

EVALUASI PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) BENGKALIS KABUPATEN BENGKALIS

Septa Juliana

*Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau Jl. Kaharuddin Nasution 113, Pekanbaru 28284, Riau, Indonesia*

Email: septajuliana@soc.uir.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis dan untuk mengetahui hambatan dan solusi pelayanan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis. Analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif yakni menggambarkan dan meringkas sebagai kondisi situasi variable yang ada pada objek penelitian ini. Berdasarkan data yang telah dibahas pada bab sebelumnya Evaluasi Pelayanan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis menggunakan indikator-indikatorbukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik, hanya saja dari segi empati (*empathy*) pelanggan merasa pihak PDAM belum peduli dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, karena masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas dari air tersebut. Sementara itu hal yang dapat menghambat pelayanan PDAM antara lain: 1) Faktor musim, dalam hal ini pada musim kemarau. Pada saat musim tersebut PDAM sangat susah mencari sumber air. 2) Faktor pipa air PDAM yang sudah tua, pipa yang sudah tua dapat menurunkan kualitas air. 3) Faktor dari luar organisasi, dalam hal ini PLN juga mempengaruhi pelayanan, PLN akan menghambat pelayanan apabila listrik padam. 4) Faktor dari pelanggan, apabila ada pelanggan yang menunggak pembayaran air.

Kata Kunci: *Evaluasi, Pelayanan, Perusahaan Daerah Air Minum*

ABSTRACT

This study aims to find out the service of Bengkalis PDAM Bengkalis Regency and to know the obstacles and service solutions Bengkalis District of Bengkalis. Data analysis in this research is by using quantitative method with descriptive analysis technique that describes and summarizes as condition of variable situation that exist in this research object. Based on the data discussed in the previous chapter, Bengkalis PDAM Service Evaluation uses tangible indicators, reliability, responsiveness, assurance, and empathy (empathy) can be seen that the services provided has been running well, it's just in terms of empathy (empathy) customers feel the PDAM is not concerned with the service expected by the customer, because there is still complaints from customers about the clean water service provided is about the quality of the water. Meanwhile, things that can hamper the service of PDAM include: 1) Season factor, in this case in the dry season. At that time PDAM is very difficult to find water source. 2) PDAM water pipe factor that is old, old pipe can reduce water quality. 3) Factors from outside the organization, in this case PLN also affect the service, PLN will impede the service if the power goes out. 4) Factor of the customer, if there are customers who are delinquent the payment of water.

Key Words: *Evaluation, Service, Perusahaan Daerah Air Minum*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tujuan NKRI yang terdapat di alenia ke 4 di Pembukaan UUD 1945 yang berbunyi "Kemudian dari pada itu untuk membentuk pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang - Undang Dasar Negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada : Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan yang adil dan beradab, Persatuan Indonesia, dan Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia".

