

## **ANALISIS PRAKTEK LAYANAN PDAM (PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM) TIRTA SIAK KOTA PEKANBARU SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

Oleh

**Maya Puspita Larasati dan Ahmad Tarmizi Yussa**

Mahasiswa dan Dosen Program Studi Administrasi Publik Fisipol UIR

### **ABSTRACT**

*The study attempt to know the level of objective practice PDAM services (Regional Water Company) Tirta Siak the city of Pekanbaru and its impact on customer satisfaction. The indicators of the quality of services to use covering reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding knowing the customer, tangible. Type research located in office PDAM Tirta Siak the city of Pekanbaru this is survey descriptive, namely prioritize list interview as a means of data collection on data collected with this device then used as the main raw to analyze the condition empiris for objectivity the existence of a purpose research on location minutely. There are two groups of the population and samples to research is employees, a total of 5 people and customers, the number 5 customers in this case is those who are subscription water in PDAM Tirta Siak City of Pekanbaru. Engineering sampling to use in setting individual is sampling purposive sample. Type and engineering collecting data which used consisting of, primary data collected by used technique interview and secondary data collected used technique observation. While analysis techniques used data is to have technique descriptive analysis. Based on technique this analysis researchers judging and inferring that pledge of PDAM services (Regional Water Company) Tirta Siak this city of Pekanbaru and its impact on customer satisfaction be at intervals good enough. Recommendations need to be considered especially with respect to improvement a quality of water that always muddy and colored the quality of pipes who has not be used in order to create customer satisfaction.*

*Keywords: Services, Customers Satisfaction, and quality of services*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat obyektif praktek layanan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Siak Kota Pekanbaru serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Indikator penilaian kualitas jasa yang dipergunakan meliputi kehandalan, daya tanggap, keterampilan, kemudahan untuk dihubungi, sikap sopan dan santun, memberikan informasi, sifat jujur dan dapat dipercaya, aman dari bahaya dan keragu-raguan, usaha memenuhi kebutuhan pelanggan, bukti fisik. Tipe penelitian yang berlokasi di Kantor PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru ini adalah survey deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar wawancara sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dan obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi teliti. Terdapat dua kelompok populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu karyawan, berjumlah 5 orang dan pelanggan, jumlahnya 5 orang. Pelanggan dalam hal ini adalah mereka yang sedang berlangganan air di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. Teknik sampling yang dipergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah sampling purposive. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisis data yang dipergunakan adalah dengan mempergunakan teknik analisis deskriptif. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa praktek layanan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Siak Kota Pekanbaru serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan berada pada interval cukup baik. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan terutama berkenaan dengan pembenahan kualitas air yang selalu keruh dan berwarna serta kualitas pipa-pipa yang sudah tidak layak pakai demi terciptanya kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Pelayanan, Kepuasan Pelanggan; dan Kualitas jasa;

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Pekanbaru telah berupaya memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di Kota Pekanbaru, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggannya. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Kualitas air yang dihasilkan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru sebatas air bersih tetapi belum dapat memenuhi kriteria sebagai air minum. Sumber air baku yang digunakan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru adalah air permukaan yang berasal dari sungai Siak dan danau buatan dengan tingkat pemanfaatan yang belum maksimal.

Banyak pelanggan PDAM Tirta Siak Pekanbaru yang mengeluh karena kecilnya air yang sampai ke bak penampungan, tak hanya itu air tersebut juga keruh dan berwarna kekuningan sehingga wadah penampungan air PDAM harus dibersihkan. PDAM Tirta Siak Pekanbaru harus berpikir strategis dan sesuai dengan perkembangan kota Pekanbaru. Prioritas utama PDAM

sekarang ini adalah membenahi kualitas kebersihan air, terlebih lagi setelah banyaknya pengaduan dari pelanggan yang mengeluhkan air yang dialiri oleh PDAM berwarna coklat dan juga pembenahan pada proses produksi sehingga tidak mengalami kebocoran. Idealnya, kapasitas produksi PDAM diatas kebutuhan masyarakat. Karena sebenarnya, PDAM bisa memperkirakan kebutuhan air berdasarkan laju pertumbuhan penduduk. Namun kenyataannya PDAM Tirta Siak tidak mampu mengantisipasi untuk memenuhi kebutuhan air dimasyarakat.

Sebagai dasar pengukuran kinerja secara kualitatif menurut Kepmendagri No. 47 Tahun 1999, yaitu pelanggan mendapatkan distribusi air selama 24 jam, mendapatkan distribusi kurang dari 24 jam, atau bahkan tidak mendapatkan air sama sekali. Jika air tidak berjalan secara kontinu, maka hal ini sama dengan ketidakmampuan dalam menyediakan pelayanan secara penuh sesuai dengan kebutuhan.

Secara ideal air harus tersedia selama 24 jam sehari, terus menerus tanpa henti. Mengalir seharian tidak boleh digilir antara satu tempat dengan tempat yang lain atau Cuma malam hari hingga dini hari saja. Akan tetapi kondisi saat ini hampir disemua daerah ditanah air tidak dapat terpenuhi dengan baik.

