebih punya komitmen bersama dan ikatan formal mencapai tujuan organisasi, dan di dalam perhimpunannya terdapat hubungan antar anggota dan kelompok dan antara pemimpin dan anggota yang dipimpin atau bawahan.
4. 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.
5. 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.

6. Manajemen sumber daya manusia (human resources management) adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.
7. Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat
8. Kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk barang atau jasa merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Maka dari itu, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan peningkatan adalah sistem kualitas yang meliputi, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas.
9. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan dan para stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, yang dilihat dari aspek :
10. Tangible (wujud nyata), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana serta penampilan pegawai.

11. Reliability (kehandalan), keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara tepat waktu, jujur dan cermat.
12. Responsiveness (ketanggapan), kemampuan atau keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
13. Assurance (jaminan), berkaitan dengan keamanan bertransaksi, pengetahuan dan dapat dipercaya.
14. Empathy (empati), berkaitan dengan sikap pegawai perhatian perorangan kepada pelanggan.

D. Operasional Variabel

Tabel II.1 :Operasional Variabel Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator	Skala pengukuran
1	2	3	4	5
Pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau alami. Lovelock dalam Hardiansyah (2011:10)	Kualitas Pelayanan publik	a. <i>Tangible</i> (wujud nyata)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas fisik, perusahaan (gedung kantor) 2. Perlengkapan perusahaan (ruang tunggu) 3. Sarana perusahaan (tempat parkir) 4. Penampilan pegawai dalam melayani pelanggan 	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>

Comment [A5]: Ini kan bhs inggris jd jgn lupa mereng, begitu jg indicator selanjutnya jg mereng yaaa

Formatted: Font: Italic

	b. <i>Reliability</i> (kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan 2. Memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tepat waktu, jujur dan cermat 	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>	Formatted: Font: Italic
	c. <i>Responsiveness</i> (ketangapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan para pegawai dalam membantu pelanggan 2. Memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan 	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>	Formatted: Font: Italic
	d. <i>Assurance</i> (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan jaminan dalam bertransaksi 2. Memberikan jaminan biaya (dapat dipercaya) 	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>	Formatted: Font: Italic
	e. <i>Empathy</i> (empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap pegawai yang tidak membedakan pelanggan 2. Melayani dengan sikap ramah terhadap pelanggan 	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>	Formatted: Font: Italic

E. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan tiga (3) skala likert yaitu :

1. Baik = 3
2. Cukup Baik = 2
3. Kurang Baik = 1

$$\text{Rumus Skala Likert} = \frac{\text{total skor} \times 100}{\text{Skor tertinggi}}$$

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala ordinal, menurut sugiyono (2010;98) adalah skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat *construct* yang diukur.

Ukuran Variabel

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 skor dari jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 34-66%

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator variabel kurang baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan variabel adalah 1-33%

Ukuran Indikator Variabel

Adanya pengukuran pada Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi mempunyai penilaian masing-masing indikator sebagai berikut:

- a. Tangible (Terjamah) adalah meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan sarana dan prasarana serta penampilan pegawai.

Baik : Apabila seluruh indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dalam penelitian telah baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 67-100%

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dalam penelitian cukup baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 34-66%

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan

Pangean Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dan total skor dari jawaban responden untuk keseluruhan variabel adalah 1-33%.

- b. Realibility (Kehandalan) adalah meliputi keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara tepat waktu, jujur, dan cermat.

Baik : Apabila seluruh indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dalam penelitian telah baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 67-100%

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dalam penelitian cukup baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 34-66%

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dan total skor dari jawaban responden untuk keseluruhan variabel adalah 1-33%.

- c. Responsiveness (Ketanggapan) adalah meliputi kemampuan atas keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.

Baik : Apabila seluruh indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dalam penelitian telah baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 67-100%

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dalam penelitian cukup baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 34-66%

Kurang Baik: Apabila seluruh indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dan total skor dari jawaban responden untuk keseluruhan variabel adalah 1-33%.

d. Assurance (Jaminan) berkaitan dengan keamanan bertransaksi, pengetahuan dan dapat di percaya.

Baik : Apabila seluruh indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dalam penelitian telah baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 67-100%

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dalam penelitian cukup baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 34-66%

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dan total skor dari jawaban responden untuk keseluruhan variabel adalah 1-33%.

e. Empathy (Empati) berkaitan dengan sikap pegawai perhatian perorangan kepada pelanggan.

Baik : Apabila seluruh indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dalam penelitian telah baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 67-100%

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dalam penelitian cukup baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 34-66%

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dan total skor dari jawaban responden untuk keseluruhan variabel adalah 1-33%.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe survey deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif, sebab penelitian ini berusaha untuk menjelaskan suatu fakta atau realita fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Ini sesuai dengan jenis penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, maka bentuk penelitian deskriptif yang memaparkan, menerangkan, menggambarkan, dan melukiskan serta menafsirkan dan menganalisis data dengan jenis data kuantitatif yang ada merupakan bentuk penelitian yang sesuai.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan Penyediaan Air Bersih (PAB) di Jl.Sudirman Pasar Baru Pangean, Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Penulis mengambil lokasi penelitian di Penyediaan Air Bersih karena perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang bertanggung jawab dalam memberikan dan menyediakan pelayanan air. Namun karna adanya beberapa permasalahan tentang kualitas pelayanan yang diberikan PAB Unit Pangean kepada masyarakat di Kecamatan Pangean tersebut, sedangkan PAB yang berada

di Kecamatan lain seperti Kecamatan Kuantan Hilir dan Kecamatan Bunei sudah memberikan pelayanan yang baik. karena itu peneliti mengambil lokasi penelitian di PAB Unit Pangean Kecamatan Pangean karna ingin mengetahui beberapa permasalahan yang terjadi.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel adalah dua bentuk yang berbeda namun didalam hal ini yang membedakannya adalah, populasi adalah wilayah generalisasi atas objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2003:90). Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2003:91).

Maka dalam penelitian ini, yang menjadi ruang lingkup Populasi dan sampel adalah :

1. Kepala Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi (Eka Putra, S.Sos. Msi),
2. Kabag Hubungan Langganan dan Pelayanan (Usman Hanafi),
3. Kasubbag Teknik dan Pemasaran (Hendra Wilis)
4. Kepala pelaksana PAB Unit Pangean
5. Pelanggan PAB Unit Pangean
6. Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian.

Tabel II.II : Populasi Sample Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1.	Kepala PAB Kabupaten Kuantan Singingi	1	1	100%
2.	Kabag Hubungan Langganan dan pelayanan Kabupaten Kuantan Singingi	1	1	100%
3.	Kasubag Teknik dan Pemasaran Kabupaten Kuantan Singingi	1	1	100%
4.	Kepala Pelaksanan PAB Kecamatan Pangean	1	1	100%
5.	Pelanggan PAB Kecamatan Pangean	279	73	26,37%

Comment [A6]: Ini populasi sample bukan jumlah responden

Comment [A7]: Ini ditambah di kec pangean atau di kabupaten orng tsbt

Formatted: English (U.S.)

Comment [A8]: Inni jg gitu ditulis kecamatan pangean atau kabupaten kuansiing

Formatted: English (U.S.)

Formatted: English (U.S.)

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dengan jumlah 279 pelanggan. Dalam penelitian ini penulis meempersempit populasi yaitu jumlah seluruh pelanggan sebanyak 279 pelanggan dengan menghitung

ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan rumus slovin menurut Sugiyono (2011:87).

Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin dengan pertimbangan bahwa populasi relatif homogen/seragam sehingga tidak terlalu diperlukan untuk di stratifikasi. Selain itu, penggunaan rumus ini akan menghasilkan jumlah sampel yang relatif lebih besar dibanding beberapa rumus lain, sehingga karakteristik dari populasi akan lebih terwakili.

Rumus selengkapnya sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran Populasi

e = Presentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10%)

(Budi Koestoro dan Basrowi,2006:250)

Jadi :

$$n = \frac{279}{1+279(0,01)}$$

$$= \frac{279}{3,79}$$

$$= 73$$

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel atau teknik sampling adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Adapun penarikan sampel dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ialah menggunakan *Teknik purposive sampling*

Teknik purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu menurut Sugiono (2003;16).

Teknis penarikan sampel dalam penelitian ini adalah Kepala Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi, Kabag Hubungan Langganan dan Pelayanan, Kasubbag Teknik dan Pemasaran. *Teknik Purposive sampling* Penggunaan sampling ini karena mempertimbangkan jumlah populasi yang terlalu banyak dan sulit untuk dijangkau.

E. Jenis dan Sumber data

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama secara langsung yaitu para informan yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian. Data ini didapat melalui teknik kuesioner, wawancara dan observasi yang diajukan penulis kepada beberapa informan yaitu pelanggan PAB dan dari Kepala/ Pegawai PAB Unit Pangean Kecamatan Pangean.

2. Data sekunder



Data ini diperoleh dari dokumen-dokumen, laporan-laporan, peraturan perundang-undangan, dan melalui media internet yang berkaitan dengan kualitas, Perusahaan Daerah Air Minum atau Penyediaan Air Bersih Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Kuesioner* (daftar pertanyaan), yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan tertulis sesuai permasalahan penelitian, kemudian disebarkan kepada responden terpilih untuk diisi sesuai dengan alternatif dan jawaban yang telah disediakan.
2. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dilapangan dengan melihat objek secara langsung atau pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan. Disini peneliti langsung melakukan observasi PAB Kabupaten Kuantan Singingi
3. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara mendalam yang diarahkan pada masalah tertentu dengan para informan yang sudah dipilih untuk mendapatkan data yang diperlukan. Teknik wawancara yang digunakan ini dilakukan secara tidak terstruktur, dimana peneliti tidak melakukan wawancara dengan struktur yang ketat dan formal agar informasi yang diperoleh memiliki kapasitas yang cukup tentang berbagai aspek dalam penelitian ini.

