

ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Oleh

Andis Marcella dan Parjiyana

Mahasiswa dan Dosen Program Studi Administrasi Publik Fisipol UIR

ABSTRACT

This study aims to determine the level of Objectivity Evaluation of the Implementation of Public Service In Regional Water Company (PDAM) Tirta Indra Indragiri Hulu Regency. Indicators of this study are Requirements, Procedures, Service Time, Cost / Tariff, Service Product, Complaint Management. The type of research located in Indragiri Hulu Regency is Servey Descriptive, which Priority list of quissioner as a tool of collecting data and data collected with this tool then used as the main raw material to analyze the empirical condition of the objectivity of the existence of research objectives at the location in carefully. The population that is used in this research is the Head of Regional Water Company Tirta Indra, Company Employee Tirta Indra, And also the Society as a customer. The sampling technique used in assigning individual samples is the census technique for the employee population and the incidental sampling technique for the population group, the type and data collection techniques used in this study consist of, primary data collected by using quissioners and interviews and secondary data collected using observation techniques. While the data analysis technique used is to use the tool table frequency. Based on this analytical technique, the researcher evaluates and concludes that the Analysis of Public Service in Tirta Indra Regional Water Company (PDAM) of Indragiri Hulu Regency is at the "Good Enough" rating interval. Recommendation to be considered is where in the future the Perusahaan Daerah Air Minum will improve the quality services provided to customers.

Keywords : Public Service, Tirta Indra PDAM, Requirements, Procedures, Service Time, Cost/Tariff, Service Product, Complaint Management.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat obyektfik Evaluasi Pelaksanaan Palayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. Indikator dari penelitian ini adalah Peryaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Pengelolaan Pengaduan. Tipe penelitian yang berlokasi di Kabupaten Indragiri Hulu ini adalah Servey Deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuissioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi yang di teliti. Adapun populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Kepala Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra, Pegawai Perusahaan Tirta Indra, Dan juga Masyarakat sebagai pelanggan. Adapun teknik sampling yang digunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus untuk populasi pegawai dan teknik incidental sampling untuk kelompok populasi Masyarakat, jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuissioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisa data yang digunakan adalah dengan mempergunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu berada pada interval penilaian "Cukup Baik" Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan adalah dimana agar kedepannya pihak Perusahaan Daerah Air Minum lebih meningkatkan kembali kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kata Kunci : Pelayanan Umum, PDAM Tirta Indra, Peryaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Pengelolaan Pengaduan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan salah satu Negara kepulauan terbesar di dunia dengan luas wilayahnya yang mencapai hampir dua juta km persegi. Sebagai mana yang

kita ketahui didalam nya terdapat lima pulau terbesar yaitu sumatera, kalimantan, jawa, Sulawesi dan papua serta 17.508 pulau kecil lainnya yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Dimana sebagian besar wilayah Indonesia adalah daerah perairan, namun hanya beberapa saja yang

merupakan air tawar yaitu air yang dapat dikonsumsi manusia seperti air sungai danau dan air tanah.

Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kelangsungan hidup makhluk hidup. Tanpa air tidak ada kehidupan di bumi. Tubuh manusia 65% terdiri atas air. Bumi mengandung sejumlah air yang terdiri dari samudera, laut, sungai, danau, gunung es dan sebagainya. Namun di sini banyak air yang terkandung di bumi hanya 3% yang berupa air tawar yang terdapat dalam sungai, danau, dan air tanah. Air merupakan kebutuhan pokok manusia terutama air yang bersih dan sehat yang dapat digunakan sebagai air minum. Dalam UU RI No 7 tahun 2004 dan keputusan menteri kesehatan nomor 907 tahun 2002, disebutkan beberapa pengertian terkait 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 yang melalui proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya tujuan pelayanan adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;
3. Kondisional, yakni 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 dalam penyelenggaraan pelayanan public 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, sosial;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan

Berdasarkan Peraturan Bupati Indragiri Hulu Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu yang memuat tentang tugas pokok dan fungsi dari PDAM Tirta Indra yaitu dimuat pada Pasal 3 yang menyatakan bahwa tugas Pokok Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra adalah “Menyelenggarakan Air Minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek Sosial, Kesehatan dan Pelayanan Umum.”

Kemudian pada Pasal 4 dimuat tentang fungsi dari Perusahaan Daerah Air Minum yang berbunyi:

- a. Melaksanakan Pelayanan Umum/Jasa, Menyelenggarakan kemanfaatan Umum dan memupuk pendapatan sebagai sumber pendapatan asli daerah.
- b. Melakukan perencanaan dan pengendalian terhadap penyelenggaraan pengelolaan air minum sesuai kebijakan kepada daerah dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Melaksanakan produksi dan distribusi air minum yang memenuhi syarat kesehatan dengan harga yang terjangkau dan pelayanan yang memadai bagi masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri

Hulu memiliki cabang hampir disemua kecamatan Kabupaten Indragiri Hulu dari total kecamatan yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu, PDAM Tirta Indra sudah memiliki Cabang di 11 Kecamatan yang ada, beberapa kecamatan yang belum memiliki sambungan air dari PDAM dikarenakan kecamatan tersebut merupakan kecamatan yang baru mengalami pemekaran, dan di perkirakan juga akan segera dilakukan pembangunan kantor cabang PDAM pada kecamatan baru tersebut, untuk mengetahui jumlah pelanggan Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) pada masing-masing kecamatan yang sudah memiliki sambungan air

Berdasarkan gambaran umum diatas dan juga berdasarkan hasil dari pengamatan penulis dilapangan secara langsung, maka penulis menemukan beberapa fenomena-fenomena yang menjadi dasar penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. yaitu :

1. Penyaluran Air kerumah pelanggan kerap kali terganggu dikarenakan adanya kebocoran pipa saluran. Hal ini dikarenakan kualitas pipa yang digunakan merupakan pipa lunak dan tidak dilakukan penanaman pipa ke dalam tanah sehingga rawan terjadi kebocoran ataupun pecah.
2. Lama nya Proses pemasangan instalasi air yang dilakukan oleh Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) ke rumah masyarakat yang menjadi pelanggan baru.
3. Penyaluran Air yang dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Indragiri Hulu sering kali mengalami keterlambatan dari jadwal yang sebelumnya di tetapkan. Dimana jadwal yang telah ditetapkan adalah dimulai dari pukul 06.00 WIB S/d 18.00 WIB.
4. Pelayanan yang disediakan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu terkait Penyediaan Loker Pembayaran Dan

Tempat Pengaduan Masih belum memadai.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan diatas Peneliti dapat menarik perumusan masalahnya adalah “Bagaimanakah Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu.”