**Tabel 1 : Jumlah Pelanggan Tirta Siak Kota Pekanbaru di Kec. Pekanbaru Kota Pada Tahun 2014**

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Januari	2239
2	Februari	2221
3	Maret	2207
4	April	2106
5	Mei	2054

6	Juni	2045
7	Juli	2007
8	Agustus	2011
9	September	2014
10	Oktober	2024
11	November	2022
12	Desember	2019

Sumber : PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, 2014

Tabel diatas menjelaskan tentang penurunan jumlah pelanggan dikecamatan Pekanbaru Kota juga juga dirasakan setiap tahunnya. Keluhan masyarakat dikecamatan Pekanbaru Kota juga mengenai air yang keruh dan seringnya mengalami kemacetan. Kerusakan dalam hal teknis inilah yang

seharusnya PDAM tirta siak perbaiki terlebih dahulu dan harus bekerjasama dengan pemerintah daerah untuk memperbaikinya. Agar masyarakat dipekanbaru tidak beralih atau memutuskan untuk tidak berlangganan di PDAM Tirta Siak.

**Tabel 2 : Kondisi Peralatan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru**

No.	Peralatan	Kondisi	Persen ( % )
1.	Pompa	Rusak	25 %
2.	Pipa Transmisi dan Distribusi	Bocor	45 %
3.	Pompa dan Pipa Transmisi dan distribusi	Baik	30 %
Jumlah			100 %

Sumber : PDAM Tirta Siak Pekanbaru, 2015

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100% kondisi peralatan milik PDAM Tirta Siak Pekanbaru, lebih banyak yang rusak dan bocor dibanding kondisinya yang baik 70% peralatan yang dimiliki perusahaan PDAM Tirta Siak sebagai perusahaan pemasok air bersih di Pekanbaru dalam kondisi rusak parah, yaitu yang rusak 25% meliputi pompa (pompa pengambilan air baku, pompa distribusi dan pompa dosing) dan yang bocor ada 45% yaitu pipa transmisi dan distribusi. Dari keseluruhan peralatan yang dimiliki PDAM hanya sekitar 30% yang bisa digunakan, baik itu pompanya maupun pipa transmisi dan distribusi. Selain itu jangkauan jaringan pipa masih tergolong rendah, kurang efisiennya instalasi yang ada karena sudah berumur tua (lama). Banyak fenomena yang terjadi dalam proses penyediaan air bersih oleh PDAM di Kota Pekanbaru terutama dalam hal kualitas pelayanan penyediaan

air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak terutama kepada pelanggannya, antara lain :

1. Belum terlayannya semua pelanggan secara maksimal yang terlihat dari keluhan pelanggan yang terjadi terus menerus.
2. Belum maksimalnya kualitas pelayanan (PDAM) Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Kota Pekanbaru kepada pelanggannya juga dikarenakan oleh kendala teknis seperti banyaknya kerusakan pipa-pipa saluran air, keterbatasan stok air, tidak jernihnya air yang dialirkan kepada masyarakat, kemacetan penyaluran air yang mengakibatkan kecilnya jumlah air yang disalurkan. Serta tarif yang berlaku masih rendah sehingga membuat PDAM Tirta Siak tidak bisa beroperasi secara maksimal

3. Belum maksimalnya kualitas tersebut menimbulkan keraguan dari masyarakat akan kinerja pelayanan dari PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. Maka, akibatnya berdampak pada menurunnya jumlah pelanggan PDAM Tirta Siak dari tahun ke tahun.
4. Belum akuratnya perusahaan dalam memberikan harga juga kerap terjadi dan membuat pelanggan merasa rugi.
5. Tingkat kemampuan PDAM yang belum mampu bekerja dengan sigap dalam melakukan perbaikan pompa atau pipa yang rusak.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis praktek layanan yang sudah diberikan PDAM Tirta Siak kepada pelanggan serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

### **Kegunaan Penelitian**

1. Secara Subjektif, penelitian ini bermanfaat untuk melatih, meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis dan metodologi penulis dalam menyusun suatu wacana baru dalam memperkaya ilmu pengetahuan.
2. Secara Akademis, penelitian bermanfaat sebagai karya tulis untuk menyelesaikan studi tingkat Sarjana di FISIPOL UIR sekaligus menjadi referensi bagi perpustakaan Departemen Ilmu Administrasi Negara dan kalangan yang tertarik untuk melakukan kajian penelitian dimasa yang akan datang dalam bidang ini.
3. Secara praktis, hasil yang dituangkan dalam skripsi ini diharapkan dapat

menjadi salah satu inspirasi bagi pimpinan organisasi dalam mengambil kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan praktek layanan di PDAM Tirta Siak Pekanbaru serta sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

### **STUDI KEPUSTAKAAN**

#### **Konsep Administrasi**

Menurut (Siagian dalam Zulkifli 2005;19) Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi juga dapat diartikan sebagai keseluruhan proses pelayanan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian 2001;4)

Ciri-ciri Administrasi Negara menurut Thoha (2005;46) yaitu sebagai berikut :

- a. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat lebih urgen dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta;
- b. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli;
- c. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, administrasi negara dan administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan;
- d. Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar, tidak seperti yang terjadi dalam organisasi perusahaan yang terikat oleh harga pasar, dan untung rugi;
- e. Usaha-usaha dilakukan oleh administrasi negara terutama dalam negara demokrasi ialah dilakukan

sangat tergantung pada penilaian mata rakyat banyak;

### **Konsep Manajemen**

Menurut Hasibuan (2014;2) Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Syamsu (2000;25) Manajemen adalah suatu seni untuk mencapai suatu hasil yang maksimal dengan usaha yang maksimal guna mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan yang maksimal baik bagi pemimpin maupun para karyawan, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan fungsi manajemen menurut Siagian (2003;87-112) terdiri dari :

1. Planning (perencanaan) yaitu keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.
2. Organizing (pengorganisasian) ialah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab, dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.
3. Actuating (penggerakkan) dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses pemberian dorongan bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan

organisasi dengan efisien dan ekonomis.