4. Dokumentasi merupakan tipe informasi untuk memperoleh data sekunder agar mendukung dan menambah bukti serta data dari sumber sumber lain. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mencatat data-data yang berkaitan dengan obyek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan penelitian. Dokumentasi ini diperoleh dari dokumen-dokumen administratif, keputusan dan ketetapan resmi, dan kesimpulan rapat, dan data-data dan informasi lain yang menunjang.

F. Tehnik Analisis Data

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan metode deskriptif, dimana setelah data yang diperlukan sudah diperoleh, lalu data tersebut dikelompokkan dan diuraikan sesuai dengan jenisnya dan dianalisa dengan menggunakan analisis kuantitatif yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan penjelasannya.

$$\text{Rumus Skala Likert} = \frac{\text{total skor} \times 100}{\text{Skor tertinggi}}$$

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

1. Luas Wilayah

Kecamatan Pangean merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Kuantan Singingi. Kecamatan Pangean yang mempunyai jumlah penduduk 20.718 jiwa dengan luas wilayah 145,32 Km dan terdiri dari 17 desa (tahun 2014). Ibukota Kecamatan Pangean adalah Pasarbaru. jarak ibukota kecamatan pangean ke ibukota kabupaten adalah lebih kurang 31 km.

Batas-batas Wilayah Kecamatan Pangean :

- a. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Benai
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Hilir
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Benai dan
- d. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Logas Tanah Darat

Tabel III.1 : Luas Wilayah Perdesa Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Desa	Luas Wilayah
1.	Pasar Baru	6.60
2.	Koto Pangean	3.80
3.	Pauh Angit Hulu	6.75
4.	Pauh Angit Hilir	6.75
5.	Sukaping	11.80
6.	Pulau Rengas	9.50
7.	Rawang Binjai	6.10
8.	Pulau tengah	2.32
9.	Pulau Kumpai	12.00
10.	Pembatang	12.60
11.	Tanah Bekali	12.20
12.	Pulau Deras	7.40
13.	Padang Kunyit	11.40
14.	Padang Tanggung	11.40
15.	Sako pangean	6.60
16.	Sungai langsung	6.60
17.	Teluk Pauh	5.60

Sumber Data: Kantor Camat Pangean, 2017

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa di Kecamatan Pangean terdapat 17 Desa dan tabel diatas menunjukkan luas wilayah disetiap desa yang ada di kecamatan Pangean. Berdasarkan lokasi penelitian yang dilakukan peneliti yaitu di desa Pasarbaru tepatnya di wilayah yang ditentuksn berdasarkan sistem atau operasional dari PAB Unit Pangean tersebut.

2. topografi

Topografi Kecamatan Pangean Merupakan (tanah datar dan berbukit-bukit) dengan ketinggian sekitar 65 meter dari permukaan laut.jenis tanah yang ada di Kecamatan Pangean pada lapisan atas berjenis (hita gembur) dan pada lapisan bawahnya berwarna kuning.

3. Iklim

Iklim Kecamatan Pangean merupakan iklim tropis dengan suhu udara berkisar antara 20 derajat celcius sampai dengan 35 derajat celcius.

Sedangkan musim yang ada di Kecamatan Pangean adalah musim hujan dan musim kemarau,musim hujan terjadi pada bulan september sampai dengan bulan maret dan musim kemaraunya terjadi pada bulan April sampai dengan bulan Agustus.

4. Sungai

Sungai besar yang mengalir di Kecamatan Pangean adalah Sungai batang Kuantan yang merupakan aliran dari sungai yang berada di provinsi sumbar (Danau Singkarak) yang bermuara ke kabupaten indragiri Hulu.

B. Gambaran Umum Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Profil Singkat Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

Penyediaan Air Minum (PAM) Taluk Kuantan merupakan Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Kuantan Singingi yang didirikan berdasarkan peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 38 Tahun 2017 tentang pembentukan,kedudukan,susunan organisasi,tugas dan fungsi serta tata kerja unit pelaksana teknis dinas pekerjaan umum dan penataan ruang penyediaan air bersih kabupaten kuantan singingi.

Tujuan berdirinya PAB adalah memproduksi dan menyalurkan air kepada masyarakat kabupaten kuantan singingi. PAB diselenggarakan atas azas ekonomi dalam kesatuan yang berungsi sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. PAB dipimpin oleh direktur

yang bertanggung jawab kepada bupati dan dalam pelaksanaan tugasnya berada di bawah pengawasan dewan pengawas.

Adapun yang menjadi tugas pokok dan fungsi dari bagian kesatu kepala UPTD Pasal 5 Penyediaan Air Bersih (PAB) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Kepala UPTD mempunyai tugas memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan, merumuskan kebijakan teknis, melaksanakan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi dan pelaporan kegiatan teknis operasional Penyediaan Air Bersih.
2. Kepala UPTD dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
 - a. Perencanaan kegiatan teknis operasional Penyediaan Air Bersih.
 - b. Pengkoordinasian kegiatan teknis operasional Penyediaan Air Bersih.
 - c. Perumusan kebijakan teknis operasional Penyediaan Air Bersih.
 - d. Pelaksanaan kegiatan teknis operasional Penyediaan Air Bersih.
 - e. Perencanaan pengembangan, pendataan dan penetapan strategi operasional dalam transmisi dan distribusi, produksi dan perencanaan kebutuhan pembangunan infrastruktur air bersih.
 - f. Penyelarasan kegiatan transmisi dan distribusi serta produksi air bersih diseluruh Unit Pelayanan Penyediaan Air Bersih.
 - g. Pengelolaan dan penyelarasan sistem transmisi, distribusi dan produksi air bersih yang dibutuhkan masyarakat dan pelanggan.
 - h. Pemeliharaan jaringan transmisi dan jaringan distribusi air bersih agar seluruh sarana air bersih dapat digunakan secara maksimal.
 - i. Pengolahan air baku menjadi air bersih yang siap di distribusikan kepada masyarakat dan pelanggan.
 - j. Pencatatan, dan penetapan pemakaian air bersih
 - k. Pembinaan kebijakan teknis operasional penyediaan air bersih
 - l. Pengawasan kebijakan teknis operasional penyediaan air bersih.
 - m. Pengendalian kebijakan teknis operasional Penyediaan Air Bersih.
 - n. Pengevaluasian dan pelaporan kebijakan teknis operasional Penyediaan Air Bersih

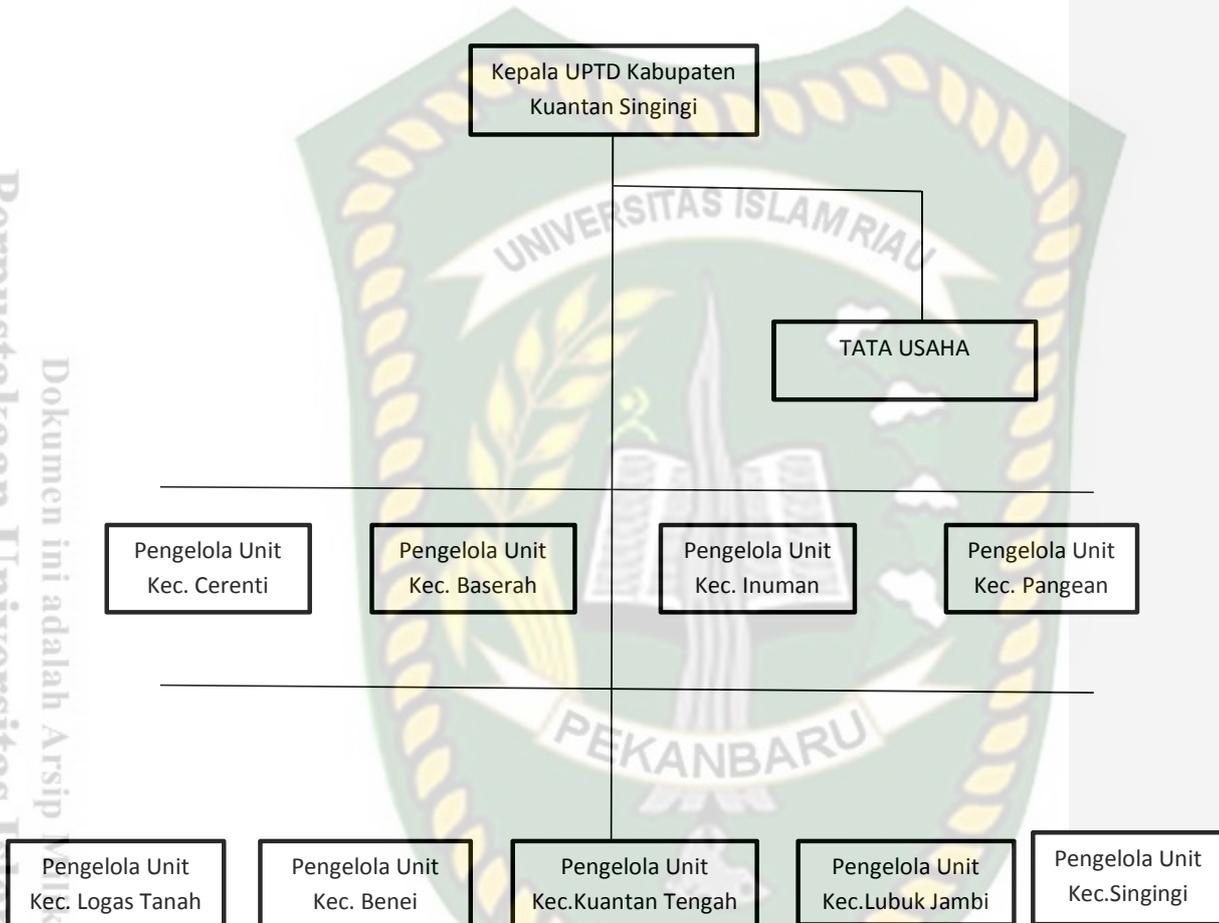
- o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Sedangkan yang menjadi visi misi Penyediaan Air Bersih (PAB) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

1) Visi dan Misi

- a. Memberikan layanan air bersih kepada masyarakat secara kontinuitas, kuantitas, dan Kualitas.
- b. Meningkatkan fungsi manajemen perusahaan agar tumbuh dan berkembang secara optimal sehingga mampu berperan BUMD yang turut mendorong suksesnya visi pembanguna Kabupaten Kuantan Singingi dan Pembangunan Nasional.
- c. Mengembangkan Profesionalisme sumber daya yang berdedikasi serta memiliki pola fikir kewirausahaan.
- d. Turut melestarikan sumber daya air dan lingkungan.