Tujuan dan kegunaan penelitian

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis bagaimana Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Untuk mengetahui faktor- faktor apa saja yang menjadi kendala yang dihadapi oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Indragiri Hulu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan PDAM Tirta Indra.

Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu administrasi, minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian dibidang Administrasi, khususnya dibidang Administrasi Publik.
2. Akademis, yaitu penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi atau studi perbandingan bagi kawan-kawan yang akan melakukan penelitian terkait Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. di fakultas ilmu sosial dan politik universitas islam riau.
3. Praktis, yaitu penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi pihak dinas kesehatan serta pemerintah, peneliti mengharapkan semoga penelitian ini menjadi salah satu acuan dalam melaksanakan tugas serta

kewajiban sebagai pelayan masyarakat yang bertanggung jawab untuk kepentingan masyarakat

STUDI KEPUSTAKAAN

Konsep Administrasi

Adapun pengertian dari administrasi menurut zulkifli (2005;20) administrasi adalah kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Adapun pengertian administrasi menurut sondang P. siagian (2008) administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kosep Organisasi

Menurut Siagian (dalam Zulkifli,2005;127) Mendefinisikan Organisasi sebagai bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Winardi (2009;1) organisasi merupakan elemen yang amat diperlukan didalam kehidupan manusia (apalagi dalam kehidupan modern). Organisasi membantu kita melaksanakan hal-hal atau kegiatan-kegiatan yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik sebagai individu. Di samping itu, dapat dikatakan lagi bahwa organisasi-organisasi membantu masyarakat, membantu kelangsungan pengetahuan dan ilmu pengetahuan. Ia pun merupakan sumber penting aneka macam karier di dalam masyarakat.

Konsep Manajemen

Hasibuan (2002;2) Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Pentingnya manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut James Stoner dan Charles (dalam Siswanto,2005;2) Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi.

Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) mengandung pengertian yang erat kaitannya dengan pengelolaan Sumber Daya Manusia atau pegawai di dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia juga dapat di sebut sebagai personil. Tenaga kerja, pekerja, pegawai, karyawan, atau potensi yang merupakan asset atau berfungsi sebagai modal non material dalam organisasi bisnis, yang dapat di wujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi (Nawawi, 2011)

Hasibuan (2012:10) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Konsep Pelayanan

Menurut Invancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam buku Ratminto (2005;2) dan Atik Septi Winarsih mendefinisikan pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang

melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Sementara menurut Gronroos (1990:27) pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai adanya interaksi antara konsumen sebagai penerima layanan dengan karyawan atau lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan yang memanfaatkan penyediaan jasa layanan mereka.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Pada tahun 2002 Terbit Keputusan Menteri Kesehatan No. 907 Tahun 2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum, yang akan menjadikan pedoman dalam monitoring kualitas air minum yang diproduksi oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dalam rangka meningkatkan kinerja PDAM dan pembangunan sistem penyediaan air minum, dilakukan upaya perumusan kebijakan melalui Komite

Kebijakan Percepatan Pembangunan Infrastruktur (KKPPI), untuk merumuskan kebijakan dan strategi percepatan penyehatan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) melalui peningkatan kerjasama kemitraan dengan pihak swasta/investor.

Dimulai tahun 2004 inilah merupakan tonggak terbitnya peraturan dan perundangan yang memayungi air minum yaitu dimulai dengan terbitnya UU no 7 Tahun 2004 tentang SDA (sumber daya air). Setelah 60 tahun Indonesia merdeka pada tahun ini Indonesia baru memiliki peraturan tertinggi disektor air minum dengan terbitnya PP (peraturan pemerintah) No 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan SPAM (sistem penyediaan air minum). Dengan dimulainya kembali pembinaan Air Minum dari yang semula berbasis “wilayah” menjadi berbasis “sektor” lahir kembali Direktorat Jenderal Cipta Karya dan Direktorat Pengembangan Air Minum keluarlah kebijakan “Penyehatan Perusahaan Daerah Air Mimum” yang dimulai dengan dilakukannya Bantek Penyehatan Perusahaan Daerah Air Minum.

Operasional Variabel

Tabel 1 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu.

| Konsep | Variabel | Indikator | Item yang dinilai | Skala Pengukuran |
|--|---|-------------------|--|------------------|
| Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sinambela (2010:4) | Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. | 1 Persyaratan | a. Sosialisasi Persyaratan. b. Kesederhanaan Persyaratan. | Skala Likert |
| | | 2 Prosedur | a. Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) b. Memberikan Pelayanan Sesuai dengan SOP yang ditetapkan Perusahaan. | Skala Likert |
| | | 3 Waktu Pelayanan | a. Penyaluran Air Sesuai dengan Jadwal yang ditetapkan PDAM. b. Proses Penanganan Pengaduan atau Keluhan Masyarakat terkait situasi dilapangan. | Skala Likert |

| | | | | |
|--|--|-------------------------|--|--------------|
| | | 4 Biaya/Tarif | a. Penetapan Jumlah Tarif yang dibebankan ke Masyarakat. b. Pemungutan Tarif Sesuai Dengan Standar yang ditetapkan. | Skala Likert |
| | | 5 Produk Layanan | a. Penyediaan Loker Pembayaran Tagihan Air. b. Ketersediaan Petugas Pelayanan di Loker. | Skala Likert |
| | | 6 Pengelolaan Pengaduan | a. Penyediaan petugas yang akan menindak lanjuti Keluhan masyarakat. b. Proses penanganan pengaduan cepat. | Skala Likert |

Sumber : Olahan Penulis tahun 2017.