4. Controlling (pengawasan) ialah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

### **Konsep Kualitas Pelayanan**

Pelayanan yang berkualitas merupakan kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan dengan standar yang telah ditentukan. Menurut Sinambela dkk (2006;6) Kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik;

Kasmir (2005;31) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

### Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (1999;50) yaitu Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produsen (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Sedangkan menurut Tjiptono (2006;146) yaitu kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kepuasan menurut Kotler (1999;25), menyatakan kunci dalam mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan memberikan keintingan terhadap perusahaan seperti :

1. Membeli lebih banyak dan setia lebih lama;
2. Membeli jenis produk baru atau produk yang disempurnakan dari perusahaan;
3. Mengumpulkan pujian bagi perusahaan dan produknya kepada orang lain;
4. Kurang memperhatikan merek dan iklan pesaing, serta kurang sensitif terhadap harga;
5. Memberikan gagasan baru atas barang jasa perusahaan;
6. Lebih murah biaya pelayanannya daripada pelanggan baru, karena transaksinya sudah rutin.

### Operasional Variabel

**Tabel 3 : Operasional Variabel Penelitian Analisis Praktek Layanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Konsep	Variabel	Indikator	Dimensi (Subindikator)	Skala Ukuran
Kualitas jasa adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 1996;69)	Kualitas Jasa	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	1. Tingkat Konsistensi dalam melakukan pelayanan 2. Tingkat keandalan kualitas hasil perbaikan	Puas Cukup Puas Tidak Puas
		Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	1. Kesigapan PDAM dalam melayani pelanggan	Puas Cukup Puas Tidak Puas
		Keterampilan ( <i>Competence</i> )	1. Kemampuan PDAM dalam melayani pelanggan 2. Tingkat pengetahuan yang dimiliki	Puas Cukup Puas Tidak Puas
		Kemudahan untuk dihubungi ( <i>Acces</i> )	1. Tingkat kemudahan	Puas Cukup Puas

		Sikap Sopan dan santun ( <i>Courtesy</i> )	menghubungi pelayanan 1. Tingkat kesopanan dalam melayani konsumen	Tidak Puas  Puas Cukup Puas Tidak Puas
		Memberikan Informasi ( <i>communication</i> )	1. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan konsumen 2. Kemampuan dalam berkomunikasi antar karyawan	Puas Cukup Puas Tidak Puas
		Sifat jujur dan dapat dipercaya ( <i>Credibility</i> )	1. Tingkat kejujuran dan dapat dipercaya	Puas Cukup Puas Tidak Puas
		Security (aman dari bahaya dan keraguan)	1. Perusahaan menjamin ketepatan pelayanan 2. Tingkat keakuratan dan kesesuaian karyawan dalam memberikan harga	Puas Cukup Puas Tidak Puas
		Understanding knowing the costumer (usaha memenuhi kebutuhan pelanggan)	1. Tingkat kemampuan PDAM dalam memahami kebutuhan konsumen 2. Tingkat perhatian saat melayani konsumen	Puas Cukup Puas Tidak Puas
		Tangibles(bukti fisik)	1. Kenyamanan tempat yang diberikan pada saat menunggu proses transaksi 2. Prosedur pelayanan PDAM dalam menampilkan fasilitas fisik	Puas Cukup Puas Tidak Puas

Sumber: *Modifikasi Peneliti, 2016*

## METODE PENELITIAN

### Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode tipe kualitatif. Sebagai mana dikenal, dalam penelitian kualitatif maka digunakan analisis triangulasi metode.

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor PDAM Tirta Siak Pekanbaru di

jalan Jend. Sudirman Pekanbaru dan juga di kecamatan Pekanbaru kota.

### Informan Penelitian

**Tabel 4 : Jumlah Responden Penelitian Analisis Praktek Layanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Pekanbaru Kota**

No	Nama	Informan	Key Informan
1	Direktur PDAM Tirta Siak Pekanbaru	1	
2	Pegawai PDAM Kota Pekanbaru	4	
3	Pelanggan PDAM di kec. Senapelan		5
	Jumlah	5	5

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2014

### Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer, data yang diperoleh langsung dari data key informan yang merupakan sumber informasi dalam memperoleh jawaban dari permasalahan ini. Adapun yang menjadi key informan dalam penelitian ini adalah karyawan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Siak Kota Pekanbaru yang mengetahui permasalahan secara mendalam.
2. Data Sekunder, Yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Jumlah pelanggan yang menjadi narasumber di penelitian ini berjumlah 5 orang. Sumber data lain dapat diperoleh dari jurnal atau laporan-laporan penelitian terdahulu, buku-buku, internet, Koran, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian.
2. Teknik wawancara/interview yakni dengan melakukan wawancara/interview secara langsung antara peneliti dengan informan. Wawancara dilakukan melalui beberapa pertanyaan dengan sistem terbuka sehingga pertanyaan-pertanyaan yang belum tercantum dapat ditanyakan untuk memperoleh data yang akurat dan tepat, guna menunjang analisis terhadap permasalahan yang dibahas.
3. Dokumentasi merupakan studi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik.