**2. Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umu dan Penataan Ruang
UPTD penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi**



Pada gambar diatas menyebutkan struktur organisasi UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi :

1. Kepala UPTD PAB
2. Tata Usaha
3. Pengelola Unit Kecamatan Cerenti
4. Pengelola Unit Kecamatan Kuantan Hilir
5. Pengelola Unit Kecamatan Inuman
6. Pengelola Unit Kecamatan Pangean
7. Pengelola Unit Kecamatan Logas Tanah Darat
8. Pengelola Unit Kecamatan Beenei
9. Pengelola Unit Kecamatan Kuantan Tengah
10. Pengelola Unit Kecamatan Lubuk Jambi
11. Pengelola Unit Kecamatan Singingi Hilir

3. Sarana dan Prasarana Kantor UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi

Tabel IV.1 : Sarana dan Prasarana Ruangan UPTD PAB Kabupaten Kuantan Singingi.

No.	Pengguna Ruangan	Jumlah
1.	Ruang Kepala UPTD	1
2.	Ruang SDM	1
3.	Ruang Kasbang	1
4.	Ruang Locket	1
5.	Ruang Bagian Umum	1
6.	Ruang Kabag Hublang	1
7.	Ruang Pelayanan	1
8.	Ruang Rapat	1
Jumlah		9

4. Jumlah Pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan data kepegawaian, jumlah pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Taluk Kuantan adalah sebanyak 37 orang sudah termasuk jumlah pegawai-pegawai yang ada di cabang PAB lainnya.

a. Tabel IV.2 : Jumlah pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan tingkat pendidikan pegawai dan status kepegawaiannya dapat dilihat pada tabel berikut :

No.	Pendidikan Pegawai	Jumlah	Pegawai Tetap	Honor/Kontrak
1.	S2	1	1	-
2.	S1	8	8	-
3.	Diploma	4	4	-
4.	SMA	14	10	4
5.	SMP	7	7	-
6.	SD	3	3	-
	Jumlah	37	33	4

Sumber: UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Taluk Kuantan

Berdasarkan data diatas bahwa jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan didominasi pegawai dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 15 orang, S1 sebanyak 8 orang, diploma sebanyak 4 orang, dan SMP sebanyak 7 orang sedangkan S2 hanya 1 orang.

b. Tabel IV.3 : Jumlah pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Usia

Keadaan pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut :

No.	Usia	Jumlah
1.	>20 Tahun	8
2.	>31 Tahun	15
3.	>41 Tahun	8
4.	>50 Tahun	6
	Jumlah	37

Sumber: UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Taluk Kuantan

Berdasarkan data diatas bahwa jumlah pegawai didominasi dengan usia lebih dari 30 tahun sebanyak 15 orang, usia lebih dari 20 tahun 8 orang, usia lebih dari 20 tahun sebanyak 8 orang, usia lebih 41 tahun sebanyak 8 orang, dan usia lebih 50 tahun sebanyak 6 Orang.

c. Tabel IV.4 : Jumlah Pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi Berdsarkan Jenis Kelamin

Jumlah pegawai UPTD Penyediaan Air Minum Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat sebagai berikut :

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	22
2.	Perempuan	15
	Jumlah	37

Sumber: UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Taluk Kuantan

Berdasarkan data diatas bahwa jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin didominasi pegawai dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang dan 15 orang dengan jenis kelamin perempuan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan disajikan analisis dan pembahasan terhadap hasil-hasil penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Data-data yang dianalisis diperoleh melalui kuisioner dan wawancara yang ditujukan kepada responden yakni pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi dan Pelanggan di PAB Unit Kecamatan Pangean. Sebelum melakukan analisis terhadap pegawai PAB dan Pelanggan, maka terlebih dahulu akan dianalisis hal-hal yang bersangkutan dengan identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Hal-hal tersebut antara lain mencakup mengenai umur, jenis kelamin. Dan tingkat pendidikan. Sehingga dengan penjabaran identitas dapat mempermudah proses penelitian.

A. Identitas Responden

Dalam Penelitian ini sampel yang menjadi sampel adalah pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi. Sampel Pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi sebanyak 4 orang. Sedangkan sampel pelanggan sebanyak 73 orang. Berikut uraian tentang responden terkait dengan umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan.

1. Tingkat Umur

Hasil Penelitian Responden Pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel V.1 : Jumlah Responden Pegawai PAB Taluk Kuantan Berdasarkan Umur

No	Tingkat Umur	Jumlah Responden	Presentase(%)
1.	20-30 Tahun	-	-
2.	31-40 Tahun	1	25%
3.	41-50 Tahun	2	50%
4.	50 Tahun ke atas	1	25%
	Jumlah	4	100%

Sumber : Data Olahan, 2019

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi berjumlah 2 orang atau 50% di usia 20-30 tahun dan 1 orang atau 25% di usia 31-40 tahun dan 1 orang lagi atau 25% si usia 50 tahun ke atas.

Hasil penelitian Responden pelanggan Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi yang berada Kecamatan Pangean berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.2 : Jumlah Responden Pelanggan PAB Taluk Kuantan berdasarkan Umur

No.	Tingkat Umur	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	20-30 Tahun	27	37%
2.	31-40 Tahun	30	41%
3.	41-50 Tahun	10	13,6%
4.	50 Tahun ke atas	6	8,4%
	Jumlah	73	100%

Sumber : Data Olahan, 2019

2. Jenis Kelamin

Hasil penelitian mengenai jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.3 : Jumlah Responden Pegawai PAB Taluk Kuantan berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase(%)
1.	Laki-laki	4	100%
2.	Perempuan	-	0%
	Jumlah	4	100%

Sumber : Data Olahan, 2019

Tabel diatas menjelaskan jumlah responden pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi mayoritas laki-laki berjumlah 4 responden atau 100%. Sedangkan perempuan tidak ada.

Tabel V.4 : Jumlah Responden Pelanggan PAB Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi Kecamatan Pangean

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase(%)
1.	Laki-laki	28	38%
2.	Perempuan	45	62%
Jumlah		73	100%

Sumber : Data Olahan,2019

Tabel diatas menjelaskan jumlah responden pelanggan Perusahaan Penyediaan Air Bersih Kota Taluk Kuantan mayoritas laki-laki berjumlah 28 orang atau 38% sedangkan perempuan berjumlah 45 orang atau 62%.

3. Tingkat Pendidikan

Hasil penelitian Responden pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan tingkat Pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.5 : Jumlah Responden Pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jenis Pendidikan	Jumlah	Presentase(%)
1.	SMA	1	25%
2.	DIPLOMA 3	1	25%
3.	STRATA 1	1	25%
4.	STRATA 2	1	25%
5.	STRATA 3	-	-
Jumlah		4	100%

Sumber : Data Olahan 2019

Pada tabel dapat diketahui tingkat pendidikan responden Pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi yang berpendidikan SMA sebanyak 1 responden atau 25% lalu diploma 3 sebanyak 1 responden atau 25% dan Strata 1 sebanyak 1 responden atau 25% lalu Strata 2 sebanyak 1 responden atau 25%.

Tabel V.6 : Jumlah Responden Pelanggan Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Pangean Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jenis Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Diploma 3	10	13%
2.	SMA	35	48%
3.	SMP	25	34%
4.	SD	3	5%
Jumlah		73	100%

Sumber : Data Olahan 2019

B. Tanggapan Responden Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk melihat Responden Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang dijadikan indikator adalah wujud nyata (tangible), Keandalan (realibility), Ketanggapan (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy), sedangkan yang menjadi item dinilai dalam penelitian ini adalah :

1. Wujud Nyata (Tangible)
 - Fasilitas Fisik Perusahaan
 - Penampilan Pegawai PAB dalam melayani pelanggan
 - Kemudahan dalam proses layanan
2. Keandalan (Realibility)
 - Kecermatan Pegawai dalam melayani pelanggan
 - Keandalan dalam distribusikan air yang dilakukan PAB
3. Ketanggapan (Responsiveness)
 - Ketanggapan dalam bantu pelanggan yang datang ke PAB
 - Ketanggapan dalam menangani keluhan pelanggan
4. Jaminan (Assurance)
 - Memberikan jaminan dalam pencacatan meteran
 - Memberikan jaminan biaya
5. Empati (Empathy)
 - Melayani dengan tidak membeda-bedakan pelanggan
 - Melayani dengan sikap ramah terhadap pelanggan

1. *Tangible* (Wujud Nyata)

Tangible (wujud nyata) meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana serta penampilan pegawai.