Untuk mewujudkan tujuan Negara tersebut, maka disusunlah pemerintahan secara bertingkat yaitu Pusat, Pemda dan Pemdes. Berdasarkan pada ketentuan tersebut di atas berarti ada paradigma baru yang diletakkan oleh UUD 1945 setelah dilakukan perubahan terkait kewenangan pemerintahan daerah, yaitu: (1) Pemerintah daerah di susun dan dijalankan berdasarkan prinsip (asas) otonomi dan tugas pembantuan. (2) Pemerintahan daerah disusun dan dijalankan berdasarkan prinsip otonomi yang seluas-luasnya: (3) Pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahan di daerah, kecuali oleh atau berdasarkan ketentuan undang-undang ditentukan sebagai urusan (kewenangan) pemerintah pusat. Dalam rangka menjalankan urusan-urusan tersebut diatas, berdasarkan pasal 18 ayat (6) UUD 1945: "Pemerintah daerah berwenang menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan". Pada pasal 18 Undang-undang Dasar 1945 sebagai hukum dasar yang telah mengatur berbagai hal, termasuk pembentukan pemerintahan di daerah sebagaimana tertuang dalam Pasal 18, yang realisasinya dituangkan dalam Undang-undang Nomor 18 Tahun 1945 tentang Pokok-pokok Pemerintahan Daerah yang kemudian karena tidak sesuai lagi dengan perkembangan zaman diubah dengan Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah. Pada era reformasi undang undang tersebut juga dipandang tidak sesuai dengan tuntutan reformasi sehingga dicabut dan diganti dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah direvisi dan diganti dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Untuk melaksanakan Perda no. 18 UUD 1945, maka pemerintah mengeluarkan UUD No. 23 Tahun 2014 menggantikan UU No. 32/ 2004 Tentang Pemerintah Daerah. Menurut Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa pemerintahan daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Dalam langkah menyelenggarakan otonomi daerah, daerah diberikan sebagian urusan pemerintahan. Otonomi daerah dilaksanakan dengan maksud agar daerah dapat menangani urusan pemerintahan didasarkan tugas, wewenang dan kewa jiban senyatanya, serta meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomer 105 Tahun 2000 tentang Pengelolaan dan Pertanggung jawaban Keuangan Daerah, menegaskan bahwa pengelolaan keuangan daerah harus dilakukan secara tertib, taat pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, efisien, efektif, transparan, dan bertanggung jawab dengan memerhatikan asas keadilan dan kepatuhan (Halim, 2007 : 229).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) didirikan dengan tujuan untuk menyalurkan air minum untuk memenuhi salah satu kebutuhan pokok masyarakat, memupuk pendapatan untuk biaya administrasi, perawatan dan perluasan sistem serta memberi kontribusi pada kas pemerintah daerah berupa pembagian laba. Air minum merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat untuk dinikmati secara merata dan masih merupakan sumber yang sifatnya terbatas tidak lebih menghadapi perkembangan penduduk yang semakin tinggi. Perusahaan Daerah Air Minum bertujuan untuk menyediakan kebutuhan air minum kepada masyarakat, maka perlu dikelola sesuai dengan prinsip ekonomi yang dipadukan fungsi sosial. Namun dalam kenyataannya sumber daya dan sumber dana belum dikelola secara efektif dan efisien, hal ini berpengaruh terhadap kinerja keuangan perusahaan yang mengakibatkan kerugian timbul karena pendapatan tidak bisa menutup biaya operasional.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas maka rumusan masalah yang dapat diajukan melalui penelitian ini adalah.

1. Bagaimana Pelayanan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis?
2. Bagaimana hambatan dan solusi pelayanan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis?.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui pelayanan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis dan Untuk mengetahui hambatan dan solusi pelayanan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis.

Studi Kepustakaan

A. Konsep Evaluasi

Evaluasi adalah suatu penilaian dimana penilaian itu ditujukan pada orang yang lebih tinggi atau yang lebih tahu kepada orang yang lebih rendah, baik itu dari jabatan strukturnya atau orang yang lebih rendah keahliannya. Evaluasi adalah suatu proses penelitian positif dan negatif atau juga gabungan dari keduanya.

Menurut Dunn (2003:608-610) istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*). Evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya.

B. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan dapat terlaksana dengan baik apabila adanya kerjasama antara pihak yang melayani dan yang dilayani guna memenuhi kebutuhan masing-masing. Adapun pelayanan dapat di artikan sebagai suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi, kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. (J.P.G. Sianipar:1999,5)

Pengertian pelayanan menurut Budiono (1999:5) adalah pengabdian yang mengutarakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit dan terbuka untuk semua orang bukan nya untuk segelintir orang.

C. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Bery dan Parasuraman dalam Yamit (2005) telah melakukan berbagai penelitian terhadap jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

- 1) Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti, gedung dan ruangan tunggu untuk customer, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kenyamanan, kelengkapan sarana komunikasi, dan penampilan karyawan.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, memuaskan dan sesuai janji yang ditawarkan.
- 3) Daya tangkap (*Responsiveness*), yaitu kesigapan atau respon dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan,

kecepatan, dalam menangani transaksi dan keluhan pelanggan.

- 4) Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Seperti kemampuan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- 5) Empati (*Empaty*), adalah memahami segala sesuatu dan menempatkan diri pada posisi pelanggan. Empati memberikan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan para pegawai untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif yakni menggabungkan dan meringkas sebagai kondisi situasi variable yang ada pada objek penelitian ini. Menurut Sugiyono (2003:19) melalui metode ini akan diperoleh data dan informasi tentang gambaran suatu fenomena, fakta, sifat, serta hubungan fenomena tertentu secara komprehensif dan integral.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menilai Evaluasi Pelayanan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis maka dalam penelitian ini dijelaskan dalam tanggapan responden melalui beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

A. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal atau masyarakat, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik sebuah perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti fisik tersebut meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi

Adapun upaya PDAM Bengkalis dalam menciptakan kualitas pelayanan dilakukan dengan memenuhi harapan masyarakat Kabupaten Bengkalis mengenai pengaduan maupun keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan aparatur PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis. Upaya tersebut dapat tercapai apabila PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis dapat memenuhi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi yang diperlukan dalam menunjang proses melayani setiap keluhan masyarakat. Sehingga kualitas pelayanan yang

diharapkan dapat tercapai oleh PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis.

Bukti langsung meliputi penampilan fasilitas fisik seperti, gedung dan ruangan tunggu untuk customer, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kenyamanan, kelengkapan sarana komunikasi, dan

penampilan karyawan. Untuk mengetahui gambaran evaluasi pelayanan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis ditinjau dari tanggapan masyarakat dengan indikator bukti langsung dilakukan menggunakan empat item pertanyaan. Hasil angket dapat dilihat seperti tabel berikut:

Tabel I. Tanggapan Masyarakat Mengenai Indikator Bukti Langsung

No.	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	PDAM Memiliki ruangan tunggu untuk customer	15	14	1	30
2	PDAM memiliki kebersihan	12	15	3	30
3	PDAM memiliki kelengkapan sarana dan komunikasi	18	10	2	30
4	PDAM memiliki karyawan yang baik dan ramah	13	14	3	30
	Jumlah	58	53	9	120
	Rata-rata	15	13	2	30
	Persentase	48.3333	44.17	7.50	100%

Sumber : Olahan Data Tahun 2017

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari tanggapan masyarakat mengenai bukti langsung yang diberikan oleh PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis yaitu 15 orang atau 48.33%, jawaban responden berkategori baik kemudian 13 orang atau 44.17%, berada pada kategori cukup baik, serta 2 orang atau 7.50% berada pada kategori kurang baik.

Dari analisis data tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pandangan masyarakat dari aspek waktu bukti langsung yang diberikan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis berada pada kategori baik.

Kondisi terkait pandangan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh kantor PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis, maka penulis mewawancarai Direktur PDAM tanggal 25 September 2017 tentang bukti langsung seperti apa yang anda tunjukkan untuk pelayanan yang maksimal kepada konsumen yaitu :

"Untuk meyakinkan konsumen atau masyarakat menggunakan air bersih yang ada di PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis, maka saya menyediakan kelengkapan sarana yang dibutuhkan oleh konsumen maupun pegawai. Selain itu kebersihan tempat juga sangat saya jaga agar masyarakat yang melihat tidak merasa jijik atau kotor sehingga masyarakat akan beranggapan untuk memilih air bersih dari PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis karena terjamin kebersihannya"

Kemudian dilanjutkan lagi wawancara dengan Kepala Perencanaan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis pada hari Senin tanggal 25 September

2017 dengan pertanyaan yang sama beliau mengatakan bahwa:

"menurut saya sebelum air bersih dari PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis sudah membuat perencanaan untuk memberikan bukti langsung kepada masyarakat agar lebih terpercaya tidak dengan janji-janji saja. Oleh karena itu, PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis mencoba memberikan pelayanan dengan memberikan tempat yang bersih, menyediakan ruang tunggu bagi konsumen yang akan melakukan transaksi apapun itu di PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis".

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis telah memberikan pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan air bersih, tetapi masyarakat masih menganggap bahwa air bersih yang disediakan oleh PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis belum terlaksana dengan baik. Karena masih ada beberapa masyarakat yang merasakan bahwa PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis memiliki karyawan yang kurang ramah dan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam hasil observasi dinyatakan bahwa ditemukan PDAM Bengkalis memiliki personil yang mempunyai keahlian di masing-masing bidang yang ditangani menurut tugas tanggung jawabnya. Selain mempunyai keahlian di masing-masing bidang penanganannya para personil juga memiliki integritas dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Personil yang dimiliki PDAM Bengkalis tersebut diperoleh melalui pelatihan yang dilakukan oleh

para aparatur senior PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis kepada setiap aparatur berdasarkan kemampuan serta kebutuhan yang diperlukan oleh PDAM Bengkalis sehingga para personil atau aparatur PDAM Bengkalis mampu melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Fasilitas fisik berupa komputer dan lainnya telah nyata terlihat sebagai bukti nyata, peralatan dalam memberikan pelayanan telah nyata terlihat, personil atau aparatur yang memberikan pelayanan kepada setiap pengguna jasa layanan-layanan telah disediakan oleh PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis, dan materi komunikasi telah dilaksanakan dan diupayakan oleh PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis demi mencapai suatu pelayanan yang berkualitas dimana terlihat langsung bukti fisik atau bukti-bukti nyata yang menunjang kualitas pelayanan.

B. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) merupakan dimensi kedua dari lima dimensi kualitas pelayanan yang

digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Pada PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis. Keandalan (*Reliability*) itu sendiri adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Untuk mengukur dimensi keandalan (*Reliability*) ini, penulis mendasarkan pada beberapa indikator yang indikator-indikator tersebut yang akan dijadikan item-item pertanyaan untuk responden penelitian. Indikator-indikator dari keandalan(*Reliability*) tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Ketepatan Dalam Pengerjaan Tugas
- b. Kesiapan Memberikan Informasi

Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, memuaskan dan sesuai janji yang ditawarkan. Untuk mengetahui lebih jelas Evaluasi Pelayanan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis dapat dilihat data tabel berikut ini:

Tabel 2. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keandalan (*Reliability*)

No.	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	PDAM mampu memberikan pelayanan dengan segera	16	8	6	30
2	PDAM memuaskan dan sesuai janji yang ditawarkan	9	18	3	30
	Jumlah				60
	Rata-rata	13	13	5	30
	Persentase	41.67	43.33	15.00	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2017

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari tanggapan masyarakat mengenai keandalan yang diberikan oleh PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis yaitu 13 orang atau 41.67%, jawaban responden berkategori baik kemudian 13 orang atau 43.33%, berada pada kategori cukup baik, serta 5 orang atau 15.00% berada pada kategori kurang baik..

Dalam hasil observasi dinyatakan bahwa ditemukan PDAM Bengkalis memiliki pelayanan yang cukup maksimal. Pelayanan yang akurat adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan. Dalam era percepatan teknologi informasi sekarang ini telah dihadapkan dan dibiasakan mencari dan menerima informasi dengan cepat. Kecepatannya tidak lagi diukur oleh jaraknya sumber informasi tersebut, tetapi kecepatannya tergantung dari kemampuan teknologi peralatan yang digunakan untuk

mengakses sumber informasi. Budaya kerja dan budaya komunikasi sudah sangat bergantung kepada teknologi yang dapat memberikan hasil yang cepat dan akurat. Sebagai perusahaan atau sebagai aparatur dituntut untuk lebih kompetitif dalam melaksanakan pelayanan.

Mengingat pada jaman sekarang perkembangan teknologi yang semakin maju dan kemajuan pengetahuan masyarakat akan perkembangan teknologi. Budaya kerja dan komunikasi telah berdasarkan kepada kemajuan teknologi sehingga pelayanan yang akurat saat ini dihadapkan kepada pelayanan yang berdasarkan kepada peralatan teknologi pendukung pelayanan.

C. Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Ketanggapan dari aparatur terhadap masyarakat merupakan suatu kemampuan untuk kesiapan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan

penyampaian informasi yang jelas tanpa membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Ketanggapan dapat diartikan juga sebagai kemampuan yang dilakukan langsung oleh aparatur nya untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat pelanggan pengguna jasa yang telah melakukan prosedur ketentuan yang berlaku menyangkut pembayaran atas pemakaian yang digunakan.

Ketanggapan adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini meliputi kejelasan informasi, waktu penyampaian, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan serta keluangan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan konsumen dengan cepat. Ketanggapan pelayanan merupakan bagian dari mutu pelayanan khususnya tanggap didalam melayani masyarakat.

Untuk mengetahui lebih jelas daya tanggap yang digunakan dalam menjalankan Evaluasi Pelayanan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis dapat dilihat data tabel berikut ini:

Tabel 3. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Daya Tanggap

No.	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	PDAM sigap dan memiliki respon dalam membantu pelanggan	24	4	2	30
2	PDAM memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap	22	8	0	30
	Jumlah				60
	Rata-rata	23	6	1	30
	Persentase	76.67	20.00	3.33	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2017

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari tanggapan masyarakat mengenai daya tanggap yang diberikan oleh PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis yaitu 23 orang atau 76.67%, jawaban responden berkategori baik kemudian 6 orang atau 20.00%, berada pada kategori cukup baik, serta 1 orang atau 3.33% berada pada kategori kurang baik.

Berdasarkan wawancara dapat disimpulkan bahwasanya PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis telah tanggap terhadap masyarakat. Ketanggapan aparatur PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis terhadap pengaduan keluhan masyarakat pelanggan yang dilakukan merupakan harapan dari masyarakat pelanggan pengguna jasa pelayanan yang diberikan oleh PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis. Keprofesionalan dari aparatur PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis yang mengendalikan dan mengontrol sangat dituntut sekali pelaksanaannya, karena dari keprofesionalan seorang aparatur PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis akan menghasilkan kepuasan tertentu bagi masyarakat pelanggan pengguna jasa layanan-layanan yang diberikan oleh PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis. Jika aparatur PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis dapat menjalankan tugas fungsinya sebagai aparatur dengan tanggap, khususnya dalam melayani pengaduan keluhan pelanggan yang masyarakat pelanggan maka akan

muncul persepsi positif dari masyarakat pelanggan akan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis.

Dalam hasil observasi dinyatakan bahwa ditemukan PDAM Bengkalis memiliki daya tanggap terhadap masyarakat berkaitan dengan air bersih. Faktor yang menentukan ketanggapan dapat dinilai melalui kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat pelanggan yang dilakukan aparatur PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis. Melalui kesediaan membantu dan pemberian pelayanan yang tepat dapat dipastikan masyarakat pelanggan akan merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis.

D. Jaminan (Assurance)

Jaminan dan kepastian pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan. Aparatur mempunyai peran yang penting dalam proses jaminan dan kepastian, oleh karenanya setiap aparatur dituntut harus terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pengetahuan yang dimiliki, dan sikap sopan santun yang dimiliki oleh aparatur

merupakan faktor penting dalam terciptanya pelayanan yang berkualitas. Jadi faktor jaminan dan kepastian ini merupakan unsur penting, yang terdiri dari kompetensi yang dimiliki aparatur yang meliputi kemampuan pengetahuan yang dimiliki aparatur untuk melakukan pelayanan dan kesopanan santunan aparatur yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan pelanggan kepada penyelenggara pelayanan.

Jaminan merupakan pengetahuan keterampilan yang diperoleh oleh aparatur melalui pendidikan yang memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan seperti PDAM Bengkulu Kabupaten Bengkulu. Jaminan segala sesuatu yang mempunyai nilai mudah untuk memberikan pelayanan yang diikat dengan janji sebagai jaminan untuk pelayanan berdasarkan perjanjian yang dibuat oleh masyarakat pelanggan dan penyedia jasa layanan seperti PDAM Bengkulu Kabupaten Bengkulu. Jaminan menetapkan bahwa segala pelayanan yang bergerak ataupun tidak bergerak, baik yang ada maupun yang sudah baru aka ada dikemudian hari, menjadi tanggungan untuk segala perikatannya dengan pelanggan.

Dalam memberikan kepastian kepada masyarakat pelanggan dalam arti bahwa jasa jaminan setiap waktu harus tersedia untuk dieksekusi, yaitu dapat mudah dilaksanakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pelanggan. Jaminan adalah seluruh kemampuan suatu perusahaan yang menyediakan pelayanan yang dilakukan melalui para pegawai atau aparatur yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang khususnya melaksanakan pelayanan-pelayanan kepada masyarakat pelanggan harus mempunyai tanggung jawab penuh di setiap pelaksanaan pelayanannya karena tanggung jawab tersebut adalah jaminan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan. Tanggung jawab tersebut meliputi pengetahuan yang dimiliki oleh para aparatur, jika aparatur mempunyai pengetahuan yang kompeten dan kemampuan dalam melayani masyarakat pelanggan di segala bidang yang menyangkut kesjahteraan masyarakat pelanggan maka proses pelayanan yang dipercaya akan berjalan dengan baik tanpa meragukan.

Untuk mengetahui lebih jelas jaminan yang digunakan dalam menjalankan Evaluasi Pelayanan PDAM Bengkulu Kabupaten Bengkulu dapat dilihat data tabel berikut ini:

Tabel 4. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Jaminan

No.	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Mampu memberikan keamanan dan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap air bersih di PDAM	16	12	2	30
2	PDAM memiliki keterampilan dalam memberikan informasi	11	19	0	30
	Jumlah				60
	Rata-rata	14	16	1	30
	Persentase	45.00	51.67	3.33	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2017

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan masyarakat mengenai jaminan yang diberikan oleh PDAM Bengkulu Kabupaten Bengkulu yaitu 14 orang atau 45.0%, jawaban responden berkategori baik kemudian 196 orang atau 51.67%, berada pada kategori cukup baik, serta 1 orang atau 1.67% berada pada kategori kurang baik.

Dari analisis data tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pandangan masyarakat dari aspek jaminan yang diberikan PDAM Bengkulu Kabupaten Bengkulu berada pada kategori cukup baik.

E. Empati (*Empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang

diberikan aparatur kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan penyedia jasa layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Jadi unsur dari empati ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk melakukan hubungan atas jasa layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa layanan, komunikasi merupakan kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Memahami serta memenuhi kepuasan masyarakat pelanggan merupakan salah satu tugas

aparatur, dalam memenuhi dan memahami keinginan masyarakat pelanggan diperlukan nilai-nilai kejujuran dari aparatur yang bertugas, kegiatan tersebut dapat berguna sebagai evaluasi yang dilakukan aparatur kepada masyarakat pelanggan sebagai pengalaman aparatur untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik yang setidaknya sama baiknya dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat pelanggan. Sehingga ada pendekatan tambahan dalam rangka untuk memberikan pembentukan kepuasan atau yaitu berdasarkan pengalaman dari aparatur, selain itu ada pula kinerja aktual yang harus dimiliki oleh aparatur, agar kepuasan lebih maksimal tercapai.

Empati sering disebut-sebut sebagai resonansi dari perasaan. Dengan empati, seseorang akan membuat frekuensi perasaan dalam dirinya sama dengan frekuensi perasaan yang dirasakan orang lain. Sehingga ia turut bergetar, turut memahami,

sekaligus merasakan apa yang dirasakan orang lain. Karena pikiran, kepercayaan, dan keinginan seseorang berhubungan dengan perasaannya, seseorang yang berempati akan mampu mengetahui pikiran dan keinginan orang lain. Empati ini sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara selaku pelayan masyarakat yang berorientasi pada suatu badan milik pemerintah atau instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan kepada masyarakat. Dengan empati akan membuat terbiasa melihat sesuatu dari sisi yang lain, empati akan membuat cepat memisahkan orang dan masalahnya, empati akan mendorong untuk lebih cepat menyelesaikan masalah.

Untuk mengetahui lebih jelas empati yang digunakan dalam menjalankan Evaluasi Pelayanan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis dapat dilihat data tabel berikut ini:

Tabel 5. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Empati

No.	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	PDAM menanggapi keluhan pelanggan	9	20	1	30
2	PDAM keterampilan dalam memberikan informasi	17	13	0	30
	Jumlah				60
	Rata-rata	13	17	1	30
	Persentase	43.33	55.00	1.67	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2017

Dari analisis data tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pandangan masyarakat dari aspek empati yang diberikan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis berada pada kategori cukup baik.

Berdasarkan wawancara dapat disimpulkan bahwasanya PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis telah memiliki empati terhadap air yang diberikan dari PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis ke pelanggan. Upaya tersebut dilakukan oleh aparatur PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis sebagai bentuk kontribusi yang dilakukan oleh aparatur PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis terhadap masyarakat pelanggan agar masyarakat pelanggan dapat menilai bahwa pelaksanaan tugas yang diberikan kepada masing-masing aparatur PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis didasari oleh naluri untuk membantu masyarakat tanpa pamrih dengan bekerja maksimal sesuai tugas dan fungsi para aparatur atas tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat yang baik.

F. Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bengkalis Kabupaten Bengkalis

Evaluasi Pelayanan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis di atas yang terindikasi dari

indikator bukti langsung, keandalan, daya tangkap, jaminan dan empati, dominannya yang menjawab dengan rata-rata 16 orang dengan persentase 80% berada pada kategori baik, kemudian yang menjawab cukup baik rata-rata 10 orang dengan persentase 10% dan yang menjawab kurang baik rata-rata 2 orang dengan persentase 10%.

Hasil rekapitulasi tanggapan responden dari semua indikator tentang evaluasi pelayanan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis dapat dikatakan baik karena berdasarkan teknik pengukuran indikator yaitu apabila hasil tanggapan responden pada kategori berperan berada pada rentang persentase 67 - 100% dikatakan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah dibahas pada bab sebelumnya Evaluasi Pelayanan PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis dengan menggunakan indikator-indikator menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu: buktilangsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik, hanya saja dari segi empati (*empathy*) pelanggan merasa pihak PDAM belum peduli

dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, karena masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas dari air tersebut.

Sementara itu hal yang dapat menghambat pelayanan PDAM antara lain: 1) Faktor musim, dalam hal ini pada musim kemarau. Pada saat musim tersebut PDAM sangat susah mencari sumber air. 2) Faktor pipa air PDAM yang sudah tua, pipa yang sudah tua dapat menurunkan kualitas air. 3) Faktor dari luar organisasi, dalam hal ini PLN juga mempengaruhi pelayanan, PLN akan menghambat pelayanan apabila listrik padam. 4) Faktor dari pelanggan, apabila ada pelanggan yang menunggak pembayaran air.

B. Saran

Dalam hal ini penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Bengkalis Kabupaten Bengkalis, saran tersebut antara lain :

1. Untuk menghasilkan air yang berkualitas, perlu di adakan pergantian pipa air yang sudah tua atau pun sarana produksi yang sudah rusak, karena bagaimanapun memberikan pelayanan, kualitas air tetap harus diutamakan oleh PDAM.
2. Apabila terjadi penghentian air atau ada permasalahan tentang aliran air yang diberikan kepada pelanggan, pihak PDAM sebaiknya memberitahukan penyebabnya kepada pelanggan secara langsung agar pelanggan bisa mengetahui permasalahan yang sedang dihadapi.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku:

- Abdul Wahab Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Abdul Kadir Karding, 2008, *Evaluasi Pelaksanaan Program Bantuan Operasional*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Basuki, J., 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Budi Winarno, 2005, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiono, 1999, *Teori Pertumbuhan Ekonomi*, Yogyakarta: BPF.
- Dharma Setyawan Salam, 2004, *Principles of Management*, Jakarta: Djambatan.
- Dwiyanto, dkk., 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Mitra Pustaka.
- Grindle, 1980, *Politics and Apolicy Implementation in The Third, World*: Ner Jersey.
- Hadi Irawan, 2007, *Prinsip Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Kumpitindo.
- J.P.G. Sianipar:1999, *Perencanaan Peningkatan Kinerja*, Jakarta: Gramedia
- Kasmir, 2006, *Kewirausahaan*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Labolo Muhadam. 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- _____, 2006, *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian Teori Konsep dan Pengembangannya*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Leo Agustino. 2008. *Dasar Dasar Kebijakan Publik*. Bandung. Alfabeta.
- LP. Sinambela, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Melayu S.P. Hasibuan, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid 1*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nurcholis, Hanif. 2011, *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta, Erlangga.
- Santoso, Purwo, Hasrul Hanif, Rachmad Gustomi, 2004, *Menembus Ortodoksi, Kajian Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Sedermayanti, 2004, *Good Governance (Pemerintahan yang Baik)*, Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Admistrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Syafi'i Inu Kencana. 2001. *Ilmu Pemerintahan adalah Suatu Ilmu dan Seni*, Jakarta: PT. Perca.
- _____. 2005. *Manajemen Pemerintahan*, Jakarta: PT. Perca.
- _____. 2007. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung: Refika Aditama.
- _____. 2011. *Manajemen Pemerintahan*, Jawa Barat: Pustaka Reka Cipta.
- Tjiptono, 2008, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Alma.
- Warsistiono Sadu, 2003. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, Bandung: Fokusmedia.
- William N. Duun. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik: Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Zeitham, 2003, *Service Marketing*, Jakarta: Bumi Aksara.

Dokumentasi

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003.
Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 4
Tahun 1994 tentang Pendirian Perusahaan
Daerah Air Minum.