### PEMBAHASAN

**Hasil Penelitian dan Pembahasan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Terhadap Pelanggan Berdasarkan Beberapa Indikator. Maka Dari Hasil Penelitian Berdasarkan Parameter Tersebut di Dapati**

### Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi yaitu merupakan upaya pengumpulan data penulis langsung terjun ke lapangan atau ketempat lokasi penelitian tepatnya di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dan rumah-rumah pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru



## 1. **Kehandalan**

Kehandalan adalah aspek yang mencerminkan kemampuan untuk memberikan apa yang dijanjikan – dengan andal dan tepat serta akurat.

Untuk mampu memberikan reliabilitas maka langkah yang harus dilakukan adalah: 1) pastikan bahwa anda telah mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan benar; 2) janjikan hanya apa yang dapat anda berikan dan 3) tindak lanjut untuk memastikan bahwa produk dan service telah diberikan sesuai dengan janji.

Seperti yang sudah dibahas pada bab sebelumnya bahwa reliability atau kehandalan ini adalah mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya. Reliability ini kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian terhadap pelayanan.

Dari seluruh hasil wawancara dapat diketahui bahwa pendistribusian air yang diberikan oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru sudah berjalan cukup baik, walaupun masih ada pelanggan yang mengalami pendistribusian air belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari berbagai penjelasan atau alasan yang diberikan dari pihak PDAM maupun pelanggan yang berkata bahwa air tidak terus-menerus mengalir secara konsisten bisa dikarenakan akibat pemadaman listrik dan juga dari pihak PDAM sendiri tidak memiliki genset yang bisa mengoperasikan air apabila listrik dipadamkan. Dan dapat dinyatakan

bahwa konsistensi dalam melakukan pelayanan khususnya dalam mendistribusikan air sangat penting. Sehingga akan memudahkan pelanggan PDAM dalam memenuhi kebutuhannya.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penempatan pegawai dalam PDAM Tirta Siak Pekanbaru sebenarnya sudah sesuai dengan bidangnya. Namun, masih banyaknya pegawai atau karyawan yang belum mengetahui dan memahami tugas-tugas mereka pada bidang yang mereka tempati. Padahal dengan pahamiannya karyawan akan tugas mereka pada tiap bidang akan memaksimalkan kinerja mereka sehingga tercapainya tujuan organisasi dan juga memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Dengan hal ini apabila adanya keandalan kualitas hasil perbaikan atau gangguan yang baik dapat mencegah kembali terjadinya gangguan pada sistem yang sama sehingga ini tidak merugikan pelanggan. Jadi kemampuan perusahaan mewujudkan janji secara keseluruhan masih diharapkan memberikan layanan yang lebih baik seperti yang diharapkan pelanggan.

## 2. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemauan atau kesigapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan. Ketersediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan. Karyawan dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan masyarakat.

Kesigapan dalam melayani pelanggan harus dilakukan oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Kesigapan dapat menumbuhkan persepsi positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Jika terjadi kegagalan

atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak PDAM harus segera memperbaiki atau meminimalkan kerugian pelanggan dengan segera.

Dari wawancara diatas bisa kita lihat bahwa sebenarnya pihak PDAM telah bekerja dengan baik, mampu menangani keluhan masyarakat dan langsung sigap turun kelapangan. Dan juga pihak PDAM telah menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, keluhan pelanggan. Kesigapan karyawan sangat diperlukan, karena jumlah pelanggan yang banyak maka sangat dibutuhkan kesigapan karyawan dalam melakukan pelayanan dengan sigapnya petugas dalam menanggapi layanan dapat membantu pelanggan dalam mengurus urusannya. Tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan pada dasarnya merupakan keinginan dari semua pelanggan. Bahkan apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas akan menjadi permanen. Ketidakpuasan masyarakat bisa semakin besar apabila pelanggan yang menyampaikan masalahnya merasa tidak diselesaikan dengan cepat dan tepat. Sedangkan ketanggapan dalam menyelesaikan permasalahan adalah salah satu aspek penting di dalam kualitas pelayanan.

### 3. Keterampilan (*Competence*)

Keterampilan (*Competence*) maksudnya adalah merujuk kepada skill. Kompetensi yang dipahami selama ini adalah 3 jenis kemampuan, yaitu pengetahuan (*knowledge, science*), keterampilan teknis (*skill, teknologi*) dan sikap perilaku (*attitude*). Kompetensi bisa didefinisikan sebagai kemampuan teknis yang membedakan perusahaan dengan pesaing. Kompetensi juga sebuah pernyataan terhadap apa yang seseorang harus lakukan ditempat kerja untuk

menunjukkan pengetahuannya, keterampilannya dan sikap sesuai dengan standar yang dipersyaratkan. Setiap perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

#### a. Kemampuan PDAM dalam melayani pelanggan

Kemampuan karyawan dalam suatu organisasi juga sangat penting. Kemampuan karyawan seperti kemampuan memahami tugas pada bidangnya, kemampuan memahami perkataan lisan, penalarannya secara induktif dan bagaimana daya ingatnya. Semua hal tersebut sangat dibutuhkan karyawan dalam melaksanakan tugasnya dan melayani pelanggan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu cara untuk membuat pelanggan merasa puas.