Tabel V.7 : Tabel Skor Responden Pegawai Tentang Indikator *Tangible* (Wujud Nyata) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Fasilitas fisik perusahaan (kondisi gedung kantor)	3	1	0	4
2.	Perlengkapan kantor PAB Kabupaten Kuantan Singingi (ruang tunggu)	3	1	0	4
3.	Sarana Perusahaan (tempat parkir)	2	2	0	4
4.	Penampilan pegawai dalam melayani pelanggan	3	1	0	4

Sumber : Data Olahan, 2019

Dari tabel dapat dilihat bahwa pada item pertanyaan kondisi gedung UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi pegawai menjawab baik sebanyak 3 orang dan pegawai yang menjawab cukup baik sebanyak 1 orang , untuk item pertanyaan kelayakan ruang tunggu PAB, pegawai menjawab baik sebanyak 3 orang dan pegawai yang menjawab cukup baik sebanyak 1 orang

untuk item pertanyaan ke tiga kenyamanan tempat parkir pegawai menjawab baik sebanyak 2 orang, dan pegawai yang menjawab cukup baik sebanyak 2 orang. untuk item pertanyaan peraturan mengenai penetapan penampilan pegawai, pegawai menjawab baik sebanyak 3 orang dan cukup baik sebanyak 1 orang dengan. Dan untuk item pertanyaan kemudahan proses pelayanan, pegawai menjawab baik sebanyak 4 orang sedangkan pada kategori penilaian tidak baik tidak ada yang menjawab.

Tabel V.8 : Analisis Jawaban Responden Pegawai Tentang Indikator *Tangible* (Wujud Nyata) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Fasilitas fisik perusahaan (kondisi gedung kantor)	9	2	-	11
2.	Perlengkapan kantor PAB Kabupaten Kuantan Singingi (ruang tunggu)	9	2	-	11
3.	Sarana Perusahaan (tempat parkir)	6	4	-	10
4.	Penampilan pegawai dalam melayani pelanggan	9	2	-	11
Jumlah		33	10	-	43

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Skor Tertinggi = Jumlah Responden x Kategori Tertinggi

$$= 4 \times 3$$

$$= 12$$

Skor Tertinggi Indikator = Skor Tertinggi x Jumlah Item Yang dinilai

$$= 12 \times 4$$

$$= 48$$

Persentase : $\frac{\text{total skor}}{\text{skor Tertinggi}} \times 100$

$$: \frac{43}{48} \times 100$$

$$: 89,58\% \text{ (Baik)}$$

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai PAB mengenai indikator wujud nyata (*tangible*) dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebesar 89,58%. Ini menunjukkan pada interval “Baik”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala Kepala UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi, Bapak Eka Putra, S.Sos, M.Si mengenai wujud nyata (tangible) mengatakan bahwa :

“Kalau kondisi gedung layak lah, dan masalah tempat parkir cukup baik dan luas juga jadi tidak ada masalah kalau soal tempat parkir, kondisi kenyamanan ruang tunggu cukup, penampilan pegawai sudah cukup rapi juga dan soal proses permohonan atau pemasangan sambungan baru ya sudah ada peraturan dan persyaratan dari PAB.” (hasil wawancara Penelitian 28 juni 2019)

Menurut keterangan yang disampaikan Bapak Dedi selaku Kepala Pelaksana PAB Unit di Kecamatan Pangean mengenai Wujud Nyata (Tangible) mengatakan bahwa :

“Kalau untuk Gedung PAB yang di Taluk Kuantan itu bangunannya bagus dan besar juga serta nyaman, sedangkan untuk gedung PAB yang dikecamatan itu tidak ada gedung tetapi ada satu ruko di Pasar Baru untuk tempat penagihan rekening dan tempat pengaduan pelanggan yang di Kecamatan Pangean, ya cukuplah satu ruangan saja karna Cuma saya yang mengelola di Kecamatan Pangean, tempat parkirnya pun cukup didepan ruko tersebut. Kalau untuk penampilan biasanya saya menggunakan pakaian bebas dan rapi. Kalau ada yang mau sambung baru itu harus isi data diisi oleh pelanggan yang dilengkapi dengan KTP ataupun Kartu Keluarga.

Selanjutnya analisis hasil wawancara kepada pegawai PAB (Penyediaan Air Bersih) dapat disimpulkan bahwa gedung kantor dan fasilitas yang ada di PAB sudah cukup memadai terutama untuk loket dan ruang tunggu, adapun tempat parkir juga tidak ada permasalahan serta penampilan pegawai PAB yang sopan dan rapi sudah dinilai baik oleh masyarakat dan pelanggan yang datang ke kantor.

Gambar I.1



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa tempat parkir di kantor PAB (Penyediaan Air Bersih) cukup luas dan tertata rapi, hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada para pegawai PAB dan sesuai dengan hasil observasi langsung oleh peneliti ke lapangan.

Tabel V.9 : Tabel Skor Responden Pelanggan Tentang Indikator *Tangible* (Wujud Nyata) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Tolak Ukur			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1	Fasilitas fisik perusahaan (kondisi gedung kantor)	50	20	3	73
2	Perlengkapan kantor PAB Kabupaten Kuantan Singingi (ruang tunggu)	46	24	3	73
3	Sarana Perusahaan (tempat parkir)	35	35	3	73
4	Penampilan pegawai dalam melayani pelanggan	55	18	-	73

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Dari tabel dapat dilihat bahwa pada item pertanyaan kondisi gedung PAB pelanggan menjawab baik sebanyak 50 orang, yang menjawab cukup baik sebanyak 20 orang dan yang menjawab kurang baik 3 orang. Untuk item pertanyaan kelayakan ruang tunggu PAB pelanggan yang menjawab baik sebanyak 46 orang, dan yang menjawab cukup baik 24 orang sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 3 orang.

Untuk item pertanyaan kenyamanan tempat parkir pelanggan yang menjawab baik sebanyak 35 orang, cukup baik ada 35 dan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menjawab. Pada item pertanyaan penampilan pegawai PAB pelanggan yang menjawab baik ada sebanyak 55 orang, cukup baik sebanyak 5 orang.

Tabel V.10 : Analisis Jawaban Responden Pelanggan Tentang Indikator *Tangible* (Wujud Nyata) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Fasilitas fisik perusahaan (kondisi gedung kantor)	150	40	3	193
2.	Perlengkapan kantor PAB Kabupaten Kuantan Singingi (ruang tunggu)	138	48	3	189
3.	Sarana Perusahaan (tempat parkir)	105	70	3	178
4.	Penampilan pegawai dalam melayani pelanggan	165	36	-	201
Jumlah		558	194	-	761

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Skor Tertinggi = Jumlah Responden x Kategori Tertinggi

$$= 73 \times 3$$

$$= 219$$

Skor Tertinggi Indikator = Skor Tertinggi x Jumlah Item Yang dinilai

$$= 219 \times 4$$

$$= 876$$

$$\text{Persentase} : \frac{\text{total skor}}{\text{skor Tertinggi}} \times 100$$

$$: \frac{761}{876} \times 100$$

$$: 86,87\% \text{ (Baik)}$$

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pelanggan PAB mengenai indikator wujud nyata (*tangible*) dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebesar 86,87%. Ini menunjukkan pada interval “Baik”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pelanggan PAB di Kecamatan Pangean mengenai wujud nyata (*Tangible*) kepada Bapak Dany yang mengatakan bahwa :

“Kondisi kantor baik tu, tempat parkir luas kok ya kan gak terlalu rame juga sedangkan loket pembayaran ya sedang biasa aja pas gitu, kalau penampilan pegawai rapi, kalau dibilang bagus gak terlalu bagus juga yang penting rapi kan. nampaknya kalau pemasangan sambungan baru sayang kurang tau, soalnya saya memakai air dari dulu jadi belum ada pemasangan baru.” (Hasil Wawancara Penelitian 01 Juli 2019)

Selanjutnya wawancara yang dilakukan peneliti kepada pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kecamatan Pangean kepada Ibu Ria, mengenai Wujud Nyata (*Tangible*) mengatakan bahwa :

“kondisi kantor menurut saya kurang bagus, karna Cuma satu ruangan saja kecil sih, parkir pun gak terlalu luas karna dekat jalan raya, kalau loket pembayaran ya biasa aja sangat manual semua termasuk pembayaran, kalau pakaian ya rapi sih dan ramah juga pegawainya.

Jadi dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa ada hasil wawancara yang berbeda pendapat, yaitu bahwa yang dikatakan pak Dany tentang kondisi gedung kantor sudah baik, serta tempat parkir yang luas dan penampilan pegawai yang rapi. Sedangkan wawancara bersama pelanggan yang bernama ibu Ria mengatakan kondisi kantor yang kurang bagus, karna Cuma terdapat satu ruangan dan tempat parkir yang tidak terlalu luas.

untuk hasil observasi atau (pengamatan langsung) penulis melihat bahwa dalam pelayanan fasilitas fisik perusahaan seperti gedung kantor dan ruang tunggu sudah baik dan memadai. Dapat dilihat sesuai wawancara kepada pelanggan

Comment [A9]: Pernyatan pak dany dan ibu dani kan sama usah ditulis semua,,, satu aja yg ditulis.
Baru deh pernyataan bu ria kan beda tuh baru ditulis gitu.
Dan setelah wawancara kedua orang itu di buat dibawahnya jd dari hasil wawancara daitas adalah..... trus sampaikan bahwa ada anggota A blng ini dan anggota B bilang beda gitu.
Baru deh seperti dibawah itu km buat hasil observasi. Jd intinya setiap wawancara itu harus disimpulkan dr hasil wawancara tersebut

bahwa fasilitas fisik yang ada di PAB ini sudah cukup memadai dan sesuai dengan salah satu indikator kualitas pelayanan publik yaitu wujud nyata (*tangible*). Hal ini juga ditunjukkan dari adanya kepuasan yang baik dari pelanggan PAB khususnya dalam bentuk indikator wujud nyata (*tangible*). dapat dijelaskan bahwa indikator Wujud Nyata (*Tangible*) yang terdiri dari 4 item penilaian yaitu fasilitas fisik perusahaan (kondisi gedung kantor), perlengkapan kantor (ruang tunggu), sarana prasarana (tempat parkir), dan penampilan pegawai dalam melayani pelanggan. Pentingnya fasilitas yang ada di kantor salah satu kepentingan bagi para pegawai untuk memudahkannya dalam melayani pelanggan, pelayanan yang berkualitas terjadi apabila fasilitas yang lengkap agar mudahnya proses pelayanan kepada pelanggan/masyarakat.