Teknik Pengukuran

Adapun pengukuran untuk indikator variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Baik** : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. Mencapai 67%-100%
- Cukup Baik** : Jika rata-rata penilaian responden terhadap Indikator Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. Mencapai 34%-66%
- Kurang Baik** : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. Mencapai 00%-34%

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Metode penelitian ini adalah metodologi kuantitatif. Karena metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2012:8) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, dan digunakan untuk penelitian populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kuantitatif lebih menekankan pada penggunaan angka-angka yang membuatnya lebih mendetail dan jelas, selain itu penggunaan tabel, grafik dan juga diagram sangat memudahkan untuk di baca.

Lokasi Penelitian

1. Lokasi penelitian yang penulis sedang lakukan adalah berada di Kabupaten Indragiri Hulu. Dan daerah yang dijadikan indicator kinerja adalah daerah Kecamatan Seberida.
2. Tempat yang dijadikan Lokasi Penelitian adalah Kantor PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri. Dan selanjutnya adalah kantor Cabang PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu yang berada di Kecamatan Seberida yaitu Kantor Cabang Pangkalan Kasai.

Populasi dan Sampel

Tabel 2 : Jumlah Populasi dan Sampel Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu.

| No | Sub Populasi | Populasi | Sampel | Persentase (%) |
|----|----------------------------------|-----------|-----------|----------------|
| 1 | Direktur PDAM Tirta Indra | 1 | 1 | 100 % |
| 2 | Badan Pengawas PDAM Tirta Indra. | 3 | 3 | 100 % |
| 3 | Kasubag Distribusi PDAM | 9 | 9 | 100 % |
| 4 | Kasubag Perawatan PDAM | 4 | 4 | 100 % |
| 5 | Pegawai PDAM Tirta Indra | 60 | 30 | 50 % |
| | Jumlah | 77 | 47 | 50% |

Sumber : Olahan Penulis Tahun 2017.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut

a. Angket (kuesioner)

Angket (kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dengan pertimbangan bahwa responden adalah subyek yang dianggap tahu tentang obyek penelitian peneliti. Seperti tanggapan responden terhadap Analisis Pelayanan Umum di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan gejala atau kondisi, baik yang bersifat fisik maupun non fisik dengan menggunakan indera atau nalar penulis, yaitu seperti melihat langsung kelapangan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lain,

yaitu kelapangan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kusioner. Kalau wawancara dan kusioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga subjek-subjek alam yang lain.

c. Wawancara (*interview*)

Wawancara (*interview*) adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden berdasarkan tujuan peneltian, guna untuk mendapatkan data mengenai obyek penelitian. Wawancara digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Dan Pembahasan Dari Indikator Variabel Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu

1. Persyaratan

Tabel 3 : Distribusi frekuensi tanggapan responden pegawai terhadap Penelitian yang berjudul Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. Dengan Indikator Persyaratan.

| No | Sub Indiaktor | Kategori Ukuran | | | Jumlah |
|---------------|---------------------------|-----------------|------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1 | Sosialisasi Persyaratan | 37 (80%) | 9 (20%) | 0 (0%) | 46 (100%) |
| 2 | Kesederhanaan Persyaratan | 42 (91%) | 4 (9%) | 0 (0%) | 46 (100%) |
| Jumlah | | 79 | 13 | 0 | 92 |
| Rata-Rata | | 40 | 6 | 0 | 46 |
| Persentase | | 87% | 13% | 0 | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2017

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi dari kedua Sub Indikator pada tabel dan dari penambahan pertanyaan dalam kuesioner yang di ajukan kepada pegawai PDAM pada indikator pertama maka penulis mendapatkan bahwa jawaban yang paling mendominasi dari responden pegawai PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu terhadap Indikator yang pertama yaitu “Persyaratan” berada pada kategori “Baik” dimana jumlah responden pegawai PDAM yang memberikan jawabannya pada kategori ini berjumlah sebanyak 79 dengan rata-rata 40 Orang responden, dan juga dengan persentase mencapai (87%) Responden Pegawai

PDAM, dan kemudian di ikuti oleh jawaban responden pegawai pada kategori “Cukup Baik” dengan jumlah responden pegawai dan juga karyawan yang memberikan jawaban adalah sebanyak 13 Orang responden dengan persentase mencapai (13%) Responden Pegawai PDAM. Dan untuk pilihan jawaban di kategori “Tidak Baik” tidak ada responden pegawai yang memberikan jawaban mereka pada kategori tersebut dengan persentase (0%) Responden dari keseluruhan total responden yang mencapai 92 Orang responden atau persentase (100%) responden pegawai.

Tabel 4 : Distribusi frekuensi tanggapan responden Pelanggan PDAM terhadap Penelitian yang berjudul Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. Dengan Indikator Persyaratan.

| No | Sub Indiaktor | Kategori Ukuran | | | Jumlah |
|---------------|---------------------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1 | Sosialisasi Persyaratan | 19 (38%) | 31 (62%) | - (0%) | 50 (100%) |
| 2 | Kesederhanaan Persyaratan | 15 (30%) | 35 (70%) | - (0%) | 50 (100%) |
| Jumlah | | 34 | 66 | 0 | 100 |
| Rata-Rata | | 17 | 33 | 0 | 50 |
| Persentase | | 34% | 66% | 0 | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2017

Dari data tabel di atas dapat di lihat bahwa jawaban yang paling dominan

terhadap Sub indikator pertama yang membahas tentang “ Sosialisasi

Persyaratan” adalah jawaban responden yang berada pada kategori “Cukup Baik” dengan jumlah responden yang memberikan jawaban mereka yaitu sebanyak 31 Orang responden Pelanggan PDAM dengan persentase (62%), lalu di ikuti dengan jawaban responden Pelanggan pada kategori “Baik” dengan jumlah responden yang memberikan pilihan sebanyak 19 Orang responden pegawai

PDAM dengan persentase sebanyak (38%) Responden dari total keseluruhan responden mencapai 50 Orang responden. Kemudian untuk pilihan jawaban yang terakhir yaitu “Tidak Baik” yang mana tidak ada responden yang memberikan jawabannya untuk kategori ini dimana persentasenya ada di angka (0%) dari total keseluruhan responden.

2. Prosedur

Tabel 5 : Distribusi frekuensi tanggapan responden Pegawai PDAM terhadap Penelitian yang berjudul Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. Dengan Indikator Prosedur.

| No | Sub Indikator | Kategori Ukuran | | | Jumlah |
|------------|--|-----------------|-------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1 | Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) | 36 (78%) | 10 (22%) | - (0%) | 46 (100%) |
| 2 | Memberikan Pelayanan Sesuai dengan SOP yang ditetapkan Perusahaan. | 40 (87%) | 6 (13%) | - (0%) | 46 (100%) |
| Jumlah | | 76 | 16 | - | 92 |
| Rata-Rata | | 38 | 8 | - | 46 |
| Persentase | | 83% | 17% | - | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2017

Dari data tabel di atas dapat di lihat bahwa jawaban yang paling dominan terhadap Sub indikator pertama yang membahas tentang “Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP)” adalah jawaban responden yang berada pada kategori “Baik” dengan jumlah responden yang memberikan jawaban mereka yaitu sebanyak 36 Orang responden Pegawai PDAM dengan persentase (78%), lalu di ikuti dengan jawaban responden Pegawai pada kategori “Cukup Baik” dengan

jumlah responden yang memberikan pilihan sebanyak 10 Orang responden pegawai PDAM dengan persentase sebanyak (22%) Responden dari total keseluruhan responden mencapai 46 Orang responden. Kemudian untuk pilihan jawaban yang terakhir yaitu “Tidak Baik” yang mana tidak ada responden yang memberikan jawabannya untuk kategori ini dimana persentasenya ada di angka (0%) dari total keseluruhan responden.

Tabel 6 : Distribusi frekuensi tanggapan responden Pelanggan PDAM terhadap Penelitian yang berjudul Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. Dengan Indikator Prosedur.

| No | Sub Indiator | Kategori Ukuran | | | Jumlah |
|------------|---|-----------------|-------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1 | Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) | 11 (22%) | 31 (62%) | 8 (16%) | 50 (100%) |
| 2 | Memberikan Pelayanan Sesuai dengan SOP yang ditetapkan Perusahaan | 13 (87%) | 37 (13%) | 0 (0%) | 50 (100%) |
| Jumlah | | 24 | 68 | 8 | 100 |
| Rata-Rata | | 12 | 34 | 4 | 50 |
| Persentase | | 24% | 68% | 8% | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2017

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi dari kedua Sub Indikator pada tabel dan dari penambahan pertanyaan dalam kuesioner yang di ajukan kepada Pelanggan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu pada indikator pertama maka penulis mendapatkan bahwa jawaban yang paling mendominasi dari responden pelanggan PDAM Tirta Indra Kabuaten Indragiri Hulu terhadap Indikator kedua yaitu “Prosedur” berada pada kategori “Cukup Baik” dimana jumlah responden pelanggan PDAM yang memberikan jawabannya pada kategori ini berjumlah sebanyak 68 dengan rata-rata 34 Orang responden, dan juga dengan persentase mencapai (68%)

Responden Pelanggan PDAM, dan kemudian di ikuti oleh jawaban responden pelanggan pada kategori “Baik” dengan jumlah responden Pelanggan yang memberikan jawaban adalah sebanyak 13 Orang responden dengan persentase mencapai (87%) Responden Pelanggan PDAM. Dan untuk pilihan jawaban di kategori “Tidak Baik” tidak ada responden pelanggan yang memberikan jawaban mereka pada kategori tersebut dengan persentase (0%) Responden dari keseluruhan total responden yang mencapai 100 Orang responden atau persentase (100%)

2. Waktu Pelayanan

Tabel 7 : Distribusi frekuensi tanggapan responden Pegawai PDAM terhadap Penelitian yang berjudul Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. (Indikator Waktu Layanan)

| No | Sub Indiator | Kategori Ukuran | | | Jumlah |
|------------|---|-----------------|-------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1 | Penyaluran Air Sesuai dengan Jadwal yang ditetapkan PDAM | 32 (70%) | 14 (30%) | 0 (0%) | 46 (100%) |
| 2 | Proses Penanganan Pengaduan atau Keluhan Masyarakat terkait situasi dilapangan. | 37 (80%) | 9 (20%) | 0 (0%) | 46 (100%) |
| Jumlah | | 69 | 23 | 0 | 92 |
| Rata-Rata | | 35 | 11 | 0 | 46 |
| Persentase | | 76% | 24% | 0% | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2017

Selanjutnya adalah pembahasan tentang Sub indikator yang kedua dimana tanggapan responden terkait pembahasan tentang “Proses Penanganan Pengaduan atau Keluhan Masyarakat terkait situasi dilapangan” di dominasi oleh jawaban responden Pegawai PDAM “Baik” dimana jumlah responden yang memberikan jawaban mereka pada kategori ini berjumlah sebanyak 37 Orang responden pegawai dengan persentase mencapai (80%) Responden, kemudian di ikuti dengan jawaban responden yang

memberikan jawaban mereka pada kategori “Baik” dimana jumlah responden yang memberikan jawabannya pada kategori ini berjumlah 9 Orang responden dengan persentase mencapai (20%) responden Pegawai PDAM, dan untuk pilihan jawaban selanjutnya yaitu “Tidak Baik” dimana tidak ada responden yang memberikan jawaban mereka pada kategori ini atau dengan persentase (0%) Responden dari total keseluruhan responden pegawai sebanyak 50 Orang responden.

Tabel 8 :Distribusi frekuensi tanggapan responden Pelanggan PDAM terhadap Penelitian yang berjudul Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. (Indikator Waktu Layanan)

| No | Sub Indiaktor | Kategori Ukuran | | | Jumlah |
|------------|---|-----------------|-------------|-------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1 | Penyaluran Air Sesuai dengan Jadwal yang ditetapkan PDAM. | 6 (12%) | 19 (38%) | 25 (50%) | 50 (100%) |
| 2 | Proses Penanganan Pengaduan atau Keluhan Masyarakat terkait situasi dilapangan. | 18 (36%) | 28 (56%) | 4 (8%) | 50 (100%) |
| Jumlah | | 24 | 47 | 29 | 100 |
| Rata-Rata | | 12 | 24 | 14 | 50 |
| Persentase | | 24% | 48% | 28% | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2017

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi dari kedua Sub Indikator pada tabel dan dari penambahan pertanyaan dalam kuesioner yang di ajukan kepada Pelanggan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu pada indikator ketiga maka penulis mendapatkan bahwa jawaban yang paling mendominasi dari responden pelanggan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu terhadap Indikator kedua yaitu “Waktu Pelayanan” berada pada kategori “Cukup Baik” dimana jumlah responden pelanggan PDAM yang memberikan jawabannya pada kategori ini berjumlah sebanyak 47 dengan rata-rata 24 Orang responden, dan juga dengan persentase

mencapai (48%) Responden Pelanggan PDAM, dan kemudian di ikuti oleh jawaban responden pelanggan pada kategori “Tidak Baik” dengan jumlah responden Pelanggan yang memberikan jawaban adalah sebanyak 29 Orang responden dengan persentase mencapai (28%) Responden Pelanggan PDAM. Dan untuk pilihan jawaban di kategori “Baik” ada 24 responden pelanggan yang memberikan jawaban mereka pada kategori tersebut dengan persentase (24%) Responden dari keseluruhan total responden yang mencapai 100 Orang responden atau persentase (100%).

3. Biaya/Tarif

Tabel 9 : Distribusi frekuensi tanggapan responden Pegawai PDAM terhadap Penelitian yang berjudul Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. (Indikator Biaya/Tarif)

| No | Sub Indiator | Kategori Ukuran | | | Jumlah |
|------------|--|-----------------|------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1 | Penetapan Jumlah Tarif yang dibebankan ke Masyarakat | 46 (100%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 46 (100%) |
| 2 | Pemungutan Tarif Sesuai Dengan Standar yang ditetapkan | 46 (46%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 46 (100%) |
| Jumlah | | 92 | 0 | 0 | 92 |
| Rata-Rata | | 46 | 0 | 0 | 46 |
| Persentase | | 100% | 0% | 0% | 100% |

sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2017

Dari data tabel di atas dapat di lihat bahwa jawaban yang paling dominan terhadap Sub indikator pertama yang membahas tentang “Penetapan Jumlah Tarif yang dibebankan ke Masyarakat” adalah jawaban responden yang berada pada kategori “Baik” dengan jumlah responden yang memberikan jawaban mereka yaitu sebanyak 46 Orang responden Pegawai PDAM dengan persentase (100%) dari total keseluruhan jumlah responden pegawai yaitu 46 dengan persentase 100%

Selanjutnya adalah pembahasan tentang Sub indikator yang kedua dimana tanggapan responden terkait pembahasan tentang “Pemungutan Tarif Sesuai Dengan Standar yang ditetapkan” di dominasi oleh jawaban responden Pegawai PDAM “Baik” dimana jumlah responden yang memberikan jawaban mereka pada kategori ini berjumlah sebanyak 46 Orang responden pegawai dengan persentase mencapai (100%) Responden, dari total keseluruhan responden pegawai

Tabel 10 : Distribusi frekuensi tanggapan responden Pelanggan PDAM terhadap Penelitian yang berjudul Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. (Indikator Biaya/Tarif)

| No | Sub Indiator | Kategori Ukuran | | | Jumlah |
|------------|--|-----------------|-------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1 | Penetapan Jumlah Tarif yang dibebankan ke Masyarakat | 37 (74%) | 13 (26%) | 0 (0%) | 50 (100%) |
| 2 | Pemungutan Tarif Sesuai Dengan Standar yang ditetapkan | 19 (38%) | 28 (56%) | 3 (6%) | 50 (100%) |
| Jumlah | | 56 | 41 | 3 | 100 |
| Rata-Rata | | 28 | 20.5 | 1.5 | 50 |
| Persentase | | 56% | 41% | 3% | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2017

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi dari kedua Sub Indikator pada tabel dan dari penambahan pertanyaan dalam kuesioner yang di ajukan kepada Pelanggan PDAM

Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu pada indikator ke empat maka penulis mendapatkan bahwa jawaban yang paling mendominasi dari responden pelanggan

PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu terhadap Indikator keempat yaitu

“Biaya/Tarif” berada pada kategori “Baik”

4. Produk Layanan

Tabel 11 : Distribusi frekuensi tanggapan responden Pegawai PDAM terhadap Penelitian yang berjudul Analisis Pelayanan Umum Di PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. (Indikator Produk Layanan)

| No | Sub Indiator | Kategori Ukuran | | | Jumlah |
|-------------------|---|-----------------|------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1 | Penyediaan Locket Pembayaran Tagihan Air. | 46 (100%) | - (0%) | - (0%) | 46 (100%) |
| 2 | Ketersediaan Petugas Pelayanan di Locket. | 42 (91%) | 4 (9%) | - (0%) | 46 (100%) |
| Jumlah | | 88 | 4 | 0 | 92 |
| Rata-Rata | | 44 | 2 | 0 | 46 |
| Persentase | | 96% | 4% | 0% | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2017

Dari data tabel di atas dapat di lihat bahwa jawaban yang paling dominan terhadap Sub indikator pertama yang membahas tentang “Penyediaan Locket Pembayaran Tagihan Air” adalah jawaban responden yang berada pada kategori “Baik” dengan jumlah responden yang memberikan jawaban mereka yaitu sebanyak 46 Orang responden Pegawai PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu dengan persentase (100%) dari total keseluruhan jumlah responden pegawai yaitu 46 dengan persentase 100%.

“Ketersediaan Petugas Pelayanan di Locket” di dominasi oleh jawaban responden Pegawai PDAM “Baik” dimana jumlah responden yang memberikan jawaban mereka pada kategori ini berjumlah sebanyak 42 Orang responden pegawai dengan persentase mencapai (91%) Responden, dan untuk tanggapan “Cukup Baik” ada 4 orang responden pegawai yang memberikan jawabannya dengan persentase (9%) dari total keseluruhan responden pegawai

Tabel 12 : Distribusi frekuensi tanggapan responden Pelanggan PDAM terhadap Penelitian yang berjudul Analisis Pelayanan Umum Di PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. (Indikator Produk Layanan)

| No | Sub Indiator | Kategori Ukuran | | | Jumlah |
|-------------------|---|-----------------|-------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1 | Penyediaan Locket Pembayaran Tagihan Air. | 46 (92%) | 4 (8%) | 0 (0%) | 50 (100%) |
| 2 | Ketersediaan Petugas Pelayanan di Locket. | 32 (64%) | 18 (36%) | 0 (0%) | 50 (100%) |
| Jumlah | | 78 | 22 | 0 | 100 |
| Rata-Rata | | 39 | 11 | 0 | 50 |
| Persentase | | 78% | 22% | 0% | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2017

Dari data tabel di atas dapat di lihat bahwa jawaban yang paling dominan terhadap Sub indikator pertama yang membahas tentang “Penyediaan Locket Pembayaran Tagihan Air” adalah jawaban responden yang berada pada kategori “Baik” dengan jumlah responden yang

memberikan jawaban mereka yaitu sebanyak 46 Orang responden Pelanggan PDAM dengan persentase (92%), lalu di ikuti dengan jawaban responden Pelanggan pada kategori “Cukup Baik” dengan jumlah responden yang memberikan pilihan sebanyak 4 Orang responden

pelanggan PDAM dengan persentase sebanyak (8%) Responden dari total keseluruhan responden mencapai 50 Orang responden. Kemudian untuk pilihan jawaban yang terakhir yaitu “Tidak Baik”

yang mana responden tidak ada memberikan jawabannya untuk kategori ini tepatnya pada persentase (0%) dari total keseluruhan responden.

5. Pengelolaan Pengaduan

Tabel 13 : Distribusi frekuensi tanggapan responden Pegawai PDAM terhadap Penelitian yang berjudul Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. (Indikator Pengelolaan Pengaduan)

| No | Sub Indiaktor | Kategori Ukuran | | | Jumlah |
|-------------------|---|-----------------|-------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1 | Penyediaan petugas yang akan menindak lanjuti Keluhan masyarakat. | 45 (98%) | 1 (2%) | - (0%) | 46 (100%) |
| 2 | Proses penanganan pengaduan cepat | 36 (78%) | 10 (22%) | - (0%) | 46 (100%) |
| Jumlah | | 81 | 11 | 0 | 92 |
| Rata-Rata | | 40.5 | 5.5 | 0 | 46 |
| Persentase | | 88% | 12% | 0% | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2017

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi dari kedua Sub Indikator pada tabel dan dari penambahan pertanyaan dalam kuesioner yang di ajukan kepada Pegawai PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu pada indikator ke enam maka penulis mendapatkan bahwa jawaban yang paling mendominasi dari responden pegawai PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu terhadap Indikator yang Ke enam yaitu “Pengelolaan Pengadaan” berada pada kategori “Baik” dimana jumlah

responden pegawai PDAM yang memberikan jawabannya pada kategori ini berjumlah sebanyak 81 dengan rata-rata 40.5 Orang responden persentasenya (88%), dan juga tanggapan pada kategori “Cukup Baik” responden yang memberikan jawabannya berjumlah 11 orang dengan persentase mencapai 12%) Responden Pegawai PDAM dari total keseluruhan responden pegawai PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu.

Tabel 14 : Distribusi frekuensi tanggapan responden Pelanggan PDAM terhadap Penelitian yang berjudul Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. (Indikator Pengelolaan Pengaduan).

| No | Sub Indiaktor | Kategori Ukuran | | | Jumlah |
|-------------------|---|-----------------|-------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1 | Penyediaan petugas yang akan menindak lanjuti Keluhan masyarakat. | 31 (62%) | 19 (38%) | - (0%) | 50 (100%) |
| 2 | Proses penanganan pengaduan cepat | 9 (18%) | 32 (64%) | 9 (18%) | 50 (100%) |
| Jumlah | | 40 | 51 | 9 | 100 |
| Rata-Rata | | 20 | 25.5 | 4.5 | 50 |
| Persentase | | 40% | 51% | 9% | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2017

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi dari kedua Sub Indikator pada tabel dan dari penambahan pertanyaan dalam kuesioner yang di ajukan kepada Pelanggan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu pada indikator ke enam maka penulis mendapatkan bahwa jawaban yang paling mendominasi dari responden pelanggan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu terhadap Indikator ke lima yaitu “Pengelolaan Pengadaan” berada pada kategori “Cukup Baik” dimana jumlah responden pelanggan PDAM yang memberikan jawabannya pada kategori ini

berjumlah sebanyak 51 dengan rata-rata 25.5 Orang responden, dan juga dengan persentase mencapai (51%) Responden Pelanggan PDAM, dan kemudian di ikuti oleh jawaban responden pelanggan pada kategori “Baik” dengan jumlah responden Pelanggan yang memberikan jawaban adalah sebanyak 40 Orang responden dengan persentase mencapai (40%) Responden Pelanggan PDAM. Dan untuk pilihan jawaban di kategori “Tidak Baik” ada 9 orang responden yang memberikan jawabannya dengan persentase 9% dari total keseluruhan responden.

Tabel 15 : Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Pegawai terkait Dengan Judul Tentang Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu.

| No | Indikator | Kategori Ukuran | | | Jumlah |
|-------------------|-----------------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1 | Persyaratan | 79 (87%) | 13 (13%) | 0 (%) | 92 (100%) |
| 2 | Prosedur | 76 (83%) | 16 (17%) | 0 (%) | 92 (100%) |
| 3 | Waktu Pelayanan | 69 (76%) | 23 (24%) | 0 (%) | 92 (100%) |
| 4 | Biaya/Tarif | 92 (100%) | - (%) | 0 (%) | 92 (100%) |
| 5 | Produk Pelayanan | 88 (96%) | 4 (4%) | 0 (%) | 92 (100%) |
| 6 | Pengelolaan Pengadaan | 81 (88%) | 11 (12%) | 0 (%) | 92 (100%) |
| Jumlah | | 485 | 67 | 0 | 552 |
| Rata-Rata | | 81 | 11 | 0 | 92 |
| Persentase | | 88% | 12% | 0 % | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2017

Tabel 16 : Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Pelanggan terkait Dengan Judul Tentang Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu.

| No | Indikator | Kategori Ukuran | | | Jumlah |
|-------------------|-----------------------|-----------------|-------------|-------------|---------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1 | Persyaratan | 34 (34%) | 66 (66%) | 0 (%) | 100 (100%) |
| 2 | Prosedur | 24 (24%) | 68 (68%) | 8 (8%) | 100 (100%) |
| 3 | Waktu Pelayanan | 24 (24%) | 47 (48%) | 29 (28%) | 100 (100%) |
| 4 | Biaya/Tarif | 56 (56%) | 41 (41%) | 3 (3%) | 100 (100%) |
| 5 | Produk Pelayanan | 78 (78%) | 22 (22%) | 0 (%) | 100 (100%) |
| 6 | Pengelolaan Pengadaan | 40 (40%) | 51 (51%) | 9 (9%) | 100 (100%) |
| Jumlah | | 256 | 295 | 49 | 600 |
| Rata-Rata | | 43 | 49 | 8 | 100 |
| Persentase | | 43% | 49% | 8% | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2017

Berdasarkan data pada tabel di atas dan dari hasil pengamatan penulis dilapangan secara langsung dan rekapitulasi data yang disajikan di atas, maka dapat dijelaskan bahwa dari total jumlah responden Pelanggan dari keseluruhan sampel yang ada pada penelitian ini berdasarkan pendekatan-pendekatan indikator yang penulis lakukan yaitu di antaranya “Persyaratan”, “Prosedur”, “Waktu Pelayanan”, “Biaya/Tarif”, “Produk Layanan”, “Pengelolaan Pengadaan”. Dengan pendekatan-pendekatan yang dilakukan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa hasil dari rekapitulasi keseluruhan data dari jawaban keseluruhan responden pelanggan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu ada pada kategori jawaban “Cukup Baik” dengan total rata-rata dari keseluruhan jumlah responden yang memberikan jawabannya adalah sebanyak 49 Orang Responden atau jika di presentasikan yang mencapai jumlah 49% Orang responden Pelanggan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu dan hasil tersebut adalah dari total keseluruhan jumlah responden atau dimana persentasenya mencapai angka 100% Responden Pelanggan PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta bahwa jawaban yang penulis berikan di atas memang telah sesuai dengan kondisi yang terjadi dilapangan, dimana pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra memang layak masuk dalam kategori Cukup Baik, dimana penilaian ini didasari dari hasil yang penulis dapatkan dari pengakuan masyarakat di sekitar atau pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu itu sendiri. Adapun beberapa criteria yang mendasari hasil penilaian yang berada pada kategori “Cukup Baik” adalah diantaranya dimana proses pemasangan sambungan baru yang terbilang memakan

waktu lebih lama dari waktu yang telah ditetapkan, selanjutnya adalah dimana penyaluran air yang disalurkan oleh pihak PDAM Tirta Indra sering kali mengalami perbedaan waktu dari yang telah di jadwalkan, dimana jadwal yang seharusnya penyalurannya pagi hari, tetapi kenyataannya disalurkan pada menjelang siang hari.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan dilapangan yang telah dilengkapi dengan analisis serta dengan pembahasan hasil pada masing-masing indikatornya. Maka penulis mendapatkan kesimpulan pada tiap tahapan pengumpulan data yang penulis lakukan, baik berdasarkan pengamatan dilokasi penelitian, wawancara dengan *key informan* dilapangan dan juga pengumpulan data berdasarkan penyebaran kuisioner. Adapun hasil yang penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

1. Kuisisioner.

Berdasarkan penyebaran kuisioner dilapangan yang penulis lakukan, penulis menemukan jawaban yang menjadi kesimpulan terhadap penelitian yang berjudul Analisis Pelayanan Umum di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu, adalah jawaban yang masuk ke dalam kategori “Cukup Baik” dimana jumlah rata-rata responden yang memberikan jawaban mereka pada kategori ini adalah sebanyak 49 jawaban responden atau dengan persentase jawaban mencapai 49% dari total keseluruhan pertanyaan yaitu sebanyak 100 pertanyaan, dimana 100 pertanyaan tersebut terbagi dari 2 item penilaian dari setiap indikator yang di tetapkan.

2. Wawancara

Kesimpulan yang penulis dapatkan dari proses wawancara dengan Direktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra yaitu Bapak Alfian

Rachmat, SE. adalah, dimana secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan pada masing-masing indikator yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan dan juga Pengelolaan Pengaduan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dinyatakan bahwa seluruh proses tersebut sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, akan tetapi jawaban yang penulis dapatkan dari hasil kuisioner yang di jawab dan berikan oleh Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra menyatakan bahwa dari keseluruhan proses masing-masing item penilaian yang ada pada tiap indikator belum berjalan maksimal, hal ini di buktikan dari jawaban Pelanggan yang dominan pada kategori jawaban “Cukup Baik” pada tiap-tiap indikatornya.

3. Observasi / Pengamatan.

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan, menulis dapat mengambil kesimpulan bahwa, proses pelaksanaan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Indra terhadap Pelanggannya belum berjalan secara maksimal, dari beberapa item penilaian pada masing-masing indikator sudah dijalankan dengan “Cukup Baik”, akan tetapi beberapa factor lainnya masih diperlukan perbaikan pelayanan, contohnya adalah dari segi waktu pelayanan, dimana penyaluran air yang diberikan oleh pihak PDAM kepada Pelanggannya masih belum tepat waktu seperti yang telah di tetapkan, selanjutnya adalah proses penanganan pengaduan yang cenderung memakan waktu yang lama, dan permasalahan lainnya yang belum berjalan dengan baik adalah ketersediaan pegawai pada masing-masing loket pembayaran yang belum sesuai dengan kebutuhan kerja.

Beberapa aspek dalam indikator penelitian ini memang sudah sesuai dengan kondisi dilapangan, seperti proses persyaratan, waktu dan tarif, produk

layanan, dan yang lainnya, dan ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan situasi dilapangan seperti waltu pelayanan yang di janjikan oleh pihak PDAM Tirta Indra, Pengelolaan Pengaduan yang disediakan, dengan demikian kesimpulan yang di dapat adalah, beberapa pelayanan telah terlaksana dengan baik, sementara sebagian pelayanan masih belum maksimal pelayanannya, dan sesuai dengan hasil penelitian yang di dapatkan dilapangan maka kesimpulan penelitian ini ada pada jawaban dengan kategori “Cukup Baik”.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang penulis buat diatas, maka penulis akan memberikan saran-saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu, khususnya dibidang pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat sebagai pelanggan PDAM Tirta Indra kabupaten Indragiri Hulu.

Dan adapun saran-saran yang ingin penulis berikan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra adalah sebagai berikut:

1. Penulis menyarankan kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu agar lebih serius dalam hal pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat terkait dengan pemberian pelayanan yang disediakan oleh pihak PDAM Tirta Indra kepada masyarakat, khususnya terkait dengan permasalahan pemasangan pipa baru kerumah masyarakat.
2. Selanjutnya adalah pihak PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu diharapkan menambah personil atau anggota nya di masing-masing cabang pada kecamatan, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. Saran penulis selanjutnya adalah agar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu untuk mengganti pipa-pipa yang sudah memiliki usia tua, agar masalah pipa bocor yang sering terjadi dapat teratasi.
4. Penulis menyarankan kepada pihak PDAM Tirta Indra untuk lebih maksimal melakukan perawatan terhadap komponen mesin yang digunakan untuk menyalurkan air kerumah masyarakat (pelanggan).

Dan saran terakhir yang penulis berikan adalah dimana penulis menyarankan agar pihak PDAM Tirta Indra meningkatkan profesionalisme kinerja pegawainya dalam melayani masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Farid. 2011. *Teori Dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*, Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT.Remaja Rosda Karya, Bandung
- Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bohlander, George., and Snell, Scott. (2010). *Principles of Human Resource. Management, 15th ed.* Mason, OH: South Western – Cengage Learning
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta :Erlangga.
- Daryanto, 2014. *Pembelajaran Tematik, Terpadu, Terintegrasi (Kurikulum 2013)*. Jogjakarta: Gava Media
- Edy Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Effendy, Onong Uchjana. 2014. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- H. Hadari Nawawi, 2003; *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif, Cetakan ke-7*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Handoko, T. hani. 1995. *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*.Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Husnaini. 2001. *Manajemen*.Jakarta : Bumi Aksara
- L. Mathis, Robert – H. Jackson, John., 2011. *Human Resource Management (edisi 10)*. Jakarta : Salemba Empat
- Marnis. 2009. *Pengantar Manajemen*.Pekanbaru: PT. Panca Abdi Nurgama.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nuraini. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen (studi pada Optik Salfar)*. Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen
- R. Terry George 2012. *Asas-asas Manajemen, cetakan ketujuh*. Bandung: PT Alumni
- R. Terry George. 2003. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta : PT.Bumi Aksara.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku*

- Administrasi*, Jakarta: Penerbit Gunung Agung
- Siagian, Sondang P. 2003. *Teori & Praktek Kepemimpinan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode penelitian Sosial*. Bandung, Refika Aditama
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siswanto. 2005. *Pengantar manajemen*. Jakarta , Bumi aksara
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad Press.
- Sugiono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono.2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. (2003). *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung:Refika Aditama.
- Syafiie, Kencana, Inu, DR. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Pustaka Reka Cipta. Jawa Barat
- Syafri, Wirman, 2012 *Studi Tentang Administrasi Publik*. Erlangga;Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2009. *Prilaku Organisasi, Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada
- Winardi. (2009). *Teori Organisasi dan Pengorganisasian* .Jakarta: Rajawali Pers
- Yussa, Tarmizi Dan Hendry Andry. 2015. *Prilaku Etika Administrasi Publik*, Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing
- Zulkifli, 2005, *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Pekanbaru, Marpoyan Tujuh
- Zulkifli, 2009. *fungsi-fungsi manajemen*. Pekanbaru.

Dokumentasi Penelitian :

- Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 Tentang *Sumber Daya Air*
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Otonomi Daerah*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang *Pedoman Standar Pelayanan*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010 *Tentang Persyaratan Kualitas Air Bersih*
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2002 Tentang *Air Bersih*
- Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu Nomor 17 Tahun 2008 *Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)*.