Dari seluruh hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kemampuan karyawan dalam PDAM Tirta Siak Pekanbaru masih kurang, karena organisasi ini memanfaatkan SDM (*Sumber Daya Manusia*) yang ada. Padahal kemampuan karyawan tersebut berpengaruh dalam melaksanakan tugas-tugasnya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

#### b. Tingkat pengetahuan yang dimiliki

Tingkat pengetahuan yang dimiliki karyawan akan berpengaruh positif bagi organisasi tersebut. Salah satunya dengan cara memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan dan berusaha memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Dari hasil wawancara tersebut dapat kita lihat bahwa pengetahuan karyawan PDAM Tirta Siak berpengaruh dalam memberikan pelayanan untuk menghasilkan kepuasan pelanggan.

Disini pengetahuan pegawainya cukup baik dan sudah sesuai dengan bidang mereka.

Dari semua hasil wawancara yang mencakup pengetahuan yang dimiliki, bahwasanya pengetahuan PDAM Tirta Siak Pekanbaru belum maksimal dan belum sesuai dengan struktur, yang mana ini dapat kita lihat pada penempatan pegawai ditiap bidang atau divisi dalam organisasi PDAM Tirta Siak Pekanbaru. Pengetahuan karyawan PDAM sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dan ketidakakuratan dalam pelayanan sehingga tidak merugikan pelanggan.

#### 4. **Kemudahan Untuk dihubungi (Acces)**

Kemudahan untuk dihubungi maksudnya adalah kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.

Dari hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa PDAM Tirta Siak telah memberikan kemudahan untuk dihubungi oleh pihak pelanggan yang sedang mengalami kendala. PDAM sangat dibutuhkan oleh konsumen, sehingga apabila mudah dihubungi dapat mempermudah pelanggan untuk menginformasikan mengenai adanya gangguan yang mengakibatkan terjadinya gangguan dalam waktu yang lama. Dengan adanya perhatian yang diberikan, maka pelanggan akan merasa sangat dihormati dan dihargai. Oleh karena itu tingkat kemudahan dalam menghubungi pelayanan ini bisa menumbuhkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

#### 5. **Sikap Sopan Santun (Courtesy)**

Sikap sopan dan santun (Courtesy) maksudnya adalah sikap saling

menghargai orang lain dengan penuh persahabatan, serta sikap sopan santun, perhatian, respek yang harus dimiliki oleh para contact personal.

#### a. **Tingkat kesopanan dalam melayani konsumen**

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan PDAM Tirta Siak dalam hal kesopanan dalam melayani pelanggan sudah baik tetapi harus ditingkatkan terus agar pelanggan merasa lebih simpati kepada karyawan. Menanggapi pelanggan dengan sikap sopan dan ramah akan membuat pelanggan merasa senang dan nyaman serta simpati kepada karyawan.

#### b. **Pengaruh keterikatan sikap karyawan dengan organisasi**

Dari seluruh hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa keterikatan karyawan pada organisasi mempengaruhi tercapainya tujuan organisasi tersebut. Karena dengan keterikatan terhadap organisasi tersebut para karyawan akan memberikan yang terbaik untuk organisasi tempatnya bekerja. Begitu juga dengan organisasi PDAM Tirta Siak Pekanbaru. Namun yang penulis dapatkan di lapangan para karyawan melakukan tugasnya karena itu sudah merupakan tugas mereka dan mereka telah terikat dengan PDAM Tirta Siak Pekanbaru jadi mau tidak mau mereka harus melaksanakan dan menjalaninya.

#### 6. **Memberikan Informasi (Communication)**

Memberikan informasi (Communication) maksudnya adalah selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

a. Kemampuan PDAM dalam berkomunikasi dengan pelanggan

Hubungan organisasi dengan stakeholder yang terkait merupakan faktor yang perlu diperhatikan. Karena suatu organisasi tidak dapat berdiri sendiri, apalagi PDAM Tirta Siak merupakan BUMD yang ada di Kota Pekanbaru. Yang mana pengelolaan dan pembinaannya berada di bawah pemerintahan daerah. Oleh karena itu hubungan organisasi PDAM ini dengan organisasi lain atau stakeholder yang terkait perlu diperhatikan.

Dari seluruh hasil wawancara diatas dapat kita lihat bahwa hubungan organisasi PDAM Tirta Siak Pekanbaru dengan stakeholder yang terkait seperti masyarakat Kota Pekanbaru yang menjadi pelanggannya sudah baik. Namun, masih perlu adanya perbaikan-perbaikan lagi sehingga hubungan ini akan menjadi lebih baik dan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

b. Kemampuan PDAM dalam berkomunikasi antar karyawan

Sikap pegawai adalah bagaimana pegawai dalam menyikapi pekerjaannya sebagai anggota dari bagian organisasi tersebut, atau bagaimana sikap seseorang pegawai dalam organisasi tersebut.

Dari seluruh hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa proses komunikasi dalam organisasi PDAM Tirta Siak sudah berjalan baik dan terbuka. Hal ini sesuai dengan yang peneliti observasi di lapangan bahwa antara pimpinan dengan karyawan, karyawan dengan karyawan komunikasinya baik dan lancar.

**7. Sikap Jujur dan Dapat Dipercaya (*Credibility*)**

Sifat jujur dan dapat dipercaya (*Credibility*) maksudnya adalah Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.