2. *Realibility* (Kehandalan)

Keinginan Para Karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara tepat waktu, jujur dan cermat.

Tabel V.11 : Tabel Skor Responden Pegawai Tentang Indikator *Realibility* (Kehandalan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup baik (2)	Kurang baik (1)	
1	Keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan	4	0	0	4
2	Memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tepat waktu jujur dan cermat	2	2	0	4

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Dari tabel dapat dilihat bahwa pada item pertanyaan keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan menjawab baik sebanyak 4 orang dan yang menjawab cukup baik dan kurang baik tidak ada.

Untuk item memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tepat waktu jujur dan cermat, pegawai menjawab baik sebanyak 2 orang, cukup baik 2 orang Sedangkan kategori penilaian tidak baik, tidak ada pegawai yang menjawab.

Tabel V.12 : Analisis Jawaban Responden Pegawai Tentang Indikator *Realibility* (kehandalan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan	12	-	-	12
2.	Memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tepat waktu jujur dan cermat	6	4	-	10
Jumlah					22

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Skor Tertinggi = Jumlah Responden x Kategori Tertinggi

$$= 4 \times 3$$

$$= 12$$

Skor Tertinggi Indikator = Skor Tertinggi x Jumlah Item Yang dinilai

$$= 12 \times 2$$

$$= 24$$

Persentase : $\frac{\text{total skor}}{\text{skor Tertinggi}} \times 100$

$$: \frac{22}{24} \times 100$$

$$: 91,6\% \text{ (Baik)}$$

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai PAB mengenai indikator kehandalan (*realibility*) dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebesar 91,6%. Ini menunjukkan pada interval “Baik”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala Kepala UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi, Bapak Eka Putra, S.Sos, M.Si mengenai Kehandalan (*Realibility*) mengatakan bahwa :

“Keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan, ya kami peduli ke mereka.. Kalau Memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tepat waktu jujur dan cermat jujur iya kok dan kami juga cermat apa yang mereka keluhkan” (Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Menurut keterangan yang disampaikan Bapak Dedi selaku Kepala Pelaksana PAB Unit di Kecamatan Pangean mengenai Kehandalan (*Realibility*) mengatakan bahwa :

“kecermatan dalam proses pelayanan kita tu ya sesuai kenyataan aja misalnya gini pelanggan merasa pembayarannya besar dibulan ini mereka complain nah kita lansung aja liatin meterannya,biar jelas kan. Dan kalau soal kelncaran pendistribusian air oke kok sesuai jadwal air selalu hidup tepat waktu kecuali mungkin diwilayah agak tinggi itu sih kendalanya kadang sedikit ngalir karna tekanannya rendah.” (Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Selanjutnya analisis hasil wawancara kepada pegawai tentang *Realibility* atau kehandalan, bahwa para pegawai sudah membantu pelanggan apabila pelanggan membutuhkan pertolongan saat air tidak hidup,atau mengalami kebocoran pipa serta aliran air yang kecil, pegawai juga sudah cermat melayani pelanggan terutama untuk transaksi pembayaran pemakaian air,apabila ada pelanggan yang komplain maka karyawan akan memberikan bukti-bukti pembayaran yang ada.

Tabel V.13 :Tabel Skor Responden Pelanggan Tentang Indikator *Realibility*(Kehandalan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan	2	2	69	73
2	Memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tepat waktu jujur dan cermat	1	3	70	73

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui pada item pertanyaan Keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan, pelanggan yang menjawab baik sebanyak 2 orang, cukup baik 2 orang dan tidak baik 69 orang.

Untuk item pertanyaan Memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tepat waktu jujur dan cermat, pelanggan yang menjawab baik 1 orang sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 3 orang dan yang menjawab tidak baik sebanyak 70 orang.

Tabel V.14 : Analisis Jawaban Responden Pelanggan Tentang Indikator *Realibility* (Kehandalan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan	6	4	69	79
2.	Memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tepat waktu jujur dan cermat	3	6	70	79
Jumlah					158

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Skor Tertinggi = Jumlah Responden x Kategori Tertinggi

$$= 73 \times 3$$

$$= 219$$

Skor Tertinggi Indikator = Skor Tertinggi x Jumlah Item Yang dinilai

$$= 219 \times 2$$

$$= 438$$

Persentase : $\frac{\text{total skor}}{\text{skor Tertinggi}} \times 100$

$$: \frac{158}{438} \times 100$$

$$: 36\% \text{ (Cukup Baik)}$$

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai PAB mengenai indikator Keandalan (Reliability) dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebesar 36%. Ini menunjukkan pada interval “Cukup Baik”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kecamatan Pangean mengenai Keandalan (Reliability) kepada Bapak Dany yang mengatakan bahwa :

“Keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan, masih kurang ya kalau pendistribusian air ke pelanggan itu airnya gak lancar, kadang lancarnya seminggu aja terus gak lancar lagi, airnya bening kok tapi ya berbau seperti bau kaporit dan mungkin endapan karat atau lumut di pipa salurannya, bayar tetap bayar gak boleh terlambat.” (Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Wawancara selanjutnya yang dilakukan peneliti kepada pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kecamatan Pangean kepada Ibu Ria, mengenai Keandalan (Reliability) mengatakan bahwa :

“Keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan pas saya bayar air misalnya ke kantor ya dikasih bukti pembayaran sesuai lah. Memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tepat waktu ya Kelancaran dalam mendistribusikan air jelek sih karna air dirumah saya airnya sering mati, hidupnya pun lambat kadang kan kita pagi mau nyuci dan lainnya tapi air belum hidup kadang, walaupun hidup sebentar kadang mati lagi. Jadi ya gak puas aja makek airnya, jadi kalau ngelapor soal air mati 2 sampai 3 hari baru diperbaiki” (Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Jadi dari hasil wawancara diatas adalah yang dikatakan pelanggan yang bernama pak Dany masih kurangnya keinginan para karyawan membantu pelanggan, serta pendistribusian air yang tidak lancar. Sedangkan hasil wawancara bersama ibu Ria mengatakan kurangnya ketepatan waktu pegawai dalam membantu pelanggan saat pelanggan memberikan pengaduan, seperti kebocoran pipa.

selanjutnya untuk hasil observasi (pengamatan langsung) penulis lakukan di lapangan bahwa dalam pelayanan keinginan para pegawai membantu pelanggan dan ketepatan waktu memang masih belum memuaskan pelanggan, hal tersebut bisa dilihat dari hasil wawancara kepada pelanggan, bahwa ada beberapa pelanggan yang menggunakan air sumur bor dikarenakan tidak puas menggunakan air dari PAB tersebut. dapat disimpulkan bahwa kurangnya para

Comment [A10]: Ini juga sama dengan catatan ibuk di A 11..... intinya coba cek lagi setiap hasil wawacra udh digituin belom. Kyaknya yg di halaman 67 itu udh dikasih,,coba semua dibuat begitu

karyawan untuk membantu pelanggan saat pengaduan permasalahan pendistribusian air dan tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan seperti pengaduan kebocoran pipa atau air yang mati. Sedangkan menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 4 disebutkan penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan salah satunya yaitu ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kemampuan atau keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.

Tabel V.15 :Tabel Skor Responden Pegawai Tentang Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kemampuan para pegawai dalam membantu pelanggan	3	1	0	4
2	Memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan	2	2		4

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Dari tabel dapat diketahui bahwa untuk item Kemampuan para pegawai dalam membantu pelanggan, pelanggan menjawab baik sebanyak 3 orang sedangkan pada kategori cukup baik 1 orang

Untuk item pertanyaan Memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan ,pegawai menjawab baik sebanyak 2 orang, cukup baik 2 orang sedangkan kategori tidak baik tidak ada yang memilih.

Tabel V.16 : Analisis Jawaban Responden Pegawai Tentang Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		(3)	(2)	(1)	

1.	Kemampuan para pegawai dalam membantu pelanggan	9	2	-	11
2.	Memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan	6	4	-	10
Jumlah					21

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Skor Tertinggi = Jumlah Responden x Kategori Tertinggi

$$= 4 \times 3$$

$$= 12$$

Skor Tertinggi Indikator = Skor Tertinggi x Jumlah Item Yang dinilai

$$= 12 \times 2$$

$$= 24$$

Persentase : $\frac{\text{total skor}}{\text{skor Tertinggi}} \times 100$

$$: \frac{21}{24} \times 100$$

$$: 87,5\% \text{ (Baik)}$$

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pelanggan PAB mengenai indikator Ketanggapan (Responsiveness) dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebesar 87,5%. Ini menunjukkan pada interval “Baik”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala Kepala UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi, Bapak Eka Putra, S.Sos, M.Si mengenai wujud nyata (tangible) mengatakan bahwa :

“Kemampuan dalam membantu pelanggan ya cepat, seperti pelanggan yang datang melaporkan keluhannya itu, ya kami denganrkan dan berikan solusi dan membantu apa yang dikeluhkan.” (Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Selanjutnya wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kabag Hubungan Langgan dan Pelayanan UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten

Kuantan Singingi, Bapak Usman Hanafi mengenai wujud nyata (Tangible) mengatakan bahwa :

“kalau pelanggan datang mengadu atau complain ya bisa langsung datang ke kantor atau menelfon, sudah cukup baik sih. Jadi kalau ada yang complain itu kita data dulu dan catat apa keluhannya nanti secepatnya akan kita tangani mungkin seperti pipa bocor ke rumahnya atau saluran air kecil”. (Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Menurut keterangan yang disampaikan Bapak Dedi selaku Kepala Pelaksana PAB Unit di Kecamatan Pangean mengenai Kehandalan (Realibility) mengatakan bahwa :

“Kemampuan dalam membantu pelanggan, kita sudah cepat apalagi untuk pengaduan soal pendistribusian air kita akan catat dan data nama pelanggan lalu kemudian survey dan segera diperbaiki”. (Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Gambar 1.2



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa salah satu penyebab pelanggan mengeluhkan pendistribusian air yang tidak lancar atau mati bahkan sampai beberapa hari yaitu karena kebocoran pipa yang tersambung ke rumah masyarakat tersebut.

Selanjutnya analisis hasil wawancara kepada pegawai PAB, tentang Responsiveness (ketanggapan) bahwa pegawai sudah membantu pelanggan apa saja yang dibutuhkan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan seperti untuk pemasangan pipa baru dan permasalahan pendistribusian air

Tabel V.17 : Tabel Skor Responden Pelanggan Tentang Indikator Responsiveness (Ketanggapan) Analisis Kualitas Pelayanan publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kemampuan para pegawai dalam membantu pelanggan	13	5	55	73
2	Memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan	3	-	70	73

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Dari tabel dapat diketahui bahwa pada item pertanyaan Kemampuan para pegawai dalam membantu pelanggan, pelanggan yang menjawab baik sebanyak 13 orang cukup baik 5 orang dan kurang baik 55 orang.

Untuk item Memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan, pelanggan yang menjawab baik sebanyak 3 orang, sedangkan yang menjawab cukup baik tidak ada dan yang menjawab kurang baik sebanyak 70 orang.

Tabel V.18 : Analisis Jawaban Responden Pelanggan Tentang Indikator Responsiveness (Ketanggapan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Kemampuan para pegawai dalam	39	10	55	104

	membantu pelanggan				
2.	Memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan	9	-	70	79
Jumlah					183

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Skor Tertinggi = Jumlah Responden x Kategori Tertinggi

$$= 72 \times 3$$

$$= 219$$

Skor Tertinggi Indikator = Skor Tertinggi x Jumlah Item Yang dinilai

$$= 219 \times 2$$

$$= 438$$

Persentase : $\frac{\text{total skor}}{\text{skor Tertinggi}} \times 100$

$$: \frac{183}{438} \times 100$$

$$: 41,7\% \text{ (Cukup Baik)}$$

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai PAB mengenai indikator Ketanggapan (*Responsiveness*) dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebesar 41,7%. Ini menunjukkan pada interval “Cukup Baik”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kecamatan Pangean mengenai Keandalan (*Realibility*) kepada Bapak Dany yang mengatakan bahwa :

“Kemampuan pegawai dalam membantu pelanggan datang, ya biasa aja itu.soal memberikan yang pelanggan butuhkan dalam menangani keluhan yang dilaporkan, gak pernah ngelapor sih karna memang sudah seperti itu airnya lambat dan gak bisa di minum.” (Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kecamatan Pangean mengenai Keandalan (*Realibility*) kepada Ibu Dati yang mengatakan bahwa :

“Kemampuan pegawai dalam membantu pelanggan datang, ya ramah kok. cepat. memberikan pelayanan yang dibutuhkan, ngelapor saya pernah waktu itu air mati 2 hari gak ngalir gitu kerumah saya, jadikan saya telfon dan dijawabnya besok, ya memang sehari sesudah itu langsung hidup.” (Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kecamatan Pangean mengenai Keandalan (*Realibility*) kepada Bapak Akim yang mengatakan bahwa :

“Kemampuan pegawai dalam membantu saat pelanggan datang lumayan lah, mereka langsung nanyain apa keluhan kita. Memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan ya cukuplah dulu kan saya ada ngelapor keluhan soal meteran dirumah saya, jadi hari itu mereka datang walau agak telat sesuai janjinya.” (Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Jadi dari hasil wawancara diatas kepada pelanggan pak Dany tentang kemampuan pegawai membantu pelanggan biasa saja dan pak Dany tersebut tidak ada pernah melaporkan masalah air. sedangkan menurut bu Dati kemampuan pegawai membantu pelanggan cepat, dan tepat waktu. sedangkan wawancara bersama pak Akim pegawai agak telat memberikan bantuan saat melaporkan keluhan.

Berdasarkan hasil observasi penelitian yang penulis lakukan di lapangan dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik kepada pelanggan terutama dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan, hal tersebut dapat dilihat dari pelanggan yang melaporkan keluhan air yang mati, pegawai cepat datang membantu pelanggan tersebut. Pada indikator Ketanggapan (*Responsiveness*) terdiri dari 2 item pertanyaan yaitu kemampuan para pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan. Dari hasil wawancara kepada pelanggan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan PAB untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan sudah cukup baik, walaupun masih ada beberapa kekurangan. kualitas pelayanan juga di artikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan

berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai kebutuhan para pelanggan (masyarakat)

4. Assurance (Jaminan)

(Jaminan) Assurance berkaitan dengan keamanan bertransaksi, pengetahuan dan dapat dipercaya.

Tabel V.19 : Tabel Skor Responden Pegawai Tentang Indikator Assurance (Jaminan) Analisis Kualitas Pelayanan publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1	Memberikan jaminan dalam bertransaksi	4	0	0	4
2	Memberikan jaminan biaya (dapat dipercaya)	4	0	0	4

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa untuk pada item pertanyaan Memberikan jaminan dalam bertransaksi, pegawai menjawab baik sebanyak 4 orang sedangkan pada kategori penilaian cukup baik dan kurang baik pegawai tidak ada yang memilih.

Untuk item pertanyaan Memberikan jaminan biaya (dapat dipercaya), pegawai menjawab baik sebanyak 4 orang, sedangkan kategori penilaian cukup baik dan kurang baik tidak ada yang memilih.

Tabel V.20 : Analisis Jawaban Responden Pegawai Tentang Indikator Assurance (Jaminan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Memberikan jaminan dalam bertransaksi	12	-	-	12
2.	Memberikan jaminan biaya (dapat dipercaya)	12	-	-	12
Jumlah					24

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Skor Tertinggi = Jumlah Responden x Kategori Tertinggi

$$= 4 \times 3$$

$$= 12$$

Skor Tertinggi Indikator = Skor Tertinggi x Jumlah Item Yang dinilai

$$= 12 \times 2$$

$$= 24$$

Persentase : $\frac{\text{total skor}}{\text{skor Tertinggi}} \times 100$

$$: \frac{24}{24} \times 100$$

$$: 100\% \text{ (Baik)}$$

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai PAB mengenai indikator Jaminan (*Assurance*) dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebesar 100%. Ini menunjukkan pada interval “Baik”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala Kepala UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi, Bapak Eka Putra, S.Sos, M.Si mengenai Jaminan (*Assurance*) mengatakan bahwa :

“Memberikan jaminan dalam bertransaksi, ya sudah sih dan kami juga selalu memberikan nomor rekening setiap kali pelanggan melakukan pembayaran.” (Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Selanjutnya wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kabag Hubungan Langgan dan Pelayanan UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi, Bapak Usman Hanafi mengenai wujud nyata (Tangible) mengatakan bahwa :

“Memberikan jaminan dalam bertransaksi meteran ya sudah akurat saya rasa, di setiap kecamatan kan sudah ada kepala pelaksana jadi mereka yang melakukan pencatatan sesuai pemakaian perbulan dari pelanggan” (Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Wawancara selanjutnya yang dilakukan peneliti kepada Kasubbag Teknik dan Pemasaran UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi, Bapak Hendra Wilis mengenai Keandalan (Reliability) mengatakan bahwa :

“Memberikan jaminan dalam bertransaksi, akuratlah kami anggap. Memberikan bukti pembayaran terus kok saat pelanggan datang, sesuai dengan pemakaian dan penagihannya perbulan” (Hasil Wawancara 07 Juli 2019)

Gambar 1.3



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa pegawai PAB di kecamatan Pangean sedang menunggu pelanggan datang untuk melakukan pembayaran rekening air perbulan. Berdasarkan hasil Observasi pengamatan langsung peneliti ke lapangan bahwa pegawai PAB sudah memberikan bukti transaksi pembayaran kepada pelanggan ketika saat pembayaran penagihan air dilakukan, dan pembayaranpun sesuai dengan pemakaian pelanggan perbulannya.

Tabel V.21 : Tabel Skor Responden Pelanggan Tentang Indikator Assurance (Jaminan) Analisis Kualitas Pelayanan publik (Studi Pe;ayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Memberikan jaminan dalam bertransaksi	45	15	13	20
2	Memberikan jaminan biaya (dapat dipercaya)	46	20	7	20

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa untuk pada item pertanyaan Memberikan jaminan dalam bertransaksi, pelanggan yang menjawab baik sebanyak 45 orang, cukup baik 15 orang dan kurang baik 13 orang.

Untuk item pertanyaan Memberikan jaminan biaya (dapat dipercaya), pelanggan yang menjawab baik sebanyak 46 orang, sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 20 orang dan yang menjawab kurang baik tidak ada.

Tabel V.22 : Analisis Jawaban Responden Pelanggan Tentang Indikator Assurance (Jaminan) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Memberikan jaminan dalam bertransaksi	135	30	13	178
2.	Memberikan jaminan biaya (dapat dipercaya)	138	40	7	185
Jumlah					363

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Skor Tertinggi = Jumlah Responden x Kategori Tertinggi

$$= 73 \times 3$$

$$= 219$$

Skor Tertinggi Indikator = Skor Tertinggi x Jumlah Item Yang dinilai

$$= 219 \times 2$$

$$= 438$$

$$\text{Persentase} : \frac{\text{total skor}}{\text{skor Tertinggi}} \times 100$$

$$: \frac{363}{438} \times 100$$

$$: 82,8\% \text{ (Baik)}$$

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai PAB mengenai indikator Jaminan (Assurance) dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebesar 82,8%. Ini menunjukkan pada interval “Baik”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kecamatan Pangean mengenai Keandalan (Realibility) kepada Bapak Dany yang mengatakan bahwa :

“Memberikan jaminan dalam bertransaksi,ntalah kurang tau saya soalnya saya bayar ya segitu terus kok perbulannya dan wajar juga karna airnya sering hidup mati kan”(Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kecamatan Pangean mengenai Keandalan (Realibility) kepada Bapak Akim yang mengatakan bahwa :

“Memberikan jaminan dalam bertransaksi, ya terjamin.kalau jaminan biaya ya karna gak tingi-tinggi sekali saya bayar, karna pemakaian perbulannya sudah adakan. Kesesuaian dalam pembayaran ya sesuai kok, saya Cuma complain kualitas air dan pendistribusiannya itu gak bagus.” (Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Dari hasil wawancara diatas bahwa jaminan yang diberikan karyawan sudah baik,dan pembayaran sesuai pemakaian pelanggan perbulannya.