Unsur ini sangat penting sehingga menuntut adanya perbaikan tingkat kinerja yang harus dilakukan oleh PDAM Tirta Siak. Kejujuran dan sikap dapat dipercaya harus ada agar pelanggan merasa aman dan tidak ragu-ragu untuk terus berlangganan air di PDAM Tirta Siak.

Wawancara yang dilakukan penulis dengan narasumber yaitu pelanggan dari PDAM dapat dikatakan bahwa pihak pelanggan kadang merasa dirugikan dan kecewa atas kinerja pelayanan dalam program CIS ini. Seharusnya program CIS menurut pelanggan bisa berjalan secara optimal seperti yang dilakukan PLN terhadap pelanggannya yaitu jarang mengalami offline atau kendala jaringan internet.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa organisasi PDAM Tirta Siak Pekanbaru cukup mampu dalam mengoptimalkan program CIS yang kegunaannya untuk mengelola data tagihan rekening pelanggan. Akan tetapi dari pelanggan diharapkan pihak PDAM terus mengoptimalkan atau melakukan perbaikan agar tidak lagi tersendat masalah jaringan. Hal ini dikarenakan unsur kejujuran dan kepercayaan menimbulkan kesan yang baik dimata pelanggan.

## 8. Aman Dari Bahaya Keragu-raguan (*Security*)

Security atau aman dari bahaya dan keragu-raguan maksudnya adalah bebas dari resiko, bahaya dan keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan.

### a. Perusahaan menjamin ketepatan pelayanan

Uraian narasumber dalam menanggapi ketepatan pelayanan, antara lain ada beberapa informan yang mengatakan bahwa tingkat ketepatan petugas pelayanan dalam melayani pelanggan adalah mampu.

Dari hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa karyawan PDAM Tirta Siak cukup bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya. Akan tetapi memang masih banyak kendala yang membuat mereka cekatan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

### b. Tingkat keakuratan dan kesesuaian karyawan dalam memberikan harga

Dalam hal keakuratan dan kesesuaian karyawan dalam memberikan harga hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM atau tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas PDAM mendapat perhatian yang lebih dominan dan serius dari pelanggan, karena apabila terjadi ketidak akuratan bisa menimbulkan kerugian oleh pelanggan dan bisa membuat pelanggan menjadi tidak ingin berlangganan lagi.

Dari kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam hal keakuratan pembayaran rekening sebenarnya sudah maksimal karena dari hasil wawancara dengan pelanggan terbukti bahwa pihak PDAM Tirta Siak sudah melakukan

pekerjaannya dengan baik dan akurat. Sehingga hal ini tidak menimbulkan kerugian oleh pelanggannya. Akan tetapi hanya beberapa dari pihak informan yang mengeluhkan keadaan tersebut.

## 9. Usaha Memenuhi Kebutuhan Pelanggan (*Understanding Knowing The Customer*)

Maksudnya adalah berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual.

### a. Tingkat kemampuan PDAM dalam memahami kebutuhan pelanggan

Dari hasil wawancara dengan karyawan bisa disimpulkan bahwa PDAM Tirta Siak belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik. Karena mereka tidak rutin melakukan pengecekan terhadap pipa-pipa masyarakat sehingga membuat pelanggan merasa tidak diperhatikan kebutuhan airnya. PDAM Tirta Siak hanya melakukan pengecekan terhadap pipa-pipa pelanggan apabila sudah terjadi kebocoran hal ini kan sangat merugikan kedua belah pihak, seharusnya dilakukan pengecekan secara rutin agar bisa mengurangi kerusakan dan meminimalisir kebocoran pipa. Hal ini akan membantu pelanggan itu sendiri juga akan selalu menghargai dengan kemampuan yang dimiliki oleh PDAM dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

### b. Tingkat perhatian saat melayani konsumen

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa PDAM sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur. Setiap pelanggan mengharapkan pelayanan yang cepat dan tepat hingga memudahkan pelanggan dalam melakukan aktivitas. Akan tetapi

seharusnya pihak yang berlangganan harus tepat waktu dalam melakukan pembayaran agar PDAM bisa berjalan dengan baik dan tidak terkendala dengan biaya.

#### 10. Bukti Fisik (*Tangible*)

Maksudnya berkenaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Proses pelayanan yang dilaksanakan oleh pdam terhadap pelanggan harus tampak atau secara fisik dapat terlihat jelas mengenai mekanisme kerja berbagai fasilitas yang digunakan, peralatan, kinerja personil, termasuk saluran-saluran komunikasi yang dipakai dalam pelaksanaan tersebut, sehingga pelanggan dapat mengetahui dan melihat dengan jelas bahkan dapat memberikan penilaian terhadap proses pelayanan yang dilaksanakan oleh PDAM Tirta Siak Pekanbaru.

##### a. Kenyamanan tempat yang diberikan pada saat menunggu proses transaksi

Dalam hal ini penulis melihat langsung sarana yang disediakan pihak PDAM dalam melayani pelanggan.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa unsur kenyamanan adalah penting, namun ada juga yang mengatakan kurang penting. Sehingga pelanggan yang mengatakan unsur ini penting diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pelanggannya, namun ada pula pelanggan yang mengatakan bahwa unsur ini kurang memberi pengaruh terhadap kepuasan pelanggannya.

Ketidakpuasan pelanggan akan unsur kenyamanan lingkungan pelayanan ini dapat dilihat dari pendapat mereka yang mengatakan bahwa ruang tunggu tidak dilengkapi dengan tempat duduk yang

memadai, ac yang tidak menyala serta fasilitas toilet untuk pelanggan yang sedang melakukan pembayaran rekening maupun pelanggan yang sedang melakukan penagihan.

##### b. Prosedur pelayanan PDAM dalam menampilkan fasilitas fisik

Uraian responden tentang persyaratan pelayanan yang ada di PDAM Tirta Siak Pekanbaru adalah beberapa informan yang mengatakan bahwa persyaratan pelayanannya sangat mudah.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Siak sudah bekerja sesuai dengan prosedur, sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin membayar tagihan rekening ataupun yang ingin berlangganan baru. Akan tetapi, penulis melihat tidak adanya persyaratan yang tertera dikantor PDAM Tirta Siak hal ini akan menimbulkan kebingungan dan keraguan oleh pelanggan yang ingin berlangganan baru. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit akan memudahkan pelanggan, hal ini juga akan dapat mempercepat waktu pelanggan untuk melakukan pengaduan jika terjadi masalah dan juga mempercepat karyawan segera menyelesaikan permasalahan.

#### **Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.**

##### 1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam menciptakan kepuasan pelanggan, maksudnya disini adalah dilihat dari segi tingkat pengetahuan, pendidikan, dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan baik secara prosedur, sistem,

proses dan teknis dalam melayani pelanggan.

Dalam hal ini pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, pendidikan dan keahlian untuk dapat melaksanakan pekerjaan, bukan hanya pengalaman Sumber Daya Manusia yang diperlukan namun kemampuan, pengetahuan, pendidikan dan keahlian yang dimiliki Sumber Daya Manusia juga menjadi modal awal dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik oleh karyawan dengan melihat keinginan dan kebutuhan pelanggan.

#### a. Kinerja Karyawan

Kinerja petugas yaitu, kesungguhan dalam melayani pelanggan serta kesanggupan karyawan dalam memberikan jasa kepada pelanggan sesuai dengan prosedur dan tata cara yang ada. Kinerja karyawan juga mencakup dalam penanganan pengaduan yang dilakukan oleh pelanggan kepada karyawan. Kesanggupan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan akan membuat pelanggan merasa diperhatikan dan juga praktek kerja yang dilakukan karyawan harus dilakukan secara optimal agar kualitas kerjanya dimata pelanggan semakin baik dan tidak akan membuat pelanggan merasa ragu akan perusahaan penyedia air tersebut. PDAM Tirta Siak harus terus-menerus berbenah diri. SDM yang handal, tangguh, berpengalaman dan terpercaya adalah syarat yang tidak bisa ditawar.

Pelayanan yang ramah, hangat dan bersahabat harus diterapkan menjadi standar. PDAM Tirta Siak harus diselamatkan demi ribuan pelanggan yang telah setia menunggu lama untuk pelayanan PDAM yang lebih baik.

#### 2. Kondisi Infrastruktur

Kondisi infrastruktur di PDAM sangat berpengaruh karena sistem pengolahan air PDAM Tirta Siak merupakan instalasi pengolahan lengkap yang mampu menghasilkan air bersih sesuai standar yang berlaku. Keandalan alat pengolahan ini sudah terbukti dapat menghasilkan air yang bersih dan jernih.

Kapasitas disain instalasi pengolahan air yang dimiliki PDAM Tirta Siak saat ini mampu mengolah air sampai 620/l/d. Kapasitas tersebut dapat digunakan melayani kebutuhan pelanggan 40.000 sambungan. Jaringan perpipaan PDAM sudah diganti dengan yang baru melalui program investasi. Investasi terus dilanjutkan dengan pekerjaan pemasangan pipa induk transmisi. Dengan demikian keandalan sistem distribusi air sudah semakin meningkat dan mampu mengantarkan air ke semua pelanggan dengan volume lebih besar dan tekanan kuat. Apabila kondisi infrastruktur yang dimiliki PDAM semakin lama semakin meningkat maka akan membuat pelanggan merasa terpuaskan.

#### 3. Sarana dan Prasarana (Fasilitas)

Fasilitas kerja adalah peralatan dan perlengkapan kerja yang dibutuhkan oleh organisasi dalam mendukung pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan yang dilakukan individu. Karena fasilitas kerja yang berhubungan dengan teknologi juga merupakan salah satu unsur yang penting dalam rangkaian meningkatkan semangat kerja yang dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi, sebab dengan dimilikinya fasilitas kerja yang baik dapat juga merangsang dan menyenangkan serta menghapus kebosanan dalam diri individu dalam kegiatan sehari-harinya. Adanya fasilitas kerja dalam pelaksanaan tugas karyawan merupakan komponen yang sangat mendukung untuk kelancaran proses perbaikan yang akan

dilakukan, sebab sistem dapat mendukung tercapainya tujuan, prinsip dan sasaran yang ditetapkan.

#### 4. Teknologi

Teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi. Adapun indikasi yang meliputi teknologi, antara lain :

- a. Operasi pengolahan atau proses produksi
- b. Bahan yang digunakan

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa bahan-bahan yang digunakan oleh PDAM Tirta Siak Pekanbaru merupakan bahan-bahan yang diketahui oleh masyarakat pada umumnya. Dan penggunaan bahan-bahan ini sudah baik dan tepat. Teknologi yang digunakan oleh PDAM Tirta Siak Pekanbaru sudah baik, namun belum maksimal. Hal ini dapat kita lihat pada operasi pengolahan atau proses produksi air bersih dan bahan-bahan yang digunakan untuk memproses air bersih tersebut.

#### Kesimpulan

1. Analisis praktek layanan yang diberikan PDAM Tirta Siak Pekanbaru kepada pelanggannya masih belum berjalan dengan optimal, karena dari pihak PDAM sendiri masih belum mampu memberikan pelayanan yang baik seperti mendistribusikan air secara terus-menerus selama 24 jam dalam sehari dengan kualitas air yang bersih. Masih banyak nya kelemahan terutama berasal dari dalam organisasi itu sendiri, ini dapat dilihat dari kesediaan PDAM dalam mendengarkan keluhan dan saran pelanggan, dan juga sikap cepat dan tanggap karyawan dalam melakukan

perbaikan belum berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Tirta Siak meliputi : Sumber Daya Manusia (SDM), Kondisi Infrastruktur, dan Sarana dan Prasarana (Fasilitas) yang belum maksimal sehingga membuat masyarakat tidak percaya atas kinerja PDAM. Serta kinerja karyawan yang tidak maksimal dalam melakukan pekerjaan misalnya tidak melakukan pengecekan pipa-pipa pelanggan secara rutin sehingga pelanggan merasa tidak diperhatikan.

#### Saran

1. PDAM Tirta Siak Pekanbaru perlu lebih memperhatikan dinamika kepuasan pelanggan. Memanfaatkan perkembangan teknologi dengan maksimal dengan tujuan untuk memudahkan pelanggan.
2. Jika ada gangguan atau keluhan dari pelanggan, hendaknya PDAM Kota Pekanbaru secepatnya menanggapi, hal ini akan membuat pelanggan senang dan meringankan bebannya apabila PDAM bersedia mendengarkan keluhan dan saran yang disampaikan pelanggan.
3. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih secara terus-menerus maka pengontrolan terhadap jaringan pipa distribusi dilakukan terus menerus pula agar dapat diketahui dan apabila terjadi kerusakan secepat mungkin bisa diatasi sehingga tidak terjadi kebocoran air dan pendistribusian air kepada pelanggan dapat dioptimalkan dengan baik atau tidak terganggu.
4. Lebih mengintensifkan petugas yang khusus bertugas untuk melakukan pengecekan meter air dan kartu meteran air secara berkala, seperti contoh petugas pencatat meteran PLN. Sehingga pelanggan tidak khawatir



terjadi kekeliruan pada pembayaran rekening air.

5. Kepada masyarakat khususnya masyarakat Kota Pekanbaru agar dapat ikut berpartisipasi dalam rangka membangun kualitas pelayanan PDAM Tirta Siak Pekanbaru dengan memberikan masukan-masukan dan saran serta keluhan agar dapat diperhatikan dan diatasi oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pekanbaru.

#### Daftar Kepustakaan

- Anoraga, Pandji. 1995. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta, Pustaka Jaya.
- Barata, Atep Adya, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Danim, Sudarwan, 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Darmawan Didit, 2013. *Prinsip-Prinsip Prilaku Organisasi*. Surabaya, Pena Semesta
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan. Jakarta, PPM.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketujuh Belas. Jakarta, PT. Bumi Aksara (Edisi Revisi).
- Hasibuan, Malayu S.P., 2014. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Cetakan Kesepuluh. Jakarta, PT. Bumi Aksara (Edisi Revisi).
- Kotler P., 1999. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Prentice-Hall Inc. Jakarta
- Kusdi, 2011, *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta, Salemba Humanika.
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA-LAN Press.
- Mathis, PL dan Jackson JH. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Jimmy Sadili, dkk. Jakarta : Salemba Empat.
- Moekijat. 2002. *Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran*. Bandung, Bandar Maju.
- Pasalong, Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung, Alfabeta.
- Ratminto, & Septi Winarsih Atik. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Samsudin, Sadili, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketiga. Bandung, CV. Pustaka Setia.
- Samsudin, Sadili, 1995. *Teori pengembangan organisasi*. Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P, 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implimentasi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Sutrisno, H. Edy, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Kencana.
- Terry, George R, 2009. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fendy, 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta, Penerbit Andi.

Toha Miftah, 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta, Kencana.

Toha Miftah, 2010. *Kepemimpinan dalam Manajemen*, Jakarta. PT Rajagrafindo. Persada.

Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, CV. Mandar Maju.

Tulus, Moh. Agus. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta, Kencana Prenada Media Group.

Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi & Manajemen*. Pekanbaru. Uir Press.

Winardi, 2004. *Manajemen perilaku organisasi*, Bandung. Kencana.

Wursanto, 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta, Andi.

### **Dokumentasi**

Buku Pedoman Akademik Universitas Islam Riau, 2013. Pekanbaru, Universitas Islam Riau

Peraturan Daerah Propinsi Riau No: 1 Tahun 2002 Tentang : Perubahan Status Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Provinsi Riau Di Pekanbaru Menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pekanbaru.

Peraturan Daerah Kota Madya Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 12 Tahun 1997

Permenkes RI Nomor 1405/Menke/SK/XI/2002 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja Perkantoran dan Industri.

Permenkes RI Nomor 492/Menkes/Per/VI/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum

Skripsi :

Ismalinda, analisis Efektivitas Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Pekanbaru.