Berdasarkan hasil observasi penelitian yang penulis lakukan di lapangan dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan PAB tentang jaminan berinteraksi dan jaminan biaya sudah baik, hal tersebut juga dapat dilihat dari hasil wawancara kepada pelanggan bahwa pelanggan mengatakan pembayaran yang dilakukan sesuai dengan pemakaian air yang digunakan pelanggan tersebut.

dapat dijelaskan bahwa indikator Jaminan (*Assurance*) yang terdiri dari 2 item penilaian yaitu memberikan jaminan dalam berinteraksi dan memberikan

jaminan biaya (dapat dipercaya) para pegawai di PAB sudah memberikan transparansi pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta memberikan biaya-biaya seperti pembayaran air yang sesuai dengan pemakaian air yang digunakan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan PAB sudah baik dan memenuhi salah satu indikator kualitas pelayanan publik menurut Hardiansyah yaitu tentang Jaminan (*Assurance*).

5. *Emphaty* (Empati)

Emphaty (empati) berkaitan dengan sikap pegawai perhatian perorangan kepada pelanggan.

Tabel V.23 : Tabel Skor Responden Pegawai Tentang Indikator *Emphaty* (Empati) Analisis Kualitas Pelayanan publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Sikap pegawai yang tidak membedakan pelanggan	4	-	-	4
2	Melayani dengan sikap ramah terhadap pelanggan	4	-	-	4

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Dari tabel dapat diketahui bahwa untuk pada item Sikap pegawai yang tidak membedakan pelanggan, pegawai menjawab baik sebanyak 4 orang, sedangkan pada kategori penilaian cukup baik dan kurang baik pegawai tidak ada yang memilih.

. Untuk item pertanyaan Melayani dengan sikap ramah terhadap pelanggan, pegawai menjawab baik sebanyak 4 orang sedangkan kategori penilaian cukup baik dan kurang baik tidak ada yang memilih.

Tabel V.24 : Analisis Jawaban Responden Pegawai Tentang Indikator *Emphaty* (empati) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Sikap pegawai yang tidak membeda-bedakan pelanggan	12	-	-	12
2.	Melayani dengan sikap ramah terhadap pelanggan	12	-	-	12
Jumlah					24

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Skor Tertinggi = Jumlah Responden x Kategori Tertinggi

$$= 4 \times 3$$

$$= 12$$

Skor Tertinggi Indikator = Skor Tertinggi x Jumlah Item Yang dinilai

$$= 12 \times 2$$

$$= 24$$

Persentase : $\frac{\text{total skor}}{\text{skor Tertinggi}} \times 100$

$$: \frac{24}{24} \times 100$$

$$: 100\% \text{ (Baik)}$$

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai PAB mengenai indikator empati (*emphaty*) dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebesar 100% Ini menunjukkan pada interval “Baik”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala Kepala UPTD Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi, Bapak Eka Putra, S.Sos, M.Si mengenai Jaminan (Assurance) mengatakan bahwa :

“Sikap pegawai yang tidak membeda-bedakan pelanggan, semua pelanggan yang mengadu kami terima, semuanya sama aja kok tidak ada yang didahulukan, sesuai urutan. Kalau cara pegawai dalam melayani ya kami bersikap ramah ke mereka”. (Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Wawancara selanjutnya yang dilakukan peneliti kepada Kasubbag Teknik dan Pemasaran UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi, Bapak Hendra Wilis mengenai Keandalan (Realibility) mengatakan bahwa :

“Keadilan dalam melayani pelanggan, kalau masalah pendistribusian air memang belum merata ya, tapi kalau melayani pelanggan yang datang kami selalu menanggapi dengan sikap ramah”. (Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Wawancara selanjutnya yang dilakukan peneliti kepada Kasubbag Teknik dan Pemasaran UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi, Bapak Hendra Wilis mengenai Keandalan (Realibility) mengatakan bahwa :

“Keadilan dalam melayani pelanggan, iya tidak membeda-bedakan, kita tetap melayani mereka dengan sikap ramah”. (Hasil Wawancara Penelitian 2019)

Selanjutnya analisis hasil wawancara kepada karyawan PAB tentang Emphaty (empati) bahwa karyawan telah memberikan sikap yang adil kepada semua pelanggan dan tidak membeda bedakan pelanggan saat pelanggan datang atau memberikan bantuan terhadap pelanggan dan bersikap ramah kepada semua pelanggan tanpa terkecuali. Karna pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang melayani dengan sikap sopan santun, sikap ramah dan menghargai setiap pelanggan.

Tabel V.25 : Tabel Skor Responden Pelanggan Tentang Indikator *Emphaty* (Empati) (Analisis Kualitas Pelayanan publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (1)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (3)	
1	Sikap pegawai yang tidak membeda-bedakan pelanggan	70	3	0	73
2	Melayani dengan sikap ramah terhadap pelanggan	55	10	8	73

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada item pertanyaan Sikap pegawai yang tidak membeda-bedakan pelanggan, pelanggan yang menjawab baik sebanyak 70 orang, sedangkan pada kategori penilaian cukup baik 3 orang dan kurang baik tidak ada pelanggan yang menjawab.

Untuk item pertanyaan Melayani dengan sikap ramah terhadap pelanggan yang menjawab baik sebanyak 55 orang, sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 10 orang dan yang menjawab kurang baik 8 orang.

Tabel V.26 : Analisis Jawaban Responden Pelanggan Tentang Indikator *Emphaty* (Empati) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Sikap pegawai yang tidak membeda-bedakan pelanggan	210	6	-	216
2.	Melayani dengan sikap ramah terhadap pelanggan	165	20	8	194
Jumlah					409

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Skor Tertinggi = Jumlah Responden x Kategori Tertinggi

$$= 73 \times 3$$

$$= 219$$

Skor Tertinggi Indikator = Skor Tertinggi x Jumlah Item Yang dinilai

$$= 219 \times 2$$

$$= 438$$

Persentase : $\frac{\text{total skor}}{\text{skor Tertinggi}} \times 100$

$$: \frac{409}{438} \times 100$$

$$: 93,3\% \text{ (Baik)}$$

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai PAB mengenai indikator empati (emphaty) dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebesar 93,3%. Ini menunjukkan pada interval “Baik”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kecamatan Pangean mengenai Keandalan (Realibility) kepada Bapak Dany yang mengatakan bahwa :

“Tidak membeda-bedakan pelanggan, saya rasa tidak membeda-bedakan pelanggan soalnya saya pernah mengadu kan kesana, kalau ramah ya ramah kok mereka”. (Hasil Wawancara Penelitian 07 Juli 2019)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kecamatan Pangean mengenai Keandalan (Realibility) kepada Bapak Akim yang mengatakan bahwa :

“Tidak membeda-bedakan pelanggan kok, sama aja mereka lakukan ke pelanggan yang lain tu, dan kalau ramah ya cukup lah”.

Dari hasil wawancara diatas bahwa tidak ada pegawai yang membeda-bedakan pelanggan saat pelanggan meminta bantuan dan lainnya, begitupun tentang keramahan pegawai, bahwa pegawai ramah kepada semua pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi penelitian yang penulis lakukan di lapangan dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan PAB tentang indikator Empati (Emphaty) yang terdiri dari 2 item penilaian yaitu sikap pegawai yang tidak

membedakan pelanggan dan melayani dengan sikap ramah terhadap pelanggan dapat disimpulkan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara kepada pelanggan yang menyatakan pegawai PAB tidak membedakan pelanggan dan bersikap ramah. Maka dalam hal ini pelayanan yang diberikan pegawai PAB sudah memenuhi salah satu indikator kualitas pelayanan publik menurut Hardiansyah yaitu empati. Pelayanan yang berkualitas berarti kemudahan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggannya, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan.

Tabel V.27 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai UPTD Penyediaan Air Bersih Kabupaten Kuantan Singingi

No	Variabel	Indikator	Jumlah
1	Kualitas Pelayanan Publik	Wujud nyata (Tangible)	89,58%
2		Kehandalan (Realibility)	91,6%
3		Ketanggapan (Responsivess)	87,5%
4		Jaminan (Assurance)	100%
5		Empati (Emphaty)	100%
Jumlah			468,6%
Rata-rata			93,72%
Presentase			Baik

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Kabupaten Kuantan Singingi dalam Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi diperoleh rekapitulasi persentase tanggapan responden pegawai berjumlah 94% sesuai dengan penjelasan sebelumnya tentang persentase 67-100% berada pada interval "Baik" artinya semua indikator berada pada kategori baik

pada indikator wujud nyata (tangible) berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai item penilaian yang baik yaitu kondisi gedung, ruang tunggu, kelayakan tempat parki dan penampilan pegawai.

Untuk indikator kehandalan (Realibility) berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai penilaian yang baik yaitu keinginan para karyawan membantu

Comment [A11]: Ini bikin Tebal hurufnya

pelanggan dan item penilaian memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tepat waktu dan jujur juga baik.

Selanjutnya untuk indikator ketanggapan (*Responsiveness*), pada penilaian item penilaian baik yaitu kemampuan para pegawai dalam membantu pelanggan dan item pertanyaan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan juga pada kategori baik.

Sedangkan indikator Jaminan (*Assurance*), pada indikator ini item penilaian memberikan jaminan dalam berinteraksi baik.

Kemudian untuk indikator Empati (*Emphaty*), pada indikator ini item penilaian sikap pegawai yang tidak membedakan pelanggan merasa tidak bernilai baik. Dan item pertanyaan melayani dengan sikap ramah juga bernilai baik.

Selanjutnya untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan pelanggan Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel V.28 :Rekapitulasi Tanggapan Responden Pelanggan PAB (Penyediaan Air Bersih) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Variabel	Indikator	Jumlah
1	Kualitas Pelayanan Publik	Wujud nyata (<i>Tangible</i>)	86,87%
2		Kehandalan (<i>Realiblity</i>)	36%
3		Ketanggapan (<i>Responsivess</i>)	41,78%
4		Jaminan (<i>Assurance</i>)	82,8%
5		Empati (<i>Emphaty</i>)	93,3%
Jumlah			340,7%
Rata-rata			68,15%
Presentase			Baik

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui Rekapitulasi Tanggapan Responden Pelanggan dalam Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi diperoleh persentase tanggapan responden pelanggan berjumlah 68,4%

Comment [A12]: Ini jg tebelkan ya

sesuai dengan penjelasan sebelumnya tentang persentase 67-100% berada pada interval “Baik”.

pada indikator wujud nyata (tangible) berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai item penilaian yang baik yaitu kondisi gedung, tempat ruang tunggu, kelayakan tempat parkir, penampilan pegawai..

Untuk indikator kehandalan (Realibility) berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai penilaian yang baik yaitu kecermatan dalam proses pelayanan sedangkan item penilaian kelncaran dalam mendistribusikan air juga cukup baik.

Selanjutnya untuk indikator ketanggapan (Responsiveness), pada penilaian item penilaian cukup baik yaitu kemampuan para pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.

Sedangkan indikator Jaminan (Assurance), pada indikator ini item penilaian memberikan jaminan dalam berinteraksi dan memberikan resi saat pembayaran adalah baik.

Kemudian untuk indikator Empati (Emphaty), pada indikator ini item penilaian keadilan dalam melayani pelanggan dan melayani dengan sikap ramah terhadap pelanggan bernilai baik..

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan baik dikarenakan jawaban baik dari setiap indikator yang ada. Namun saat peneliti berada dilapangan permasalahan yang paling dikeluhkan pelanggan PAB di Kecamatan Pangean adalah masalah lambatnya para pegawai dalam membantu pelanggan Seperti air yang sering mati, debit air yang kecil, kebocoran pipa, dan air yang berbau akibat penggunaan kaporit yang berlebih. Sehingga menjadi penyebab permasalahan yang dikeluhkan pelanggan dan kurangnya tercapai pelayanan yang berkualitas yang diberikan PAB kepada para pelanggan. Maka dari itu diharapkan kepada Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kecamatan Pangean agar lebih mengoptimalkan lagi pendistribusian air terhadap pelanggan. Agar pelanggan tidak mengeluhkan permasalahan pendistribusian air dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

C. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun faktor-faktor penghambat dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

1. Pipa-pipa dan mesin yang sudah tua, tidak adanya peremajaan pipa distribusi, perlu ada pergantian, karena hal itu menyebabkan kebocoran, dan menuai komplain dari pelanggan.
2. Banyaknya pelanggan yang tidak bayar/masih menunggak, dikarenakan banyaknya pelanggan yang merasa kecewa atas pendistribusian air yang diberikan pihak PAB terhadap pelanggan sehingga ada unsur kesengajaan dari pihak pelanggan untuk tidak membayar ataupun menunggak dalam pembayaran.
3. Lambatnya para pegawai dalam membantu pelanggan ketika pelanggan memberikan pengaduan seperti kebocoran pipa atau air yang mati.
4. Penggunaan kaporit yang berlebihan sehingga air berbau dan tidak bisa di minum

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang menggunakan indikator *Tangible* (wujud nyata), *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) maka dapat penulis ambil kesimpulan dan saran-saran untuk bahan masukan bagi pihak terkait terutama bagi Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kecamatan Pamgean Kabupaten Kuantan Singingi, sebagai berikut :

1. Untuk indikator wujud nyata (*tangible*) kategori penilaian responden pegawai perusahaan Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kabupaten Kuantan Singingi berada pada kategori baik, kemudian untuk kategori penilaian responden pelanggan terhadap indikator wujud nyata (*tangible*) berada pada kategori baik karna kondisi gedung yang memadai, tempat parkir yang luas dan pakaian pegawai yang rapid an sopan.
2. Untuk indikator kehandalan (*realibility*) kategori penilaian responden pegawai perusahaan Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kabupaten Kuantan Singingi berada pada kategori baik. kemudian untuk penilaian responden pelanggan terhadap indikator kehandalan (*realibility*) pada kategori Cukup Baik karna masih kurangnya keinginan para karyawan membantu pelanggan secara tepat waktu.
3. Untuk indikator ketanggapan (*responsiveness*) kategori penilaian responden pegawai perusahaan Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kabupaten Kuantan Singingi berada pada kategori baik. kemudian untuk penilaian responden pelanggan terhadap indikator ketanggapan (*responsiveness*) pada kategori cukup baik karna masih banyaknya pelanggan yang mengeluh tentang pendistribusian air dan kebocoran pipa.
4. Untuk indikator jaminan (*assurance*) kategori penilaian responden pegawai perusahaan Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kabupaten Kuantan Singingi berada pada kategori baik. kemudian untuk penilaian responden pelanggan terhadap indikator jaminan (*assurance*) pada kategori baik karna saat melakukan

Comment [A13]: Ini lupa lagi,,kok indonesianya dulu,,kan inggrisnya dulu

Comment [A14]: Untuk kesimpulan disini yg ditulis baik cm dr pelanggan aja,,utk semua indicator. Terus stlh kata2 baik dijelaskan lagi kenapa baiknya gitu,,begitu sebaliknya

pembayaran air pelanggan selalu diberikan bukti pembayaran dan pembayaranpun selalu sesuai dengan pemakaian pelanggan perbulan.

5. Untuk indikator empati (*emphaty*) kategori penilaian responden pegawai perusahaan Penyediaan Air Bersih (PAB) Di Kabupaten Kuantan Singingi berada pada kategori baik.

kemudian untuk penilaian responden pelanggan terhadap indikator empati (*emphaty*) pada kategori baik, karna sikap pegawai yang tidak membeda-bedakan pelanggan dan bersikap ramah kepada semua pelanggan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dilapangan maka diperoleh kesimpulan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang terdiri dari lima indikator yakni wujud nyata (*tangible*), kehandalan (*realiblity*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) berada pada kategori Baik. Akan tetapi pelanggan mengeluh atau merasa kecewa atas pendistribusian air yang diberikan pihak PAB kepada pelanggan, dikarenakan kualitas air yang masih rendah, penyaluran air kepada pelanggan yang tidak lancar. Oleh karena itu pelanggan merasa tidak puas atas pendistribusian air yang diberikan pihak PAB di Kecamatan Pangean.

A. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas adapun saran yang penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perlu untuk mengatasi permasalahan kebocoran pipa diharapkan pihak PAB pangean mengganti pipa-pipa distribusi yang sudah tua, agar tidak terjadi lagi permasalahan pipa pecah, pipa berkarat, pipa menyumbat. Hal inilah yang menyebabkan pendistribusian air terhambat kepada pelanggan.
2. Walaupun secara keseluruhan pelayanan publik yang diberikan PAB belum memuaskan pelanggan, PAB harus menuju kearah perbaikan. Terutama pada, (*realiblity*) kehandalan yaitu tentang ketepatan waktu karyawan dalam memberikan bantuan yang dikeluhkan pelanggan, (*responsiveness*) ketaggapan yaitu tentang memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan terutama tentang pendistribusian air dan kebocoran pipa.. Agar tidak ada lagi penunggakan pembayaran air yang di sengaja pelanggan karna merasa tidak puas dengan pendistribusian air.

Comment [A15]: Kok table rekapitulasi... kan ini untuk saran,,coba perbaiki redaksinya jgn sama dengan yg didepan.

Comment [A16]: Untuk mengatasi permasalahan kebocoran pipa diharapkan pihak PAB pangean mengganti pipa2

Comment [A17]: Ini jgn pakek bahasa teori tp pakai bahasa kamu

3. Seharusnya **Pegawai** PAB lebih memberikan respon yang cepat dan membantu pelanggan saat pelanggan mengadakan kebocoran pipa atau air yang mati.
4. Sebaiknya penggunaan kaporit untuk air di PAB di kurangi, karna banyaknya pelanggan yang merasa airnya berbau dan tidak bisa di minum karna penggunaan kaporit yang cukup banyak.

Comment [A18]: Seharusnya pegawai PAB



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Jamaluddin. 2015 *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Fahmi, Irham.2014. *Manajemen Kepemimpinan Teori & Aplikasi*, Bandung : Alfabeta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*.Yogyakarta : Gava Media
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Terpadu Administrasi kecamatan*. Bandung : Indra Prahasta
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Napitupulu ,Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. Alumni
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih.2006. *Manajemen Pelayanan*. Yokyakarta: Pusataka Pelajar
- Siagian, P Sondang . 2014. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sitorus, Monang.2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Unpad Press
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Simamora, Henry.1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Cetakan Ketiga)* Jakarta : Rineka Cipta
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Thoha,Miftah. 2010 *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana

- 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.

Sumber Dokumentasi

- Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, skripsi, dan Kertas Kerja
Mahasiswa, 2013. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau Pekanbaru.*
- Undang-Undang Dasar Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah