

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR
BERSIH (PAB) UNIT PANGEAN DI KECAMATAN PANGEAN
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk melengkapi dan memenuhi Syarat mencapai
Gelar Sarjana Sosial Program Pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu
Administrasi Negara



Oleh :
IHSANUL HAMID
NPM: 160411044

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2020**

TANDA PERSETUJUAN

**JUDU :ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN
AIR BERSIH (PAB) UNIT PANGEAN DI
KECAMATAN PANGEAN KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI**

NAMA : IHSANUL HAMID

NPM : 160411044

FAKULTAS : ILMU SOSIAL

JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Desriadi, S.Sos, M.Si
NIDN:1022018302

Robby Kurniawan, S. Sos,M.Si
NIDN: 1013019201

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi

Desriadi, S.Sos,M.Si
NIDN:1022018302

PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Panitia Ujian Proposal Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada

Hari : Rabu

Tanggal : 19

Bulan : Februari

Tahun : 2020

Tim Penguji

KETUA

SEKRETARIS

ZUL AMMAR, SE.,M.E

NIDN : 102008840 1

EMILIA EMHARIS,S.Sos.,M.Si

NIDN : 1002059002

- | | | |
|---------------------------------------|-----------------------|----------------|
| 1. DESRIADI.S.Sos.,M.si | (Pembimbing 1) | (.....) |
| 2. ROBBY KURNIAWAN S.Sos.,M.Si | (Pembimbing 2) | (.....) |
| 3. ALSAR ANDRI S.Sos.,M.Si | (Anggota) | (.....) |
| 4. SAHRI MUHARAM S.Sos.,M.Si | (Anggota) | (.....) |

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam kuantan Singingi

Dekan

ZUL AMMAR, SE.,M.E

NIDN : 102008840 1

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (strata satu). Baik di Universitas Islam Kuantan Singingi atau Universitas lainnya.
2. Karya tulis ini adalah penelitian saya sendiri dan dibantu oleh dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah disebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat pertimbangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya menerima sanksi akademik dengan pencabutan gelar yang saya peroleh, serta sanksi yang lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Pasarbaru, 19 Februari 2020

Yang membuat pernyataan

IHSANUL HAMID

NPM. 160411044

MOTTO

“Fa inna ma’al usri yusroo

Inna ma’al usri yusroo

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan,

bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Qs. Al-Isyirah, ayat 5-6)

“Lebih baik direndakan karna belum mampu di saat usia muda dari pada harus menjadi orang tua yang sakit sakitan karna hanya mengejar kesenangan saat usia muda, anak muda yang tidak bekerja keras saat usia muda akan dipaksa bekerja keras saat usia tua saat kerja keras suda tak mampu lagi, letih karna keras lebih baik daripada letih dalam penyesalan”

(Sang Motivator)

“Kita tidak tau doa mana yang akan dikabulkan

Kita tidak tau usaha seberapa yang akan berhasil

Keduanya sama maka perbanyaklah”

(Sang Pemimpi)

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, awal mula dengan bismilah bersyukur kita kepada Allah bersolawat kita kepada Rasulullah semoga pertemuan kita selalu berkah, kami ucapkan terimakasih disambut dengan muka yang jernih ditungguh dengan dada yang lapang di nanti dengan wajah yang berseri-seri.

Semoga Allah Subhanaullahta'ala membalas semua kebaikan yang telah diberikan dengan penuh keiklasan, Seperti petuah orang melayu dalam setiap siri terdapat hati yang bersih, dalam seulas pinang budi baik di kenang-kenang, di dalam sejolet kapur terdapat hati yang jujur, dan di dalam tembakau yang secawan hendak menyambung tali persaudaraan. Hendaknya dalam penulisan skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan Mahasiswa lainnya yang ingin mendapatkan referensi dan menjadi tali penyambung persaudaraan.

Terimakasih untuk orang Tua, Ayah dan Ibu penulis yang telah memerikan semangat, untuk mereka yang terhebat, keluarga abang, kakak, dan adek penulis, untuk mereka yang terhebat teman, sahabat, dosen, guru dan lain-lain yang tak bisa disebutkan satu persatu. Yang besar tidak akan disebutkan gelar yang kecil tidak akan disebutkan nama semoga Allah subhanaullahta'ala selalu memberikan balasan atas kebaikan yang telah diberikan Aamiin.

Terimakasih untuk dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah memberikan ilmu, arahan, masukan dan kritikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini seperti petuah melayu kehulu terhentak gala ke hilir serangku dayung yang punya makna hendaknya setiap ucapan dan tindakan kita selalu sesuai dengan kesepakatan dan sesuai dengan jalan-jalan yang benar. Di akhir kata.

Dari jauh menjunjung duri

Dari dekat menjunjung jala

Kami angkat tangan sepuluh jari

Jika terdapat khilaf dan sala

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH (PAB) UNIT PANGEAN DI KECAMATAN PANGEAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI.**

Ucapan salawat dan salam, Allahummasalli'ala Muhammad wa'ala ali Muhammad, semoga Allah melimpahkan kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing manusia kejalan yang terang benderang untuk mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat.

Skripsi ini ditulis dan diajukan dengan maksud untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi. Dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritikan dan sarat yang membangun bagi pembaca untuk kesempurnaan Skripsi ini, baik dari segi materi maupun penulisannya.

Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan Skripsi ini, diantaranya kepada:

1. Ibu Ir.Hj. Elfi Indrawanis, MM, selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak Zul Ammar, SE., ME, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Bapak Desriadi, S.Sos,M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
4. Bapak Desriadi, S.Sos,M.Si, Sebagai Pembimbing 1 yang telah mendidik penulis memberikan saran dan masukan selama pembuatan penulisan dan
5. Bapak Robby Kurniawan, S.Sos,M.Si sebagai pembimbing ke 2 yang telah membimbing dan memberikan waktu serta saran bagi penulis.

6. Bapak dan Ibu Dosen, Ibu staf fakultas Ilmu Sosial serta civitas kelembagaan yang telah memberikan ilmu, membantu kepengurusan, dan atas nama besar nama lembaga penulis di bangku perkuliahan.
7. Keluarga penulis terutama kedua orang tua ayahanda dan ibunda yang telah membimbing, mengarahkan dan mendoakan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Seluru keluarga besar yang telah memberikan dorongan dan semangat selama penulis mengikuti pendidikan.
9. Semua pihak dan rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam memberikan semangat sehingga penulis dapat meyelesaikan pembuatan skripsi.

Semoga Allah Subahanaullahta'ala membalas semua kebaikan yang telah diberikan dengan penuh keiklasan, dalam setapak siri terdapat hati yang bersih, dalam seulas pinang budi baik di kenang-kenang, di dalam sejolet kapur terdapat hati yang jujur, di dalam tembakau yang secawan hendak menyambung tali persaudaraan.

Teluk Kuantan, 1 juni 2020

Penulis

IHSANUL HAMID

160411044

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
KATA PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
 BAB I. PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
 BAB II. LANDASAN TEORI	 11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Teori Administrasi Negara.....	10
2.1.2 Teori Organisasi.....	14
2.1.3 Teori Manajemen	17
2.1.3.1 Teori Manajemen Organisasi	19
2.1.3.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	23
2.1.4 Pelayanan Publik	25
2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
2.3 Hipotesis kerja.....	30
2.4 Defenisi Operasional.....	30
2.5 Operasional Variabel.....	32
 BAB III. METODE PENELITIAN	 33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Informan	33
3.3 Sumber Data.....	34

3.4 Fokus Penelitian	35
3.5 Lokasi Penelitian.....	35
3.6 Metode Pengambilan Data	36
3.6.1 Observasi.....	36
3.6.2 wawancara.....	36
3.6.3 Dokumentasi	37
3.6.4 Triangulasi	37
3.7 Metode Analisis Data.....	38
3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian	40
BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	41
4.1 Sejar Kantor PAB Unit Pangean	41
4.2 Kondisi Geografis PAB Unit Pangean	44
4.3 Visi Misi.....	45
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	47
5.1 Identitas Responden	47
5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	48
5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur	48
5.2 Hasil Pembahasan Penelitian	49
5.1.1 Prosedur Pelayanan.....	50
5.1.2 Waktu Penyelesaian	59
5.1.3 Biaya Pelayanan.....	65
5.1.4 Produk Pelayanan.....	70
5.1.5 Sarana Dan Prasarana.....	77
5.1.6 Kompetensi Pegawai.....	88
BAB VI. PENUTUP	103
6.1 Kesimpulan	103
6.2 Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	106

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1: volume Air di Permukaan Bumi	2
Tabel 1.2: Jumlah Pelanggan PAB Setiap Dusun Tahun 2018.....	4
Tabel 1.3: Jumlah Pelanggan PAB dari Tahun 2014-2018.....	7
Tabel 2.2: Konsep Variabel.....	32
Tabel 3.1: Informan Penelitian.....	34
Tabel 3.2: Jadwal Kegiatan Penelitian	40
Tabel 4.1: Pergantian Nama PAB	42
Tabel 5.1.1: Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 5.1.2: Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	48
Tabel 5.1.3: Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur	48
Tabel 5.2.1: Analisis Indikator.....	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1.1: Stuktur Organisasi.....	42

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH (PAB) UNIT PANGEAN DI KECAMATAN PANGEAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

IHSANUL HAMID
160411044

Pemberian Pelayanan kepada Masyarakat hal yang sangat penting diberikan oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean karena tugas utamanya memberikan pelayanan Air bersih kepada Masyarakat. Dalam pemberian pelayanan kepada Masyarakat di Desa Pasarbaru, Pangean. Belum maksimal dengan apa yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik itu sendiri merupakan rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undang nomor 25 tahun 2009 bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik Metode penelitian ini yang digunakan adalah metode *Purposive Sampling* dan *Simple Random Sampling* dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini memberikan gejala-gejala fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat. penelitian ini tentang kualitas pelayanan penyediaan air bersih (PAB) unit Pangean di kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. menemukan adanya permasalahan kualitas pelayanan seperti jam operasional yang tidak sesuai prosedur, air yang tak bisa diminum, air yang mengalir tidak sampai kerumah pelanggan. Disamping itu adanya pelanggan yang enggan membayar uang tagihan air setiap bulan. Hal ini disebabkan oleh prosedur pelayanan yang belum maksimal, lamanya waktu penyelesaian kerja, produk pelayanan yang tidak sesuai dan sarana prasarana yang belum lengkap. Penelitian ini sebagai saran masukan bagi semua pihak yang terkait dalam pengembangan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Kurang baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih.

ABSTRACT

QUALITY ANALYSIS OF CLEAN WATER SUPPLY SERVICES (PAB) PANGEAN UNITS IN PANGEAN DISTRICT KUANTAN SINGINGI REGENCY

**IHSANUL HAMID
160411044**

Providing Services to the Community is very important thing given by the Clean Water Supply (PAB) of the Pangean Unit because of its main task of providing clean water services to the Community. In providing services to the community in Pasarbaru Village, Pangean. Is not still optimal with what the community aspeck. The public service itself is a series of fulfilling service needs in accordance with law number 25 of 2009 for every citizen and resident of goods, services or administrative services provided by the administration of public services. This research method used is the Purposive Sampling and Simple Random Sampling methods. With this type of qualitative descriptive research, this study provides symptoms and events systematically and accurately. This research is about the quality of clean water service provision (PAB) of Pangean unit in Pangean sub-district, Kuantan Singingi Regency. It is found that service quality problems such as operating hours that did not complete with procedures, water that could not be drunk, water that did not reach customers' homes. Besides that, there are customers who are reluctant to pay water bills every month. This is caused by service procedures that have not been maximized, the length of time for completion of work, incompatible service products and incomplete infrastructure facilities. This research is a suggestion for all parties involved in developing services. Based on the results of research in the field it can be seen that the Quality of Clean Water Supply Services (PAB) of Pangean Unit in Pangean District, Kuantan Singingi Regency is not good.

Keywords: Quality of Water Supply Services.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan Negara Maritim yang dikelilingi oleh lautan hampir 71% wilayah Indonesia adalah laut, bahkan Indonesia termasuk Negara dengan laut terluas didunia, maka tak heran Indonesia disebut Negara maritim, selain itu Indonesia juga terkenal dengan sumber daya alam yang melimpah, seperti minyak bumi, batu bara, hasil alam, dan masi banyak yang lainnya.

Negara Indonesia yang masuk 10 besar jumlah penduduk di dunia tentunya rakyat Indonesia membutuhkan makan dan minum, sebagai kebutuhan pokok yang utama, banyak jenis makanan dan minuman yang ada di Indonesia sebagai makanan pokok, dan berbagai merek minuman yang berfarian, seperti air mineral (air dalam kemasan). Hadir untuk mempermudah masarakat dalam mendapatkan kebutuhan pokok penunjang kebutuhan hidup. Air sebagai sumber kehidupan mahluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (*basic human need*). Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi sosial.

Fungsi sosial ini erat berkaitan dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Jumlah volume Air bumi sekitar 1.3 Milliar.

Tabel: 1.1 jumlah volume Air di Permukaan Bumi.

Jumlah Volume Air di Permukaan Bumi		
Jenis Air	Jumlah Volume Km3	Persentase
Air laut	1.338.000.000	96,54%
Gleyser	24.064.000	77,3%
Lapisan Es (Permafrost)	300.000	0.022%
Air danau	176.000	0,13%
Air tanah	16.500	0,001%
Uap Angkasa	12.000	0,0009%
Air Rawa	11.050	0,0008%
Air Sungai	2.012	0,00015%
Biota/ Mahluk hidup	1.012	0,00008%
Total	1.385.984.000	100%

Sumber: Shiklomanov 2008.

Pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia menjelaskan “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”.

Berdasarkan Pasal tersebut maka bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi adalah pokok-pokok kemakmuran rakyat. Sebab itu harus dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena seiring dengan pertambahan penduduk maka kebutuhan air tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat. Maka dalam menyikapi hal tersebut Pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik Daerah yaitu Penyediaan Air Bersih yang biasanya lebih dikenal sebagai PAB. Yang didirikan berdasarkan Undang-Undang No 5 Tahun 1962 Pasal 2 Tentang Perusahaan Daerah ialah

Semua Perusahaan yang didirikan berdasarkan Undang-undang yang modalnya untuk seluruhnya atau sebagian merupakan kekayaan Daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan undang-undang.

Penyediaan Air Bersih (PAB) merupakan program dinas cipta karya dan tata ruang (PU) yang membentuk sebuah Penyediaan Air Bersih (PAB) di setiap kecamatan dan dikomandokan oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Pusat Kota Teluk Kuantan guna melakukan pengawasan dan arahan, Penyediaan Air Bersih (PAB) tersebar Kabupaten Kuantan Singingi yang merupakan Perusahaan milik Pemerintah, mempunyai Tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat mendapatkan Air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan Rumah Tangga maupun Industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan Penduduk.

Perusahaan publik yang ada di Daerah, sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula halnya pentingnya keberadaan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean di Desa Pasarbaru Kecamatan Pangean. Desa Pasarbaru Pangean berdiri pada Tahun 1999, Desa Pasarbaru merupakan Ibukota Kecamatan Pangean dengan jumlah Kepala Keluarga 943 Orang dengan konstur letak Geografis yang berbukit-bukit, ketinggian Tanah 103 Meter Diatas Permukaan Laut (MDPL), sehingga dengan kondisi seperti ini menjadikan Desa Pasarbaru Pangean sangat cocok untuk pembangunan bendungan, pada Tahun 1988 didirikan sebuah bendungan dengan Nama Pauh Pangean Guna mengaliri lahan Pertanian, Perikanan, konsumsi Rumah Tangga dan Penyediaan Air Bersih

(PAB). Yang awal mula berdiri Tahun 1995 dengan beberapa kali pergantian Nama seperti:

1. Tahun 1995 Mulai berdiri dengan Nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Tahun 1999 seiring dengan pemekaran Kabupaten Kuantan Singingi, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. ditahun 2001 diubah dengan Nama Badan Penyediaan Air Minum (BPAM) sampai Tahun 2016.
3. Tahun 2016 Kemudian diganti dengan Nama Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean sampai sekarang.

Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean dibawah Naungan dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dengan jumlah Pelanggan 293, dari 6 Dusun yang ada di Desa Pasarbaru Pangean yang mampu dilayani oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean hanya 5 Dusun yakni Dusun Penghijauan, Pasar, Remaja, Cempaka dan Bunga Tanjung dengan jumlah Pelanggan terbanyak di dusun Pasar. Berikut ini adalah tabel jumlah Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, setiap Dusun di Desa Pasarbaru, Pangean.

Tabel: 1.2 Jumlah Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.

Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean		
Nama wilayah	Jumlah Pelanggan	Keterangan
Dusun Pasar	86 Pelanggan	Belum tercukupi
Dusun Remaja	56 Pelanggan	Belum tercukupi
Dusun Penghijauan	54 Pelanggan	Belum tercukupi
Dusun Bungan Tanjung	49 Pelanggan	Belum tercukupi
Dusun Cempaka	48 Pelanggan	Belum tercukupi
Jumlah Pelanggan	293Pelanggan	

Sumber: Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean pada Tahun 2018

Dari daftar tabel 1.2 diketahui Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, ternyata belum mampu mengalir seluru Rumah Masyarakat yang berada di desa Pasarbaru, Pangean Dengan jumlah sekitar 943 Kepala Keluarga, Di karenakan kapasitas mesin yang kecil, umur mesin yang telah tua dan belum ada perbaikan yang dilakukan oleh dinas terkait, Sehingga muncul berbagai masala proses Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) ditengah-tengah Masyarakat. Permasalahan yang paling banyak terjadi di Dusun Penghijauan Desa Pasarbaru, Pangean. karena berada di sepanjang Jalan Raya lintas Provinsi yang dilewati oleh mobil bertonase besar mengakibatkan Pipa sering bocor karna usia Pipah yang sudah tua sejak tahun 1995 belum ada Penggantian Pipa baru dan letak Geografis yang berbukit-bukit sehingga aliran air terkadang sedikit.

Pemasangan Kilometer atau Meteran Pipah Air suda terpasang di setiap Rumah-rumah masyarakat yang menjadi pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB), hal ini menjadi ukuran berapa besaran biaya pelanggan akan dikenakan tarif setiap bulan di dalam mengkonsumsi air yang di sediakan oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean. Untuk pembayaran bulanan masarakat bisa membayar di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean di Jl. Jend, Sudirman, Pasarbaru, Pangean, Kabupaten Kuantan Singingi. buka setiap hari Jum'at buka Jam 08:00 wib sampai dengan 11:30 wib

Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean mengambil sumber Air dari Bendungan Pauh Pangean, dengan sumber tenaga dari pasokan Perusahaan listrik Negara (PLN) yang hidup mulai jam 10.00 wib sampai 16.00 wib Selain itu, Untuk saat ini pelayanan yang diberikan oleh Penyediaan Air Bersih (PAB)

kepada masyarakat antara lain, perbaikan dan Pembayaran Rekening serta Pelayanan Air itu sendiri. Harapan Penyediaan Air Bersih (PAB) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata belum sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi Pelayanan yang telah diberikan oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean. Masih banyak para pelanggan, mengeluhkan Pelayanan yang diberikan oleh pihak Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean seperti:

1. Aliran Air yang Sering macet, dikarenakan sumber pasokan tenaga mesin Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean berasal dari Perusahaan Listrik Negara (PLN). Ketika listrik mati maka Penyediaan Air Bersih (PAB) tidak beroperasi.
2. Air ketika diendapkan berlumpur, dikarenakan saringan Air yang masi kurang bagus dan belum ada perbaikan.
3. Air yang tak bisa diminum, dikarenakan pada saat proses penyaringan air menggunakan bahan penjernih air. akibat kondisi Air seperti itu, sebagian besar Pelanggan tidak menggunakan untuk memasak dan minum. Mereka hanya menggunakan Air Penyediaan Air Bersih (PAB) untuk mandi dan mencuci. untuk memasak dan minum, para pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) membeli Air kemasan, Air sumur dan galon.
4. Pipa aliran Air yang sering bocor, karna berada ditepi jalan Raya yang sering dilalui kendaraan berat selain itu faktor usia Pipa yang sudah tua sejak tahun 1995 sampai sekarang belum ada pergantian dengan jenis Pipa *Polyvinyl Choride* (PVC) Plastik ukuran 2-4 Inci.

Berdasarkan Penuturan dari salah seorang Pelanggan, Puryanto warga Dusun Penghijauan, Desa Pasarbaru, Pangean tanggal 1 Juni 2019 mengatakan “beberapa hari terakhir ini Pelayanan Air Penyediaan Air Bersih (PAB) mengalami penurunan, khususnya di wilayah Dusun Penghijauan, Desa Pasarbaru, akibat adanya Pipah galian yang bocor. Selain Air keruh, akhir-akhir ini pelayanan Air tak sesuai harapan”. sejak Lima Tahun terakhir Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean tidak bisa menambah jumlah Pelanggan Di karenakan kapasitas mesin yang kecil. Berikut ini adalah Tabel 1.3 Jumlah Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean dari Tahun 2014-2018.

Tabel: 1.3 Jumlah Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean dari Tahun 2014-2018.

Pemerintah Kabupaten kuantan Singingi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Di Kecamatan Pangean					
Jumlah Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean dari Tahun 2014-2018.	Tahun				
	2014	2015	2016	2017	2018
	293 Pelanggan	293 Pelanggan	293 Pelanggan	293 Pelanggan	293 Pelanggan

Sumber: Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.

Penyediaan Air Bersih (PAB) sebagai *Public Service* dirancang dan diselenggarakan untuk Memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan membangun kinerja Pelayanan Publik yang baik, sesungguhnya Pemerintah Daerah bisa membangun hubungan baik Dengan Masyarakat dan legitimasinya dimata Publik. Walaupun begitu anggapan Masyarakat tentang Penyediaan Air Bersih (PAB) selalu memperoleh keuntungan tidak Memikirkan Masyarakat sudah terlanjur melekat.

Sehingga perlu dilakukan perubahan-perubahan supaya Masyarakat mengetahui kondisi sebenarnya yang dihadapi Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean. Salah satu yang memperburuk krisis sampai saat ini adalah buruknya kepercayaan Masyarakat terhadap aparat Pemerintah terutama di sektor Pelayanan Publik. Sehingga muncul sikap, anggapan dan penilaian terhadap Pemerintahan. Misalnya kesan bahwa Birokrasi adalah prosedur yang berbelit-belit dan mempersulit urusan. Adanya Nepotisme, Kolusi dan Korupsi dalam sektor pelayanan Publik. Bahkan dalam Pelayanan Publik sering muncul penawaran-penawaran yang dapat mempermudah suatu proses yang seharusnya melalui berbagai proses tetapi dipermudah. Seiring dengan adanya globalisasi ini, masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius.

Masyarakat sebagai Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) menuntut kualitas pelayanan yang cepat dan hasil produksi yang baik. Sebagai pelanggan, masyarakat akan merasakan kejenuhan bila hasil produksi, Pelayanan Publik tidak memuaskan sehingga pelanggan akan memilih jalan keluar lain seperti pemasangan Air sumur. Hal tersebut dapat berdampak pada penurunan jumlah pelanggan, Penyediaan Air Bersih (PAB) merupakan perusahaan yang dikelola oleh Pemerintah Daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan Pelayanan Masyarakat sebagai organisasi sektor Publik mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan barang dan Pelayanan Publik yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan.

Sebagian masyarakat sendiri memandang bahwa Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) dianggap belum bisa memberikan hasil produksi yang baik. Karena masyarakat lebih cenderung melihat pada hasil akhir produksi. Munculnya berbagai keluhan dan sorotan Publik terhadap Pelayanan yang dilakukan oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) unit Pangean merupakan tantangan bagi instansi tersebut untuk meningkatkan kualitasnya.

Kualitas pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean masih kurang baik seperti lambatnya perbaikan pipa yang bocor air yang terkadang sering macet dan lain-lain. sehingga akan timbul kejenuhan di tengah-tengah pelanggan. Tentunya pelanggan menginginkan pelayanan yang cepat seperti sigapnya petugas melayani keluhan pelanggan, memberikan solusi ketika air bermasalah, air yang dihidupkan tepat waktu, kualitas air yang bagus dan lain-lain. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB), yang diberikan Kepada Masyarakat di Desa Pasarbaru Pangean. Tentunya harus dilengkapi oleh Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Kompetensi Petugas yg lengkap maka dari itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **Analisis kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.**

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah adalah pokok-pokok bahasan yang akan dibahas dalam penelitian ini dari uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Hasil penelitian dapat diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak sebagai bahan pemikiran melanjutkan dan meningkatkan kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean di Desa Pasarbaru, Kecamatan Pangean dan Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana S-1 pada Jurusan Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam proses Pelayanan Air bersih.

1.4.2 Manfaat Praktis

Mampu memberikan masukan kepada pihak Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean di Kecamatan Pangean, Kabupaten kuantan Singingi. dalam mengembangkan kualitas Pelayanan kepada Masyarakat luas.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori/ Konsep Administrasi Negara

Secara *etimologis* Administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare* yang berarti membantu, melayani atau memenuhi serta *administratio* yang berarti pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, pengelolah dan pemerintahan. Sedangkan Administrasi dari bahasa Belanda “*Administratie*” yang berarti segala kegiatan yang meliputi tulis menulis, ketik mengetik, komputerisasi, surat menyurat, kearsiapan agenda. Menurut para ahli administrasi adalah:

Administrasi Negara menurut menurut Siagian (2014 : 15) Adalah sebagai keseluruhan yang dilakukan oleh seluruh aparat pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara. Sedangkan Menurut Pasalong (2012 : 57) adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas Pemerintah dalam memenuhi kebutuhan public secara efisien dan efektif. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi Negara adalah organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Mengatur dan pengaturan tentunya diarahkan pada pencipta keteraturan. Jika mengatur diarahkan pada penciptaan ketertiban. demikian pula dengan mengelola dan pengelolaan. Jika mengelola di arahkan pada kegiatan yang berlangsung secara holistik (keseluruhan). Maka, pengelolaan diarahkan pada pengaturan yang bersifat menyeluruh baik yang dilakukan atas dasar pengaruh

maupun penggerakkan yang dilakukan secara holistik dalam pengertian kegiatan yang meliputi kegiatan berpikir dan tindakan nyata baik berkaitan dengan tercapainya keinginan dari hasil dengan apa yang diinginkan. Dalam pengertian-pengertian inilah, terminology administrasi secara substansi mengandung arti keteraturan dan pengaturan.

Menurut Dimock (dalam Anggara 2012 : 134) adalah bagian dari administrasi umum yang mempunyai makna yang lebih luas yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari suatu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa di susun di gerakkan dan kemudikan. Sedangkan Menurut Luther Gulick (dalam Syafiie, 2003 : 4) berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

1. Administrasi dalam arti sempit, yaitu administrasi berasal dari kata *administratie* (Bahasa Belanda), yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarian, meliputi kegiatan: menerima, mencatat, menghimpun, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan.
2. Administrasi dalam arti luas, yaitu administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Untuk mencapai suatu tujuan tertentu, kelompok orang yang bekerja sama memerlukan seperangkat instrumen yang saling terkait dan bersinergi. seperangkast instrumen tersebut berwujud sejumlah unsur yang mutlak harus ada. Artinya tanpa adanya unsur-unsur tersebut, tujuan yang telah ditetapkan akan tercapai. Berikut adalah Unsur-unsur administrasi:

1. Organisasi merupakan unsur utama bagi sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi adalah wadah pengelompokan orang, pembagian tugas dan sekaligus sebagai tempat berlansungnya berbagai aktifitas.
2. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang ke orang lain melalui suatu media kelompok orang yang tergabung dalam suatu organisasi perlu melakukan komunikasi dengan pihak lain.
3. Kepegawaian orang yang tergabung dalam proses kerja sama pada suatu organisasi hanya akan menjadi kumpulan orang yang tidak bermanfaat jika tidak dilakukan dengan pengaturan-pengaturan tentang siapa mengerjakan apa.
4. Keuangan setiap tujuan yang ingin dicapai memerlukan sejumlah uang tanpa ketersediaan dana sejumlah atau seluruh kebijakan dan program tidak akan terlaksana yang berarti pula tidak tercapainya tujuan.
5. Perbekalan merupakan sumber daya penting untuk mendukung pencapaian kerja tertentu perbekalan merupakan sejumlah barang atau peralatan yang diperlukan guna mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.
6. Tata Usaha Merupakan kegiatan pencatatan, pengelolaan, pengumpulan, nomor kode surat, penyimpanan pengiriman, berbagai informasi yang telah diterima atau yang dikeluarkan oleh organisasi, dalam upaya mencapai tujuan tertentu.
7. Hubungan Masyarakat merupakan salah satu upaya untuk menjaga eksistensi melalui penciptaan hubungan baik dan dukungan dari masyarakat sekeliling terhadap usaha kerja sama yang sedang dilakukan tersebut.

2.1.2 Teori/ Konsep Organisasi

Organisasi merupakan salah satu unsur yang penting bagi kelompok orang yang bekerja sama mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlansungnya berbagai macam aktivitas bagi pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan komitmen tertentu. Sedangkan Organisasi menurut Ahli sebagai berikut:

Organisasi menurut Siagian (2008 : 6) ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan. Dalam Organisasi mengatur bagaimana seseorang bisa bekerjasama dengan orang lain sedangkan Menurut Robbin (dalam Sembiring, 2012 : 13) Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang di koordinasikan secara dasar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat di identifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau kelompok tujuan.

Menurut Stepen (1994 : 4) organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang relatif dapat didefinisikan yang bekerja atas dasar relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atas sekelompok tujuan. Sedangkan Menurut Waldo (dalam Silalahi 2011 : 124). Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi.

Menurut Usman Efendi (dalam Inu 2010 : 130) Organisasi dapat dibedakan menjadi 2, yaitu organisasi formal dan organisasi informal. Organisasi formal adalah suatu sistem mengenai aktifitas-aktifitas yang dikoordinasikan dari sekelompok atau yang bekerja sama kearah suatu tujuan bersama. Sedangkan organisasi informal adalah kumpulan hubungan antar perseorangan tanpa tujuan bersama yang didasari meskipun pada akhirnya hubungan-hubungan tak disadari untuk tujuan bersama.

Ada begitu banyak definisi oleh para ahli memberikan pendapat tentang organisasi salah satunya siagian (dalam Andry, 2015 : 14) yang menyatakan bahwa organisasi adalah segala bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan

Menurut stoner (1994) organisasi adalah suatu bentuk pola hubungan yang melalui mana orang-orang dibawa pengarahannya manajer mengejar tujuan bersama. Ilmu organisasi merupakan yang penting dimiliki, karena dalam kehidupan kita tidak terlepas dari organisasi dimulai dari lingkungan yang sederhana dari keluarga, hingga stuktur yang rumit seperti organisasi pemerintah.

Adapun ciri-ciri organisasi:

1. Mempunyai tujuan dan sasaran
2. Mempunyai keterkaitan format dan tata tertip yang harus ditaati.
3. Adanya kerjasama dari sekelompok orang.
4. Mempunyai koordinasi tugas dan wewenang.

Adapun unsur-unsur dari organisasi, sebagai berikut:

1. Manusia Dalam kehidupan organisasi atau kelembagaan sering disebut dengan istilah pegawai atau personel.
2. Kerjasama. Merupakan suatu bentuk perbuatan membantu akan suatu perbuatan yang dilakukan secara bersama-sama.
3. Tujuan Bersama Menggambarkan tentang apa yang akan dicapai atau yang diharapkan, tujuan merupakan titik akhir tentang apa yang harus dikerjakan.
4. Peralatan. Unsur yang keempat adalah peralatan atau *equipment* yang terdiri dari semua sarana, berupa materi, mesin-mesin, uang dan barang.
5. Lingkungan. Faktor lingkungan misalnya keadaan sosial, budaya, ekonomi, dan teknologi, kebijakan strategi, peraturan, yang telah ditetapkan.

Menurut Silalahi (2011 : 132) banyak ragam bentuk dan tipe dari organisasi dapat dikategorikan bentuk organisasi atas:

1. Organisasi Lini Atau Garis

Dimana otoritas mengalir dari puncak organisasi dilimpahkan kepada unit-unit organisasi dibawahnya dalam semua sektor pekerjaan. Dan pertanggung jawaban juga mengalir dari bawah hingga ke tingkat yang paling atas secara bertahap berdasarkan hirarki.

2. Organisasi Lini Dan Staf

Disamping otoritas berasal dari pimpinan puncak dan dilimpahkan kepada unit di bawah hirarki dalam semua unit kerja, juga ada satuan unit organisasi yang membantu pimpinan dalam bidang tertentu tanpa ikut serta dalam otoritas lini.

3. Organisasi Fungsional

Organisasi dimana otoritas pimpinan puncak didelegasikan kepada unit-unit organisasi hingga ke paling bawah dalam bidang pekerjaan tertentu dan masing-masing pimpinan unit mempunyai otoritas secara fungsional untuk memerintah semua pelaksana dari semua unit sepanjang berhubungan dengan pekerjaannya.

4. Organisasi Lini-Fungsional

Memperlihatkan ciri organisasi lini dan organisasi fungsional.

5. Organisasi Lini-Staf-Fungsional

Memperlihatkan ciri-ciri organisasi lini dan staf serta organisasi fungsional.

Dapat disimpulkan, teori organisasi adalah disiplin ilmu yang mempelajari struktur dan desain organisasi. Teori organisasi menunjuk aspek-aspek deskriptif dari disiplin ilmu tersebut. Teori organisasi tersebut menjelaskan bagaimana organisasi sebenarnya distruktur dan menawarkan tentang bagaimana organisasi dapat dikonstruksi guna meningkatkan keefektifan mereka.

2.1.3 Teori/ Konsep Manajemen

Setiap organisasi mempunyai kerangka dasar untuk melakukan kegiatan organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Ada kepemimpinan, sarana prasarana, sumber daya manusia dan pendanaan sebagai suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Kesemuanya berada pada posisi yang seimbang dalam lingkaran manajemen dan sistem yang ada sesuai dengan kebutuhan organisasi. Organisasi adalah batang tubuhnya dan manajemen adalah penggerak dari batang tubuh organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan terus menerus berkembang serta semakin baik.

Proses manajemen yang dijalankan dalam sebuah organisasi. Erat kaitannya dengan manajemen publik, secara teori maupun praktek, organisasi harus dikelola dengan manajemen publik karena orientasi yang dibangun adalah *publik service* secara prinsip tidak ada bedanya dengan manajemen lainnya. Menurut para ahli manajemen sebagai berikut:

Menurut Frederik W, Taylor, 1974 (dalam Hayat 2017 : 10) manajemen adalah ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya yang akan dan dikerjakan, selanjutnya mengkaji apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah. Ilmu manajemen bisa mengkaji dan meramalkan agar pekerjaan berjalan dengan baik. Sedangkan Menurut Bittle dan Bittle (dalam Silalahi, 2011) bahwa pengertian manajemen dibagi beberapa definisi, antara lain bahwa manajemen menentukan kerja tim, delegasi dan hasil.

Menurut Sheldon (dalam Hayat 2017 : 10). Manajemen mempunyai kegunaan sebagai fungsi kajian industri dalam pelaksanaan kebijakan, dipandang dalam batas-batas kumpulan penyelenggaraan, dalam pekerjaan organisasi untuk tujuan khusus yang akan datang. Sedangkan Menurut Hasibuan (2014 : 15). Manajemen adalah ilmu dan seni untuk mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi dapat disimpulkan ilmu manajemen digunakan sebagai bahan kajian dan mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia.

Menurut George Terry (dalam Inu 2003 : 117) Manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksana dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah

ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya. Sedangkan Pendapat ahli lain Oliver Sheldon (2017 : 12) juga mengemukakan bahwa manajemen mempunyai kegunaan sebagai fungsi kajian industrin dalam pelaksanaan kebijakan, dipandang dalam batas-batas kumpulan penyelenggaraan dalam pekerjaan organisasi untuk tujuan khusus yang akan datang. Disisi lain manajemen dimaksudkan sebagai perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lain.

Dari berbagai pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian manajemen. adalah proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan terhadap organisasi yang dilakukan secara bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.3.1 Teori/konsep Manajemen Organisasi

Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama.(Stephen P Robbin 1994 : 4).Dalam organisasi. Sedangkan menurut parah ahli manajemen sebagai berikut:

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2000 : 2) Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai satu tujuan. Sedangkan Menurut Richard L. Draft (2002 : 8) manajemen adalah pencapaian sasaran-sasaran organisasi dengan cara yang efektif dan efisiensi melalui perencanaan pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian sumber daya organisasi. Jadi

dapat disimpulkan manajemen adalah seni atau ilmu mengatur orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Manullang (2012 : 5) Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Terdapat serangkaian aktivitas dengan melibatkan sejumlah sumber daya, baik berupa manusia maupun bukan manusia. Agar proses tersebut dapat mengarah kepada pencapaian tujuan, diperlukan proses administrasi dan manajemen. Dalam pengertian sempit, sebuah organisasi memerlukan aktivitas surat-menyurat, pencatatan, penyajian data dalam bentuk simbol-simbol, baik sebagai alat komunikasi maupun sebagai sarana kearsipan atau sebagai sarana perekam data. Dalam pengertian yang luas memerlukan proses dari sebuah rangkaian aktivitas dalam upaya mencapai tujuan. Dengan demikian, inti dari organisasi adalah suatu proses dinamis yang memungkinkan organisasi bersangkutan hidup dan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat, baik bagi anggota maupun bagi kelompok. Proses dinamis yang berlangsung dalam organisasi tersebut dinamakan administrasi, dengan demikian inti dari organisasi adalah administrasi.

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan serta mengawasi aktivitas-aktivitas sesuatu organisasi dalam upaya mencapai suatu koordinasi sumber-sumber daya manusia dan sumber-sumber daya alam dalam hal mencapai sasaran secara efektif serta efisien (Robert dalam Winardi, 1990 : 4).

Dalam proses manajemen terdapat aktivitas organisasi yang dirancang secara sistematis melalui tahapan-tahapan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan/pengendalian yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan bahkan berupa siklus kegiatan. Yang tidak pernah berhenti selama organisasi itu hidup, karena output yang dihasilkan dapat juga dipertimbangkan untuk perencanaan berikutnya, dan demikian selanjutnya.

Aktivitas-aktivitas tersebut dirancang, digerakan, dan diawasi oleh seorang manajer. Pada tahapan penggerakkan (*actuating*), terdapat seseorang yang bertugas sebagai pemberi intruksi atau perintah, kemudian memberi arahan, bimbingan, dan pengendalian agar apa yang dilakukan sesuai dengan rencana. Orang tersebut lazim disebut pemimpin, dan saat itu pula peran kepemimpinan diterapkan. Dengan demikian, inti dari pada manajemen adalah kepemimpinan..

Fungsi manajemen menurut Terry (2011 : 9) adalah :

1. Planning, yaitu menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan itu.
2. Organizing, yaitu mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu.
3. Staffing, yaitu menentukan keperluan-keperluan sumber daya manusia, mengarahkan, penyaringan dan pengembangan tenaga kerja.
4. Motivating, yaitu mengarahkan atau menyalurkan perilaku kearah tujuan.

5. Controlling, yaitu mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan, menentukan sebab-sebab penyimpangan-penyimpangan mengambil tindakan-tindakan korektif dimana perlu.

Manajemen Organisasi adalah proses pengorganisasian, perencanaan, memimpin dan mengendalikan sumber daya dalam suatu entitas dengan tujuan keseluruhan mencapai tujuan. Tujuan tersebut dapat bermacam-macam tergantung dengan organisasinya.

Manajemen organisasi mengacu pada seni bagaimana membuat orang bekerja bersama-sama pada *platform* yang sama. Agar mereka mau bekerja sama untuk menuju tujuan yang telah ditentukan bersama. Dengan sebuah manajemen yang efektif tentu akan menjamin profitabilitas bagi organisasi. Manajemen organisasi juga memungkinkan penggunaan dan pengendalian teliti ditempat kerja. Selain itu juga setiap inividu akan sangat menyadari peran dan tanggung jawab mereka serta tahu apa yang harus mereka lakukan dalam organisasi. Jadi mudahnya manajemen organisasi itu mengacu pada penanganan yang efisien dari organisasi serta karyawannya. Tujuannya tidak lain dan tidak bukan adalah mencapai tujuan bersama organisasi.

Tujuan manajemen organisasi adalah untuk memberikan rasa aman dan kesatuan kepada karyawan. Sehingga dalam kinerjanya dapat lebih efektif terutama saat melakukan koordinasi ke berebagai dapertemen. Manajemen organisasi yang efektif mengarah ke suasana damai dan positif di tempat kerja. Karyawan menyelesaikan tugas-tugas dalam jangka waktu yang ditetapkan dan

karyawan tetap setia terhadap pekerjaan mereka dan tidak memperlakukan pekerjaan sebagai beban merupakan salah satu hasilnya.

2.1.3.2 Teori/ Konsep Manajemen Sumber Daya manusia

Manajemen bersal dari kata *to manage* yang artinya mengatur atau manajemen adalah ilmu atau seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lain secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan menurut para ahli Manajemen Sumber Daya Manusia adalah:

Menurut Amstrong (dalam Suwatno 2013 : 29) bahwa Manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan semua aspek tentang bagaimana orang bekerja dan dikelola dalam organisasi. Ini mencakup kegiatan seperti strategi sumber daya manusia, manajemen sumber daya manusia, tanggung jawab sosial perusahaan, manajemen pengetahuan, pengembangan organisasi. Sedangkan Menurut Soeprihanto (2000 : 3) Manajemen sumber Daya Manusia adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan fungsi-fungsi pengadaan atau penarikan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, dan pemeliharaan tenaga kerja dengan maksud membantu ke arah tercapainya tujuan organisasi dan masyarakat.

Menurut Nawawi (2011: 19) Manajemen Sumber Daya Manusia mengandung pengertian yang erat kaitannya dengan pengelolaan sumber daya manusia atau pegawai dalam perusahaan. Tenaga kerja, karyawan, potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya atau potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal non materil dalam

organisasi bisnis. Yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Menurut Hasibuan (2009 : 11) Teori Manajemen Sumber Daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, masyarakat. Fungsi manajemen adalah Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, Pengendalian, Pengadaan, Pengembangan Kompetensi, Pengintegrasian Kompetensi, Pemeliharaan, Kedisiplinan, dan Pemberhentian. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) :

1. Perencanaan (*Human Resource Planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian, meliputi, Pengorganisasian, Pengarahan, Pengendalian, Pengadaan, Pengembangan, Pengintegrasian, Pemeliharaan.
2. Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi, wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi.
3. Pengarahan (*Directing*) suatu karyawan mengarahkan karyawan agar mau bekerja sama dalam bekerja secara efektif dan efisien membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat, pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian (*Controlling*) adalah kegiatan pengendalian semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan, dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu yang digunakan untuk mengatur orang atau karyawan, mengembangkan organisasi guna melakukan serangkaian proses perencanaan dan mencapai suatu tujuan.

2.1.4 Teori/ Konsep Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan Pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan Pelayanan Administrasi yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Sedangkan menurut para ahli Pelayanan Publik sebagai berikut:

Menurut Ljan poltak S (2006 : 5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan masyarakat. Sedangkan pendapat ahli lain Menurut Gronoos (dalam Mukarom, 2015 : 80) pelayanan adalah aktifitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata (tidak tampak di raba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal

yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut lewis (2017 : 21) bahwa Pelayanan Publik adalah kepercayaan Publik. Pelayanan publik diselenggarakan secara tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai Akuntabilitas pelayanan yang diberikan memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang Pelayanan yang diberikan. pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Jika dianalisis secara spesifik bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai arti melayani orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Konsep Pelayanan Publik dalam undang-undang Nomor 25 tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggara Negara untuk memberikan pelayanan secara Optimal dan Maksimal. Menjadi rukun bagi masyarakat dalam menerima Pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat, masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan.

Kepuasan masyarakat pada dasarnya adalah tergantung bagaimana ia dilayani, seperti apa Pelayanannya, dan bagaimana Pelayanan diberikan pelayanan tidak bisa ditafsirkan hanya dengan kontek Stualitasnya saja, tetapi harus diimplementasikan secara Substansif, bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan berbagai cara dan metode penerimaan pelayanan dapat diintegrasikan dalam kerangka pemberian Pelayanan Publik yang Prima.

Fungsi pelayanan publik dalam setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan cara dan sistem pengelolaan yang profesional. Sementara itu di dalam undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggaraan dalam pelayanan publik.

Kepastian hukum terdapat hak dan kewajiban Warga Negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.

Tujuan Pelayanan publik, aspek menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi Pemerintahan atau kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang

sesuai dengan peraturan undang-undang sampai ke perilaku aparaturnya. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Menurut Zeithaml dkk dalam (Hardiansyah 2011 : 47) kualitas pelayanan dapat di ukur dari dimensi:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti Langsung (*Tangibles*) yaitu suatu yang nampak atau nyata penampilan para pegawai, fasilitas fisik seperti fasilitas penunjang pelaksanaan pelayanan.

2. Keandalan (*Reability*)

Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.

3. Ketanggapan (*Resposiveness*)

Ketanggapan (*Resposiveness*) yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.

4. Jaminan (*assurance*)

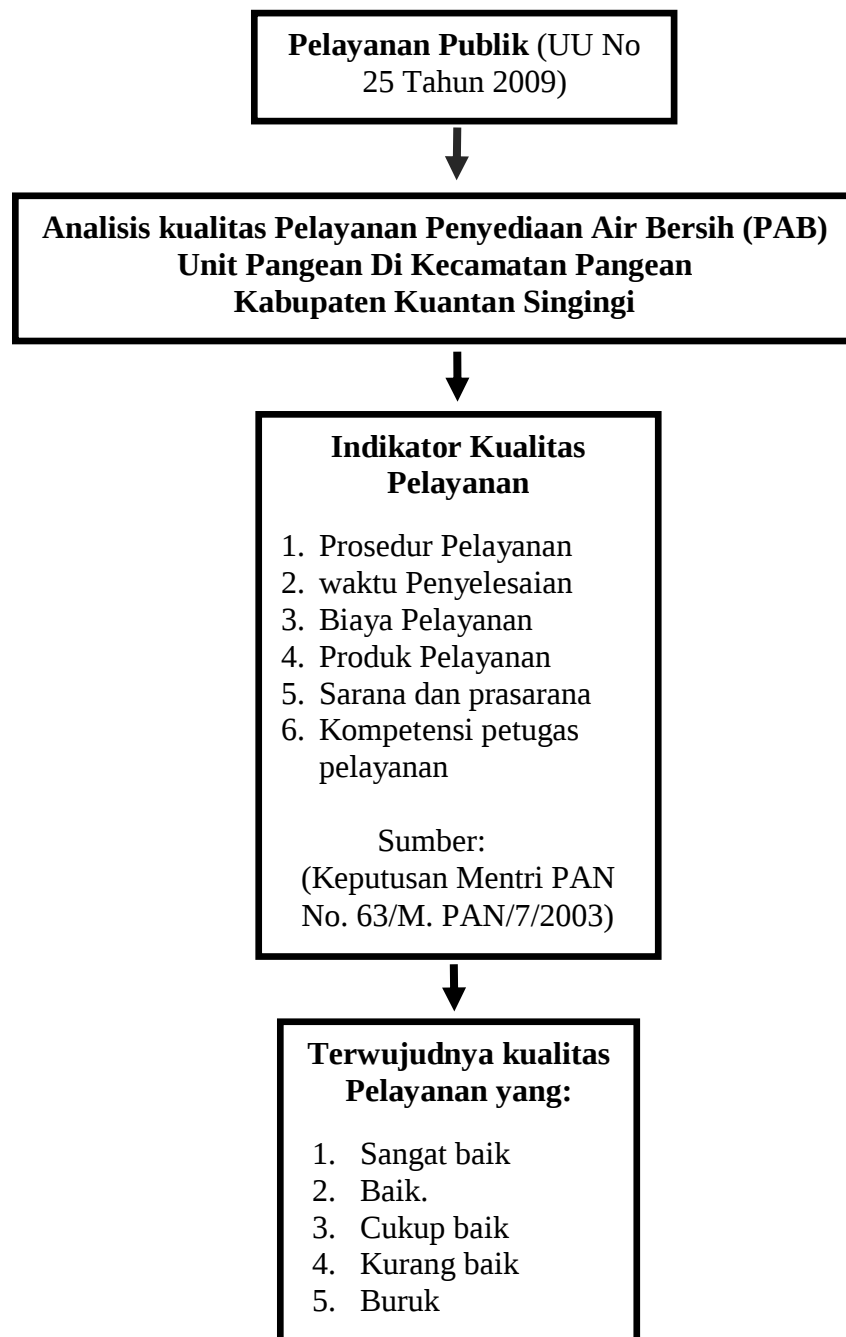
Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri: kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.

5. Empati (*empathy*)

Empati (*empathy*) memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan kebutuhan dan perasaan tamu.

2.2 Kerangka pemikiran.

Tabel II.1 :Kerangka Pemikiran Berdasarkan Observasi Penelitian Tentang Analisis kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.



Sumber Data : Modifikasi Penelitian, Tahun 2019

2.3 Hipotesis Kerja

Berdasarkan pada uraian latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya serta kerangka pikir dalam penelitian ini, maka penulis merumuskan hipotesis kerja yaitu: Analisis kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi masi kurang baik.

2.4 Defenisi Operasional

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan publik adalah ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai pedoman yang wajib di taati dan dilaksanakan bagi Penyelenggara Pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut keputusan Menteri PAN No. 63/M. PAN/7/2003, sebagai berikut:

2.4.1 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit. Mudah dipahami dan muda dilaksanakan.

2.4.2 Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. pelaksanaan pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.

2.4.3 Biaya Pelayanan

Biaya/ tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Atau persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik pejabat berwenang memberikan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan seperti rincian biaya dan tata cara pembayaran.

2.4.4 Produk Pelayanan

hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, benar dan sah.

2.4.5 Sarana Dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyelesaian sarana dan teknologi telekomunikasi dan Informatika.

2.4.6 Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.5 Operasional Variabel

Tabel 2.2: konsep, Indikator dan Item Penilaian.

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian
1	2	3	4
Pelayanan	Kualitas pelayanan (keputusan Mentri PAN No. 63/M. PAN/7/2003)	Prosedur Pelayanan	a. Tidak berbelit/jelas. b. Pengaduan Pelayanan.
		Waktu Penyelesaian	a. Kepastian waktu Pelayanan b. Penyelesaian Masala.
		Biaya Pelayanan	a. Kejelasan Biaya Administrasi b. Cara pembayaran
		Produk Pelayanan	a. Hasil Pelayanan b. Pelayanan yang baik
		Sarana dan Prasarana	a. Sarana dan Prasarana memadai. b. Perbaikan Sarana dan Prasarana.
		Kompetensi Petugas Pelayanan	a. Kualitas SDM b. Penyelesaian Masala/kendala

Sumber: Modifikasi Penelitian, 2019.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan jenis data kualitatif, sebab penelitian ini berusaha untuk menjelaskan suatu fakta atau realita fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi.

Menurut Sugiono (2014 : 14) Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Ini sesuai dengan jenis penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, maka bentuk penelitian deskriptif yang memaparkan, menerangkan, menggambarkan, dan melukiskan serta menafsirkan dan menganalisis data dengan jenis data kualitatif yang ada merupakan bentuk penelitian yang sesuai.

3.2 Informan

Informan Penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. dan *Simple Random Sampling*

Menurut Sugiono (2016 : 218) *Purposive Sampling* yaitu teknik mengambil sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan itu misalnya tingkat Pendidikan atau Jabatan. Sedangkan *Simple Random Sampling* Menurut Sugiono (2016 : 300) Pengambilan anggota sampel secara acak tanpa

memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu cara demikian di lakukan apabila anggota dianggap homogen.

Tabel 3.1: Informan Penelitian

No	Unsur Informan	Keterangan	Jumlah keseluruhan	Jumlah	Persentase
1	Unsur Penyediaan Air bersih (PAB) Unit Pangean.	Pegawai PAB	1	1	34%
2		Pelanggan PAB	293	19	64%
3	Jumlah:		294	20	100%

Sumber: Data Olahan Penulis 2019.

3.3 Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif posisi sumber data manusia (informan) sangat penting perannya sebagai individu yang memiliki informasinya. Peneliti dan Narasumber disini memiliki posisi yang sama dan Informan bukan sekedar memberikan tanggapan pada yang diminta peneliti, tetapi ia lebih memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang ia miliki. Sumber data adalah subjek dari mana semua dapat diperoleh. (Arikunto, 2012 : 107) sumber data pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama secara langsung yaitu para Informan yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian. Data ini didapat melalui tehnik wawancara yang diajukan penulis kepada beberapa Informan yaitu pelanggan penyedian Air Bersih (PAB).

Menurut Istijanto (2006 : 11) Data Primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masala penelitiannyasecara khusus.

3.3.2 Data Sekunder

Data yang diambil secara tidak langsung dari sumber data. Data ini diperoleh dari dokumen-dokumen, laporan-laporan, peraturan perundang-undangan, dan melalui media internet yang berkaitan dengan kualitas, Penyediaan Air Bersih.

Menurut Istijanto (2006 : 11) adalah data yang dikumpulkan oleh pihak lain, bukan peneliti sendiri dapat juga dikatakan sebagai data yang diperoleh atau dikumpulkan dari orang-orang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang ada.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus adalah suatu penentuan konsentrasi sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan dan mencari informasi serta sebagai pedoman dalam mengadakan pembahasan atau penganalisaan sehingga penelitian tersebut benar-benar mendapatkan hasil yang diinginkan.

Penetapan fokus dapat membatasi studi atau membatasi bidang dengan adanya fokus, penentuan tempat penelitian jadi lebih banyak, data cukup menarik (Moleong, 2002 : 62). Dengan demikian fokus penelitian ini adalah Analisis kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean di jalan Jl. Jend. Sudirman, Pasarbaru, Pangean, Kabupaten Kuantan

Singingi. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean yang diberikan Kepada Masyarakat di Desa Pasarbaru Pangean.

3.6 Metode Pengambilan Data

3.6.1 Observasi

Menurut Sutrisno (dalam Sugiono 2014 : 165) Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, atau suatu proses yang tersusun dari berbagai proses Biologis dan Psikologis.

Observasi ini dilakukan dengan melakukan serangkaian pengamatan dengan menggunakan alat indra penglihatan dan pendengaran secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi berperan pasif dimana observasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

3.6.2 Wawancara

Menurut Sugiono (2014 : 157) Wawancara di gunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus di teliti.

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara mendalam yang diarahkan pada masalah tertentu dengan para informan yang sudah dipilih untuk mendapatkan data yang diperlukan. Teknik wawancara yang digunakan ini dilakukan secara tidak terstruktur, dimana peneliti tidak melakukan wawancara dengan struktur yang ketat dan formal agar informasi yang diperoleh memiliki kapasitas yang cukup tentang Berbagai aspek dalam penelitian ini.

3.6.3 Dokumentasi

Menurut Sugiono (2013 : 240) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

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

3.6.4 Triangulasi

Menurut Sugiono (2017 : 241) menyatakan triangulasi adalah sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dengan triangulasi. Peneliti bisa memperoleh informasi dari informan dan responden yang berbeda-beda posisinya dengan teknik wawancara mendalam, sehingga informasi dari narasumber yang lain. Teknik triangulasi sumber yang lain dapat dilakukan dengan menggali informasi dari sumber yang berupa dokumen dan arsip yang memuat catatan yang berkaitan dengan data yang dimaksud.

3.7 Metode Analisis Data

Nasution (dalam Sugiono, 2017 : 245) menyatakan bahwa teknik analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan cara menganalisis atau memeriksa data , mengorganisasikan data memilih dan memilahnya menjadi suatu yang diolah, dengan tiga komponen, yaitu :

3.7.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan pemilihan data dan pemusatan perhatian kepada data-data yang betul-betul dibutuhkan sebagai data utama dan juga sebagai pelengkap saja. Reduksi data bagian dari analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikianrupa sehingga simpulan penelitian dapat dilakukan. Hal ini bertujuan agar analisis tidak terlalu keluar dari jalur rumusan masalah.

3.7.2 Sajian Data

Merupakan rakitan organisasi informasi, deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Sajian data merupakan rakitan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga bila dibaca akan mudah dipahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan peneliti untuk berbuat sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain berdasarkan pemahamannya tersebut. Penarikan simpulan dan Verifikasi Dari sajian data yang telah disusun kemudian dapat dilakukan penarikan simpulan, yaitu kegiatan merumuskan kesimpulan yang dapat diverifikasikan selama penelitian berlangsung sehingga data dapat diuji validitasnya dan kesimpulan yang diambil lebih kokoh dan lebih bisa dipercaya.

3.7.3 Penarikan kesimpulan

Dari sajian data yang telah disusun kemudian dapat dilakukan penarikan simpulan, yaitu kegiatan merumuskan kesimpulan yang dapat diverivikasikan selama penelitian berlangsung sehingga data dapat diuji validitasnya.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean

Pada umumnya semua kantor memiliki sejarahnya tersendiri, begitu juga dengan kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, sejarahnya merupakan kejadian-kejadian masa lampau yang disusun berdasarkan peninggalan berbagai peristiwa peninggalan itu disebut sumber sejarah. Kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean yang berada di desa Pasarbaru, Kecamatan Pangean. Kecamatan Pangean merupakan Kecamatan yang berada di bagian Hilir Sungai Kuantan atau sebelah selatan dari kota Teluk Kuantan yang merupakan kecamatan yang dimekarkan dari kecamatan Kuantan Hilir di bagian menjadi 3 yakni kecamatan.

Kuantan Hilir dengan Ibukota Kecamatan Baserah, Logas Tanah Darat dengan Ibukota Perhentian Luas dan Kecamatan Pangean dengan Ibukota Pasarbaru, Kecamatan Pangean terdiri dari 17 desa, desa Pasarbaru merupakan Ibukota kecamatan Pangean yang berdiri pada Tahun 1999, Desa Pasarbaru memiliki 6 Dusun yakni, Dusun Penghijauan, Pasar, Remaja, Bunga Tanjung, Pulau Bintang dan Batamoncak. Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean berada di desa Pasarbaru Berdiri Pada Tahun 1995 dengan beberapa kali pergantian Nama seperti:

Tabel: 4.1 Pergantian Nama Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean

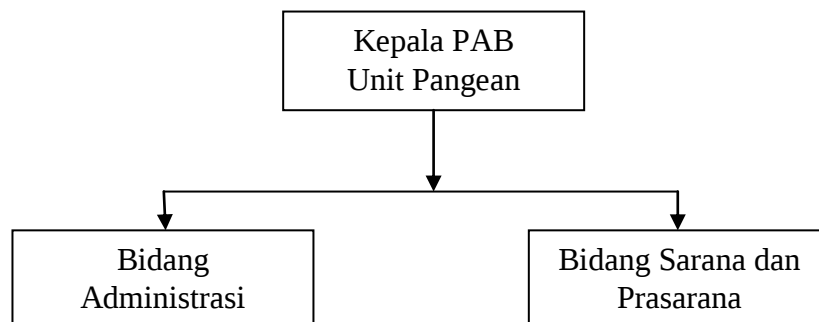
No	Tahun	Keterangan
1	1995	Mulai berdiri dengan Nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.
2	1999	Seiring dengan pemekaran Kabupaten Kuantan Singingi, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.
3	2001	Di Ganti dengan Nama Badan Penyediaan Air Minum (BPAM) sampai Tahun 2016.
4	2006	Kemudian diganti dengan Nama Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean sampai sekarang.

Sumber: Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean pada Tahun 2019.

Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean dibawah Naungan dinas Cipta Karyah dan Tata Ruang dengan jumlah Pelanggan 293, dari 6 Dusun yang ada di Desa Pasarbaru Pangean yang mampu dilayani oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean hanya 5 Dusun yakni Dusun Penghijauan, Pasar, Remaja, Cempaka dan Bunga Tanjung.

4.1.1 Gambaran Stuktur Organisasi

1. Kepala Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.
2. Bidang Administrasi.
3. Bidang Sarana dan Prasarana.



Sumber: Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Tahun 2019.

1. Kepala Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean

Tugas:

1. Menyusun rencana, melakukan koordinasi dan pengawasan seluruh kegiatan operasional Penyediaan Air Bersih (PAB).

Fungsi:

1. Menyusun rencana kegiatan dan laporan kegiatan Penyediaan Air Bersih (PAB).
2. Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan.
3. Mengurus dan mengelola kekayaan Penyediaan Air Bersih (PAB).

2. Bidang Administrasi.

Tugas:

1. Melaksanakan pemberian pelayanan teknis administrasi kepada seluruh unit Organisasi Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean dan pelanggan.

Fungsi:

1. Penyusunan rencana, program, evaluasi dan pelaporan air bersih.
2. Pemberiaan pelayanan administrasi yang meliputi pegawai, keuangan, kerja sama dan hubungan yang baik dengan pelanggan.

3. Bidang Sarana dan Prasarana

Tugas:

1. Menyusun dan mengusulkan rencana kerja dan anggaran bagian operasional.
2. Melakukan komunikasi dan koordinasi dengan kepala serta bagian dalam pelaksanaan tugas.

Fungsi:

1. membantu kepala penyedian air bersih dalam memimpin, mengelola, mengendalikan kegiatan operasional yang mencakup kegiatan merencanakan, memproduksi dan merawat, mendistribusikan air, melakukan penyambungan dan pemutusan sambungan.
2. Bertanggung jawab dalam bagian operasional.
3. Bertanggung jawab dalam bagian monitoring.

4.2 Kondisi Geografis Penyediaan Air Bersih (PAB)Unit Pangean

Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, berada di Desa Pasarbaru Pangean dengan Topografi berbukit-bukit dataran rendah dengan ketinggian tanah dari permukaan laut sekitar 103 Meter, curah hujan 3.340 Mm/Tahun suhu rata-rata 29⁰Celsius. Desa Pasarbaru Pangean dilalui oleh jalan raya Rengat-Telukkuantan sehingga posisi ini Desa Pasarbaru sangat menguntungkan dalam pengembangan sektor ekonomi. Luas wilaya desa Pasarbaru Pangean 630 Ha, dengan jumlah penduduk 3761 orang dengan jumlah kepala keluarga 943, adapun batas-batas wilaya desa Pasarbaru Pangean sebagai berikut:

1. Sebelah utara: Kecamatan Logas Tanah Darat
2. Sebelah Selatan: Desa Koto
3. Sebelah Timur: Kecamatan kuantan Hilir
4. Sebelah Barat: Desa Sako

Penyediaan Air Bersih (PAB) memiliki jumlah pelanggan 293 orang, yang berada di 5 dusun di Desa Pasarbaru, kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean berada di Jl. Jend, Sudirman, Pasarbaru, Pangean, Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel: 4.2 Jumlah Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.

Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean		
Namawilayah	JumlahPelanggan	Keterangan
Dusun Pasar	86 Pelanggan	Belum tercukupi
Dusun Remaja	56 Pelanggan	Belum tercukupi
Dusun Penghijauan	54 Pelanggan	Belum tercukupi
Dusun Bunga Tanjung	49Pelanggan	Belum tercukupi
Dusun Cempaka	48 Pelanggan	Belum tercukupi
JumlahPelanggan	293Pelanggan	

Sumber: Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean pada Tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah pelanggan yang paling banyak berada di dusun Pasar, Remaja, Penghijauan, Bunga tanjung dan Cempaka. Jumlah pelanggan penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean berjumlah 293 yang tersebar di 5 dusun, tetapi belum tercukupi dimana jumlah penduduk sekitar 3761 orang dengan jumlah kepala keluarga 943 yang baru bisa dilakukan penyambungan air bersih sekitar 293 sambungan.

4.3 Visi dan Misi Kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean

4.3.1 Visi

Visi merupakan pandangan jauh kedepan kemana dan bagaimana instansi akan di bawa dan bekarya agar tetap konsisten serta produktif. Visi merupakan suatu gambaran yang menentang tentang keadaan masa depan berisikan cita-cita

yang ingin diwujudkan. Adapun visi dari kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) unit Pangean yaitu:

a. Visi

“Menjadikan penyediaan air bersih yang berkualitas dan pemenuhan kebutuhan air Rumah tangga masyarakat”

4.3.2 Misi

Misi adalah suatu pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga, instansi, perusahaan dalam usaha mewujudkan visi tersebut, misi juga dikatakan sebagai tujuan dan alasan mengapa perusahaan lembaga itu dibuat. Misi juga akan memberikan arah sekaligus batasan proses pencapaian tujuan.

b. Misi.

1. Memberikan pelayanan air bersih yang berkualitas dan terjangkau.
2. Menjunjung peningkatan kualitas air rumah tangga.
3. Memberikan kontribusi dalam peningkatan pendapatan asli daerah.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Setelah dilakukan penelitian dan pengumpulan data dilapangan, baik melalui wawancara dan pengamatan secara langsung maka dapat diperoleh berbagai data dari informan yang berjumlah 20 orang dalam kaitannya dengan Analisis Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Data-data penulis diperoleh melalui data primer akan diuraikan sesuai dengan kenyataan dilapangan adapun hasil wawancara langsung kepada pihak yang terkait dengan Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.

Untuk mendapatkan gambaran mengenai responden, berikut diskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan tingkat usia.

5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari identitas wawancara kepada responden didapati jenis kelamin responden sebagai berikut:

Tabel V.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase %
1	Laki-Laki	15 Orang	75%
2	Perempuan	5 Orang	25%
	Jumlah	20 Orang	100%

Sumber: Modifikasi Penelitian, Tahun 2019.

Dari tabel V.1 di atas diketahui dengan jumlah responden 20 orang yang digunakan maka jumlah laki-Laki sebanyak 15 orang dengan persentase 75% dan jumlah perempuan adalah sebanyak 5 orang dengan persentase 25%.

5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari hasil wawancara dengan responden didapatkan tingkat Pendidikan responden sebagai berikut:

Tabel V.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase %
1	SD	5 Orang	25%
2	SMP	4 Orang	20%
3	SMA	5 Orang	25%
4	S-1	6 Orang	30%
	Jumlah	20 Orang	100%

Sumber: Modifikasi Penelitian, Tahun 2019.

Dari tabel V.2 di atas dengan jumlah responden 20 orang yang digunakan sebagai informan diketahui bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden dalam penelitian adalah tamatan S1 (Sarjana) yaitu sebanyak orang 6 orang dengan persentase 30%, selanjutnya yaitu tamatan SMA sebanyak 5 orang dengan persentase 25%, selanjutnya yaitu tamatan SMP sebanyak 4 orang dengan persentase 20% dan tamatan SD 5 orang dengan persentase 25%.

5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat umur

Dari hasil wawancara dengan responden didapatkan tingkat Umur responden sebagai berikut:

Tabel V.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Jumlah (Orang)	Persentase %
1	41-50	1 Orang	5%
2	51-60	14 Orang	70%
3	61-Keatas	5 Orang	25%
	Jumlah	20 Orang	100%

Sumber: Modifikasi Penelitian, Tahun 2019.

Dari tabel V.3 diatas diketahui jumlah responden sebanyak 20 orang masing-masing memiliki tingkat umur yang berbeda, tingkat umur responden

yang berada pada usia 41-50 tahun berjumlah sebanyak 1 orang dengan persentase 5%, selanjutnya pada tingkatan usia 51-60 tahun berjumlah 14 orang dengan persentase 70%, selanjutnya pada tingkatan usia 61 tahun ke atas sebanyak 5 orang dengan persentase 25% .

5.2 Hasil Pembahasan Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut Dwi Prastowo Darminto dan Rifka Julianty (2002 : 52) Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaah bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

KEPMEN PAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menegaskan bahwa dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya memuat, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Mengenai Prosedur pelayanan.

Adapun indikator-indikator dan item penilaian adalah sebagai berikut:

5.2.1 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit. Mudah dipahami dan muda dilaksanakan.

Menurut KEPMEN PAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, bahwa dalam sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat, hal-hal sebagai berikut:

- a. Tata Cara pengajuan permohonan pelayanan
- b. Tata Cara penanganan pelayanan
- c. Tata Cara penyampaian hasil pelayanan
- d. Tata Cara penyampaian pengaduan pelayanan.

Penjelasan mengenai empat tata cara yang dimaksud tersebut dapat diketahui dengan memahami pengertian prosedur pelayanan itu sendiri. Adapun pengertian prosedur pelayanan tersebut, Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Penjelasan mengenai prosedur pelayanan tersebut menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian prosedur pelayanan tersebut diatas, maka dapat dijelaskan bahwa empat tata cara yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka mengajukan suatu permohonan pelayanan agar permohonan yang diajukan tersebut dapat dilayani atau diproses ke tahap berikutnya. Pada tahap ini biasanya memuat tahap-tahap dan cara-cara yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh seorang pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan tertentu kepada petugas atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan tersebut.
2. Tata cara penanganan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka menindak-lanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas atau pejabat yang berwenang harus menangani dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku.
3. Tata cara penyampaian hasil pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Pada tahap ini permohonan pelayanan yang telah ditangani oleh petugas atau pejabat yang berwenang akan disampaikan hasilnya kepada pemohon yang bersangkutan. Pemohon dapat menerima hasil pelayanan dengan memenuhi ketentuan tertentu yang berlaku dan terkait dengan jenis pelayanan yang diajukan.
4. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan, adalah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh untuk dapat menyampaikan

pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Pemohon dapat mengadukan atau mengajukan masalah ketidakpuasan dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan prosedur pelayanan publik adalah Kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Agar penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya. Tahapan-tahapan dalam penyelesaian pelayanan publik, seperti yang telah disebutkan di atas sekurang-kurang harus memuat kejelasan dan kepastian mengenai tata cara dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam serangkaian proses penyelenggaraan pelayanan harus memuat sekurang-kurangnya mengenai tata cara-tata cara yang pelayanan mulai dari tahap pengajuan permohonan pelayanan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil pelayanan hingga penyampaian pengaduan pelayanan. Dengan adanya kejelasan tersebut baik pemberi pelayanan maupun pemohon pelayanan akan mendapatkan kemudahan, kejelasan dan kepastian dalam rangka proses pelayanan publik. berikut adalah pengertian prosedur menurut para ahli:

Pengertian Prosedur menurut Wijana (2002 : 27) menyatakan bahwa: Prosedur adalah rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara esensial yang diikuti pendekatan fungsional.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan kumpulan tahapan-tahapan dan beberapa perintah yang harus

dijalankan dalam rangka menyelenggarakan suatu kegiatan secara terarah. Setiap tahapan dan perintah tersebut memiliki fungsi tertentu dan saling berhubungan satu sama lainnya sehingga harus dijalankan tahap demi tahapnya sesuai dengan fungsinya masing-masing.

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator untuk Pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean telah sesuai dengan tata cara/prosedur yang telah di tentukan.?

Berikut adalah hasil kutipan wawancara peneliti dengan Pegawai di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, di Desa Pasarbaru Pangean.

“Iya, Sesuai dengan SOP (Standar Operasional jam operasional jam 10:00 wib sampai dengan jam 17:00” (Bapak Dedi Supardi di Kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean wawancara secara langsung 20 Desember 2019_ 09.00 WIB).

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator Prosedur Pelayanan untuk Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apaka Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean telah sesuai dengan tata cara/ prosedur yang telah di tentukan.?

Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan Pegawai di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, di Desa Pasarbaru Pangean.

“Belum sesuai dengan prosedur, seringkali pelayanannya lambat dan jam operasional air bersih yang tak ada kejelasan, terkadang sesuai waktu terkadang lambat” (Bapak Abasri di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 09.00 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan bapak Masdi selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator

prosedur pelayanan dengan pertanyaan : Apakah Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean telah sesuai dengan tata cara/ prosedur yang telah di tentukan..? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Belum sesuai dengan prosedur pelayanan, karena pelayanannya masi lambat, dan pengecekan meteran air bersih sering tidak dilakukan oleh petugas penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean” (Bapak Masdi di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 09.30 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Ibu Asnawati selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator prosedur pelayanan dengan pertanyaan : Apakah Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean telah sesuai dengan tata cara/ prosedur yang telah di tentukan..? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Belum sesuai dengan prosedur Pelayanan, karena pelayanan perbaikan pipah tidak sesuai, ketika pipah Air bersih bocor merupakan tanggung jawab petugas, tetapi dalam implementasinya pelanggan yang diminta untuk memperbaiki oleh petugas” (Ibu Asnawati di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 10.00 WIB).

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat diketahui bahwasanya Prosedur Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean kebijakan dalam meningkatkan prosedur pelayanan merupakan kewajiban setiap instansi untuk memberikan pelayanan baik kepada pelanggan. Peningkatan prosedur pelayanan oleh pegawai sangat diharapkan oleh pelanggan guna mendapatkan sebuah pelayanan yang optimal.

Menurut analisa dan pengamatan yang telah di lakukan oleh penulis di lapangan mengenai indikator Prosedur Pelayanan, prodesur pelayanan Menurut KEPMEN PAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, bahwa dalam sistem dan

prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat, hal-hal sebagai berikut:

- a. Tata Cara pengajuan permohonan pelayanan
- b. Tata Cara penanganan pelayanan
- c. Tata Cara penyampaian hasil pelayanan
- d. Tata Cara penyampaian pengaduan pelayanan.

Masalanya masi banyak pelanggan yang mengeluhkan tentang prosedur pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) unit Pangean. Seperti jam kerja yang cenderung lambat pengoperasiannya, perbaikan yang lambat, pengecekan kilometer yang jarang dicek oleh petugas, menurut hasil pengamatan peneliti tentang prosedur pelayanan Kurang Baik. Karena keterbatasan jumlah pegawai pekerjaan yang akan diselesaikan jumlahnya banyak, pasokan tenaga listrik yang berasal dari PLN terkadang kerkadang ketika listrik tidak menyala maka mesin penyediaan air bersih juga tidak dapat beroperasi. sebaiknya adanya penambahan jumlah pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean sehinga bisa meningkatkan prosedur pelayanan, dengan teraturnya prosedur tersebut masyarakat lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya dan pelayanan bisa lebih optimal.

5.2.1.1 Pengaduan Pelayanan dan Penerapan Sanksi

Sanksi Merupakan suatu langka hukuman yang dijatuhkan oleh Negara atau kelompok tertentu karena terjadi pelanggaran yang dilakukan seseorang atau kelompok. Merupakan bentuk perwujudan yang paling jelas dari kekuasaan Negara dalam pelaksanaan kewajibannya untuk memaksakan di taati hukum. Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean harus tegas dalam menyikapi pelanggan yang melakukan pelanggaran-pelanggaran atau penunggakan rekening air dan lainnya.

Penerapan sanksi yang dilakukan oleh penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean seperti pemberian surat teguran kepada pelanggan yang menunggak di bawa kurun waktu tiga bulan dan pelanggan yang menunggak dalam pembayaran rekening air lebih dari tiga bulan dapat di kenakan pemutusan sambungan dan setelah mereka melunasi maka akan disambung kembali oleh pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator Prosedur Pelayanan untuk Pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah ada sanksi yang diterapkan oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean kepada pelanggan yang menunggak dalam pembayaran rekening Air bersih.?

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan Pegawai di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, di Desa Pasarbaru Pangean.

“Sudah diterapkan sanksi kepada pelanggan yang menunggak dalam bentuk surat teguran yang kita kirimkan ke rumah-rumah pelanggan yang menunggak, dan untuk pemutusan sambungan belum kita lakukan karena kita kekurangan jumlah petugas” (Bapak Dedi Supardi di kantor penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean wawancara secara langsung 20 Desember 2019_09:00 WIB).

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator Prosedur Pelayanan untuk Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah ada sanksi yang diterapkan oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean kepada pelanggan yang menunggak dalam pembayaran rekening Air bersih.?

Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, di Desa Pasarbaru Pangean.

“Ada sanksi yang diterapkan oleh penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean seperti surat teguran dan pemutusan, tetapi kita tidak pernah kena sanksi, karena kita bayar uang tagihan air bersih setiap bulan dan tanpa menunggak” (Bapak Abasri di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 09.00 WIB).

Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan Bapak Masdi selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator prosedur pelayanan dengan pertanyaan : Apakah ada sanksi yang diterapkan oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean kepada pelanggan yang menunggak dalam pembayaran rekening Air bersih.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Ada sanksi yang diterapkan oleh penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean seperti surat teguran dan pemutusan sambungan diatas tiga bulan menunggak rekening air, tetapi kita tidak pernah kena sanksi, sudah lima bulan kita menunggak, yang kita terima hanya surat teguran” (Bapak Masdi Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 09.30 WIB).

Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan Ibu Asnawati selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator prosedur pelayanan dengan pertanyaan : Apakah ada sanksi yang diterapkan oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean kepada pelanggan yang menunggak

dalam pembayaran rekening Air bersih.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Ada sanksi yang diterapkan oleh penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean, kita Perna kena sanksi yaitu sebesar, Rp.5.000 Rupiah kita perna menunggak satu bulan, jadi di kenakan sanksi dalam bentuk biaya tambahan, untuk pemutusan sambungan kita belum perna dapatkan” (Ibu Asnawati di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 10.00 WIB).

Dari hasil wawancara Peneliti dengan informan dapat diketahui bahwasanya pengaduan pelayanan dan penerapan sanksi belum berjalan dengan baik sebagai mana mestinya penunggakan pembayaran rekening air harus dikenakan sanksi seperti pengiriman surat teguran dan pemutusan pipah.

Menurut analisa dan pengamatan penulis yang telah dilakukan oleh penulis dilapangan mengenai penerapan sanksi penunggakan rekening air harus diterapkan sebaik mungkin agar terwujudnya ketaatan di tengah-tengah pelanggan dalam pembayaran rekening air. Penerapan sanksi oleh penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean masi Kurang baik, Masi banyak pelanggan yang menunggak dalam pembayaran rekening air setiap bulan, penunggakan rekening air setiap bulan oleh pelanggan cenderung tidak ada sanksi yang diberikan oleh petugas hanya saja pengiriman surat-surat teguran tanpa adanya langka yang lebih serius seperti pemutusan sambungan air, jika hal ini dibiarkan secara terus-menerus dapat mengakibatkan menurunnya jumlah pendapatan penyediaan air setiap bulan.

Keberhasilan penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean tak lepas dari penerapan sanksi yang tegas kepada pelanggan, sanksi merupakan salah satu kunci kedisiplinan pegawai dan ketegasan dalam menerapkan prosedur pelayanan,

pemutusan sambungan dan surat teguran merupakan suatu langkah yang konkrit dilakukan menciptakan pelayanan yang baik.

5.2.2 Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. pelaksanaan pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.

Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap melaksanakan azas (*first in first out/Fifo*). Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus di informasikan secara jelas dan diletakkan di loket pelayanan.

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator waktu Penyelesaian untuk Pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah : Apakah waktu perbaikan pipah/mesin yang rusak Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean telah maksimal.?

Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan Pegawai di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, di Desa Pasarbaru Pangean.

“Waktu perbaikan suda maksimal langsung ditangani, ketika ada mesin atau pipah yang rusak petugas langsung mengerjakan masala tersebut” (Bapak Dedi Supardi di kantor penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean wawancara secara langsung 20 Desember 2019_09:00 WIB).

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator Waktu penyelesaian untuk Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah waktu perbaikan pipah/mesin yang rusak Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean telah maksimal.?

“Belum Maksimal, perbaikan pipa yang cenderung lambat diperbaiki, sehingga air yang keluar di pipa yang bocor menggenangi jalan depan rumah masyarakat” (Ibu Sinur di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 10.30 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak Oyamain selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator Waktu Penyelesaian dengan pertanyaan : Apakah waktu perbaikan pipah/mesin yang rusak Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean telah maksimal.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Belum Maksimal, terkadang waktu perbaikan pipah yang rusak suda beberapa hari namun belum juga di perbaiki oleh petugas” (Bapak Oyamain di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 11.00 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak Sudirman selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator Waktu Penyelesaian dengan pertanyaan : Apakah waktu perbaikan pipah/mesin yang rusak Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean telah maksimal.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Belum Maksimal,perbaikanya cenderung lama dan pelanggan sangat butuh air untuk kebutuhan rumah tangga, kalau di biarkan seperti ini terus kami lebih baik pakai air sumur”(Bapak Sudirman di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 11.30 WIB).

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan dapat diketahui bahwasanya seseorang dalam meningkatkan pelayanan penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean. Waktu peningkatan pelayanan harus ditingkatkan oleh petugas. Terutama ketika sarana dan prasarana yang harus memadai, kesiapan petugas dalam memperbaiki sarana dan prasarana adalah sebuah kunci keberhasilan pelayanan air bersih.

Menurut analisa dan pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis di lapangan mengenai indikator waktu penyelesaian, bahwa dalam pelaksanaan penyelesaian masalah air bersih oleh petugas masih Kurang Baik, hal tersebut masyarakat masih banyak yang mengeluh tentang lamanya proses perbaikan mesin atau pipa yang rusak oleh petugas, seringnya pipa yang bocor di tepi jalan raya karena sudah termakan usia.

Di dalam proses tersebut menjadi sebuah kendala di tengah-tengah pelanggan untuk mendapatkan pelayanan air bersih bisa beroperasi setiap hari, menurut hasil pengamatan peneliti hal tersebut disebabkan oleh kurangnya jumlah petugas hanya satu orang sedangkan permasalahan air bersih banyak dan belum adanya pergantian-pergantian pipa yang sudah termakan usia, diharapkan adanya penambahan petugas dan pembaharuan sarana dan prasarana penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean.

5.2.2.1 Solusi

Solusi adalah cara atau jalan yang digunakan untuk memecahkan atau mencari solusi dalam masalah. Masalah adalah hal yang tidak dapat kita hindari, karena kehidupan memang selalu menawarkan problematika baru yang perlu kita hadapi dan selesaikan. Dikarenakan masalah hadir untuk diselesaikan, maka munculah istilah yang dinamakan pemecahan masalah atau problem solving.

Pemecahan masalah adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cara mendefinisikan masalah, menentukan penyebab utama dari suatu permasalahan, mencari sebuah solusi dan alternatif untuk pemecahan masalah, dan mengimplementasikan solusi tersebut sampai masalah benar-benar dapat terselesaikan.

Pemecahan masalah adalah sebuah proses dimana suatu situasi diamati kemudian bila ditemukan ada masalah dibuat penyelesaiannya dengan cara menentukan masalah, mengurangi atau menghilangkan masalah atau mencegah masalah tersebut terjadi.

Pemecahan masalah atau solusi adalah suatu proses terencana yang perlu dilaksanakan agar memperoleh penyelesaian tertentu dari sebuah masalah yang mungkin tidak didapat dengan segera. Masalah adalah hal yang tidak dapat kita hindari, karena kehidupan memang selalu menawarkan problematika baru yang perlu kita hadapi dan selesaikan. Dikarenakan masalah hadir untuk diselesaikan, maka munculah istilah yang dinamakan pemecahan masalah atau problem solving. Pemecahan masalah adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cara mendefinisikan masalah, menentukan penyebab utama dari suatu permasalahan, mencari sebuah solusi dan alternatif untuk pemecahan masalah, dan mengimplementasikan solusi tersebut sampai masalah benar-benar dapat terselesaikan.

Pemecahan masalah atau solusi adalah sebuah proses dimana suatu situasi diamati kemudian bila ditemukan ada masalah dibuat penyelesaiannya dengan cara menentukan masalah, mengurangi atau menghilangkan masalah atau mencegah masalah tersebut terjadi.

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator untuk Pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah ada solusi yang di berikan petugas ketika Air bersih tidak dapat mengalir.?

Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan Pegawai di Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, di Desa Pasarbaru Pangean.

“Tidak ada solusi, sarana dan prasarana kita tidak punya, karena kita tidak memiliki mobil tangki untuk pengganti air yang tidak bisa hidup” (Bapak Dedi Supardi di kantor penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean wawancara secara langsung 20 Desember 2019_09:00 WIB).

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator untuk Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah ada solusi yang di berikan petugas ketika Air bersih tidak dapat mengalir.?

Berikut adalah kutipan wawancara Peneliti dengan Pegawai di Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, di Desa Pasarbaru Pangean.

“Tidak ada ,padahal masyarakat butuh air bersih untuk kebutuhan Rumah tangga, seperti mencuci,dan mandi” (Ibu Sinur di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 10.30 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak Oyamain selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator Waktu Penyelesaian dengan pertanyaan : Apakah ada solusi yang di berikan petugas ketika Air bersih tidak dapat mengalir.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Tidak ada solusi yang diberikan, setidaknya pihak Penyediaan air bersih (PAB) unit Pangean menyediakan mobil tangki untuk mengganti air bersih ketika tidak dapat melakukan operasional” (Bapak Oyamain di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 11.00 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak sudirman selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator Waktu Penyelesaian dengan pertanyaan : Apakah ada solusi yang di berikan petugas ketika Air bersih tidak dapat mengalir.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Tidak ada solusi, kita tunggu saja sampai perbaikan tersebut selesai, baru bisa mendapatkan air bersih lagi” (Bapak sudirman di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_11.30 WIB).

Dari hasil wawancara Peneliti dengan informan dapat diketahui bahwasanya dalam menghadapi permasalahan pipa atau mesin yang rusak, Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean belum mempunyai solusi yang di berikan kepada masyarakat,

Pemberian Solusi adalah langka yang tepat untuk memberikan pelayanan yang maksimal oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean seperti penyediaan mobil tangki air ketika air macet hal ini dapat mengurasi kelangkaan air bersih di tengah-tengah masyarakat. Tetapi di dalam implementasinya solusi yang diberikan penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean belum ada karena keterbatasan sarana dan prasarana yang belum memadai.

Menurut analisa dan pengamatan yang telah di lakukan oleh penulis dilapangan mengenai indikator waktu penyelesaian bisa dikatakan kurang baik, bahwa dalam penyelesaian masalah tersebut harus dirincikan berapa lama waktu yang dibutuhkan dan bagaimana cara penyelesaiannya. Solusi yang diberikan merupakan suatu langka yang harus di ambil guna meningkatkan sebuah pelayanan ketika dalam proses muncul sebuah masalah.

5.2.3 Biaya Pelayanan

Biaya/ tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Atau persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik pejabat berwenang memberikan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan seperti rincian biaya dan tata cara pembayaran. Pengertian biaya menurut ahli.

Mulyadi (2015 : 8) biaya adalah pengorbanan sumber daya ekonomi yang di ukur dalam satuan uang yang telah terjadi untuk tujuan tertentu. Sedangkan menurut Hansen (2006 : 31) biaya adalah kas atau nilai ekuiven kas yang dikorbankan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat saat ini atau dimasa yang akan datang bagi organisasi. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan semaksimal mungkin antara pemohon dengan pemberi pelayanan setidaknya tidak menerima pungutan dari masyarakat agar menciptakan pelayanan yang baik.

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator biaya pelayanan untuk Pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: berapakah biaya awal masuk untuk menjadi pelanggan penyediaan air bersih (PAB) unit Pangean.?

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan Pegawai di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.

“Tidak ada ketentuan, melihat kondisi jauh dari jalan rumah tersebut anggaran sekitar Rp.1.000.000–1.500.000 Rupiah, jadi kalau ada pelanggan yang lebih bayar dari hal tersebut berarti rumahnya jauh dari pipa besar yang berada di tepi jalan raya, biaya tersebut digunakan untuk biaya penggalian pipa, pembelian pipah dan meteran air” (Bapak Dedi Supardi di kantor penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean wawancara secara langsung 20 Desember 2019_09:00 WIB).

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator biaya pelayanan untuk Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: berapakah biaya awal masuk untuk menjadi pelanggan penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean.?

Berikut adalah kutipan wawancara Peneliti dengan Pelanggan di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.

“Rp.8.000.000 Rupiah, biaya awal untuk menjadi pelanggan, yang disetorkan kepada kantor penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean” (Bapak Yurnalis di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 12.00 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Ibu Latifa selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator Biaya Pelayanan dengan pertanyaan : berapakah biaya awal masuk untuk menjadi pelanggan penyediaan air bersih (PAB) unit Pangean.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Biaya awal untuk menjadi pelanggan air bersih Rp. 1.000.000 Rupiah, biaya tersebut di gunakan untuk pembelian pipa, meteran air dan upah petugas, pengerjaan pemasangan pipah” (Ibu Latifa di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_ 13.00 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Ibu Asnidarpa selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator Biaya Pelayanan dengan pertanyaan : berapakah biaya awal masuk untuk menjadi pelanggan penyediaan air bersih (PAB) unit Pangean.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Rp. 1.800.000 Rupiah, untuk biaya pemasangan pipa dan kilometer air, biaya tersebut disetorkan pada kantor penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean, biaya tersebut digunakan untuk pembelian alat-alat pemasangan meteran baru” (Ibu Asnidarpa di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 13.30 WIB).

Dari hasil wawancara Peneliti dengan informan dapat disimpulkan bahwa mengenai indikator biaya pelayanan untuk menjadi pelanggan penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean tidak ada ketentuan melihat kondisi jauh atau dekatnya rumah masyarakat dari dekat jalan raya untuk penyambungan pipah air.

Menurut analisa dan pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis dilapangan mengenai indikator biaya pelayanan adalah hal yang sangat penting karena biaya adalah bagian penentu pelayanan tersebut bisa berjalan dengan baik. Besaran biaya awal untuk menjadi pelanggan yang disetorkan ke petugas digunakan untuk pembelian alat-alat pemasangan meteran pelanggan, pihak penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean dan dalam implementasiannya suda berjalan dengan baik, dimana dengan penetapan transparansi biaya tersebut suda dilaksanakan di tengah-tengah masyarakat.

5.2.3.1 Pembayaran Rekening Air

Pembayaran rekening air atau tarif dasar air adalah merupakan sebuah kebijakan yang telah diatur dan disepakati serta suda diputuskan oleh pihak Penyediaan Air Bersih, sehingga akan menjadi dasar dalam penghitungan tagihan rekening air yang harus dibayarkan oleh pelanggan kepada pihak Penyediaan Air Bersih. Tagihan tarif dasar air tergantung jumlah pemakaian, dan jenis dikelompokkan dalam golongan pemakaian seperti niaga dan non niaga.

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator untuk Pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Berapakah biaya yang dikenakan dalam pemakaian air Bersih (PAB) Unit Pangean setiap bulan..?

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan Pegawai di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.

“Tergantung meteran, minimal 10 kubik sama dengan Rp. 16.500 Rupiah ada yang lebih, semakin banyak kita konsumsi air maka semakin besar pula tagihan yang harus kita bayarkan, biaya tagihan rekening air bersih unit pangean ini sesuai dengan standar yang dikeluarkan oleh penyediaan air bersih Kabupaten Kuantan Singingi, biaya tersebut sangat jauh murah dibandingkan dengan membeli air ke pedagang” (Bapak Dedi Supardi di kantor penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean wawancara secara langsung 20 Desember 2019_09:00 WIB).

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator untuk Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah bapak/Ibu membayar rekening air Bersih setiap bulan.?

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan Pelanggan di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.

“Iya kami bayar, Rp.20.000 Rupiah setiap bulan,uang itu di setorkan ke kantor Penyediaan Air bersih (PAB) Unit Pangean, dengan biaya sebesar itu kami terasa lebih terbantu, karna sangat murah” (Bapak Yurnalis di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 12.00 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Ibu Latifa selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator Biaya Pelayanan dengan pertanyaan : Apakah bapak/Ibu membayar rekening air Bersih setiap bulan.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Iya Kami Bayar setiap bulan, Rp.25.000, biaya tersebut kita bayarkan ke kantor penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean, dengan besaran biaya tersebut, kami membayar tidak terbebani” (Ibu Latifa di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 13.00 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Ibu Asnidarpa selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator Biaya Pelayanan dengan pertanyaan : Apakah bapak/Ibu membayar rekening air Bersih setiap bulan.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Iya Bayar , Rp.30.000 Rupiah setiap bulan terkadang lebih tergantung besaran kubik air yang kita konsumsi ” (Ibu Asnidarpa di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 13.30 WIB).

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan dapat disimpulkan bahwa mengenai indikator biaya pelayanan pembayaran rekening air masi ada pelanggan yang tidak mau membayar rekening air setiap bulan yang peneliti temui dan sebagian juga pelanggan membayar rekening air berfarian tergantung berapa jumlah air yang mereka konsumsi.

Menurut pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis di lapangan mengenai indikator Biaya pelayanan, merupakan tagihan setiap bulan yang harus disetorkan pelanggan atas pemakaian air yang dikonsumsi tergantung jumlah besaran yang mereka pakai. Biaya pelayanan di sampaikan harus jelas rinci dan transparansi karena hal tersebut sangat penting, karena biaya pelayanan adalah kewajiban yang harus di penuhi pelanggan guna meningkatkan pendapatan asli daerah dan peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut hasil analisa peneli, pembayaran rekening air setiap bulan yang di pungut pihak penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean terhadap pelanggan sangat terjangkau dengan besaran berfarian tergantung besaran kubik air yang di

konsumsi setiap bulan , pembayaran rekening air menggunakan kantu tunggakan yang di berikan pihak penyediaan air bersih dan pelanggan membayar uang tagihan setiap bulan, maka dengan hal tersebut pembayaran uang tagihan air bisa dikatakan suda berjalan dengan baik, tetapi masi saja ada oknum-oknum pelanggan yang enggan membayar uang tagihan tersebu. Hal ini dikarenakan pelanggan yang hanya menuntut hak tanpa mempedulikan kewajiban sebagai pelanggan dan di tambah juga dengan tidak diterapkannya sanksi kepada pelanggan oleh petugas penyeediaan air bersih.

5.2.4 Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, benar dan sah. Dimana produk ini adalah hasil dari produksi sebuah instansi. Produk pelayanan harusla berkualitas karena produk sangatlah penting bagi perusahaan karena tanpa adanya produk, perusahaan tidak akan dapat melakukan apapun dari usahanya. Konsumen akan membeli produk apabila produk tersebut bila merasa cocok, karena itu suatu produk yang dihasilkan haruslah berkualitas dan disesuaikan dengan keinginan ataupun kebutuhan pembeli agar produk berhasil.

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator produk Pelayanan untuk Pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah air yang dihasilkan oleh penyediaan air bersih (PAB) unit Pangean dapat di konsumsi.?

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan Pegawai di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, informan di Desa Pasarbaru Pangean.

“kalau untuk di konsumsi ya harus Diendapkan dulu karena pengelolaan air kita kurang memadai, tetapi kalau untuk mandi cuci piring atau kebutuhan lainnya bisa langsung di pakai saja” (Bapak Dedi Supardi di kantor penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean wawancara secara langsung 20 Desember 2019_09:00 WIB).

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator Produk Pelayanan untuk Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah air yang dihasilkan oleh penyediaan air bersih (PAB) unit Pangean dapat di konsumsi.?

Berikut adalah kutipan wawancara Peneliti dengan Pegawai di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, informan di Desa Pasarbaru Pangean.

“Tidak Dapat di Konsumsi,ada zat pemutih, keruh dan berbauh, air itu hanya kita gunakan untuk mandi cuci piring untuk minum kita pakai air sumur” (Ibu Zainidar di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 14.00 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak M. Kasum selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator Biaya Pelayanan dengan pertanyaan : Apakah air yang dihasilkan oleh penyediaan air bersih (PAB) unit Pangean dapat di konsumsi.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Tidak bisa diminum karena air keruh, berbau dan memakai zat pemutih, kalau untuk konsumsi kita pakai air sumur dan galon” (Bapak M. Kasum di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_ 09.00 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak Belly selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator Biaya Pelayanan dengan pertanyaan : Apakah air yang dihasilkan oleh penyediaan air bersih (PAB) unit Pangean dapat di konsumsi.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Tidak bisa diminum, karena ada zat pemutih (Tawas) dann kawatir minum air sembarangan, lebih baik pakai air galon” (Bapak Belly di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_10.00 WIB).

Dari hasil wawancara Peneliti dengan informan dapat disimpulkan bahwa produk yang dihasilkan oleh penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean masi kurang untuk terpenuhinya air bersih didalam rumah tanggah masyarakat, dan dapat dikatakan air bersih yang dihasilkan tidak bisa diminum dikarenakan pengelolaannya yang masi kurang baik terkadang air keruh.

Menurut pengamatan yang telah dilakukan oleh Peneliti di lapangan mengenai indikator produk pelayanan, bahwa produk pelayanan yang dihasilkan oleh penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean berupa air bersih sangatlah penting keberadaannya di tengah-tengah masyarakat dalam menjalankan kehidupan dan pemenuhan kebutuhan rumah tanggah.

Menurut hasil analisa peneliti, produk pelayanan yang diberikan oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean berupa air bersih masi kurang baik, hal ini dapat terlihat pada air yang tidak dapat dikonsumsi dikarenakan air yang dihasilkan oleh penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean, pengelolaannya masi kurang baik terkadang keruh,, berbau dan ditambah lagi dengan menggunakan zat pemutih (Tawas) sebagai bahan penjernih air hal tersebut membuat pelanggan

enggan untuk menjadikan air tersebut untuk konsumsi, untuk air konsumsi masyarakat lebih memilih air galon, kemasan dan air sumur, sebaiknya pihak penyediaan air bersih (PAB) unit pangean lebih meningkatkan kualitas air dan melakukan perbaikan pada mesin penyaring air guna meningkatkan kualitas pelayanan air yang dihasilkan.

4.2.4.1 Pelayanan Yang Baik

Menurut lewis (dalam Hayat 2017 : 21) bahwa Pelayanan Publik adalah kepercayaan Publik. Pelayanan publik diselenggarakan secara tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai Akuntabilitas pelayanan yang diberikan memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang Pelayanan yang diberikan. pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Jika dianalisis secara spesifik bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai arti melayani orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Kepastian hukum terdapat hak dan kewajiban Warga Negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.

Tujuan Pelayanan publik, aspek menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi Pemerintahan atau kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan peraturan undang-undang sampai ke perilaku aparturnya. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Menurut Zeithaml dkk dalam (Hardiansyah 2011 : 47) kualitas pelayanan dapat di ukur dari dimensi:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti Langsung (*Tangibles*) yaitu suatu yang nampak atau nyata penampilan para pegawai, fasilitas fisik seperti fasilitas penunjang pelaksanaan pelayanan.

2. Keandalan (*Reability*)

Kehandalan (*Reability*) yaitu kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.

3. Ketanggapan (*Resposiveness*)

Ketanggapan (*Resposiveness*) yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri: kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.

5. Empati (*empathy*)

Empati (*empathy*) memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi *emphaty* ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan kebutuhan dan perasaan tamu.

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator untuk Pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah pelayanan diberikan oleh Penyediaan air Bersih (PAB) Unit Pangean Suda Berjalan dengan baik.?

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan Pegawai di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, dengan informan di Desa Pasarbaru Pangean.

“Suda Bagus Pelayanan yang diberikan,seperti jam operasional yang tepat waktu, kesopanan terhadap pelanggan, kita melayani dengan sepenuh hati, karena pelanggan adalah raja” (Bapak Dedi Supardi di kantor penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean wawancara secara lansung 20 Desember 2019_09:00 WIB).

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator untuk Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah pelayanan diberikan oleh Penyediaan air Bersih (PAB) Unit Pangean Suda Berjalan dengan baik.?

Berikut adalah kutipan wawancara Peneliti dengan Pelanggan di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, dengan informan di Desa Pasarbaru Pangean.

“Belum Berjalan Dengan Baik, pelayanan masi kurang seperti kualitas air yang rendah, pelayanan yang lambat dalam jam operasional air bersih” (Ibu Zainidar di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara lansung 21 Desember 2019_ 14.00 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak M. Kasum selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator produk Pelayanan dengan pertanyaan : Apakah pelayanan diberikan oleh Penyediaan air Bersih (PAB) Unit Pangean Suda Berjalan dengan baik.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Belum Berjalan dengan baik, Banyak Kendala pelayanannya tidak maksimal, seharusnya produk pelayanan itu dapat memberikan pelayanan yang maksimal, seperti pelayanan jam operasional tepat waktu” (Bapak M.Kasum di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_ 09.00 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak Belly selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator produk Pelayanan dengan pertanyaan : Apakah pelayanan diberikan oleh Penyediaan air Bersih (PAB) Unit Pangean Suda Berjalan dengan baik.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Belum Berjalan Dengan Baik, terutama pelayanan air sering macet, sehingga menyebabkan kita kesulitan mendapatkan air bersih” (bapak Belly Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_ 10.00 WIB).

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat disimpulkan bahwa untuk menciptakan pelayanan yang baik harus memperhatikan fasilitas fisik, tanggapan petugas sumber daya dan lain-lain.

Menurut pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan mengenai indikator produk pelayanan, seperti jam operasional tepat waktu, kedisiplinan pegawai, air bersih yang sesuai dengan kebutuhan rumah tangga, produk pelayanan yang baik adalah yang selalu sigap memberikan pelayanan dan memberikan sebuah jaminan.

Menurut hasil analisa peneliti, mengenai produk pelayanan yang dihasilkan oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, belum berjalan dengan baik. Sehingga kepuasan masyarakat belum terpenuhi, produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang di hasilkan pihak penyediaan air bersih, pelanggan lebih cendrung melihat hasil dari pada proses oleh karena itu sebaiknya pihak penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean lebih meningkat produk pelayanan sehingga terciptanya pelayanan yang baik.

5.2.5 Sarana Dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyelesaian sarana dan teknologi telekomunikasi dan Informatika. Sarana dan prasarana adalah seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan yang berhubungan dengan operasi kerja

A. Fungsi Utama Sarana Dan Prasarana Adalah:

1. mempercepat suatu proses pelaksanaan kerja sehingga mampu menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas yang baik barang maupun jasa.
3. Hasil kerja lebih berkualitas serta jaminan.
4. Lebih sederhana atau memudahkan dalam gerak para pengguna atau pelaku
5. Ketepatan susuna kerja lebih tejamin.

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator saran adan prasarana untuk Pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah dalam proses Administrasi atau pekerjaan lainnya sarana dan prasarana telah Maksimal.?

Berikut adalah kutipan wawancara Peneliti dengan Pegawai di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, dengan informan di Desa Pasarbaru Pangean.

“Belum Maksimal sarana dan prasarana, masi banyak keluhan dari pegawai, kantor yang tidak ada, rungan yang sempit, fasilitas penunjang seperti komputer, mesin print, peralatan lainnya yang belum lengkap” (Bapak Dedi Supardi di kantor penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean wawancara secara langsung 20 Desember 2019_09:00 WIB).

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator sarana dan prasarana untuk Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah dalam proses Administrasi atau pekerjaan lainnya sarana dan prasarana telah Maksimal.?

Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan Pelanggan di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, dengan informan di Desa Pasarbaru Pangean.

“Belum Maksimal, kantor saja tidak punya, kursi untuk pelanggan yang mau membayar tidak ada, ketika bayar uang tagihan air hanya berdiri” (Bapak Rabana di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_ 09.30 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak Busri selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator sarana dan prasarana dengan pertanyaan : Apakah dalam proses Administrasi atau pekerjaan lainnya sarana dan prasarana telah Maksimal.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Belum Maksimal, kursi untuk antrian kurang, ketika pembayaran hanya berdiri, di tambah lagi dengan tidak adanya komputer sebagai alat pencacatan administrasi, jadi kalau data hilang akan sulit di cari karna sarana dan prasarana yg tidak memadai” (Bapak Busri di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_ 10.30 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak Saeful selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator sarana dan prasarana dengan pertanyaan : Apakah dalam proses Administrasi atau pekerjaan lainnya sarana dan prasarana telah Maksimal.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Belum Maksimal, masi banyak kekurangan fasilitas seperti kursi,ruang tunggu tak ada, kantornya juga masi numpang di kantor Lanep” (Bapak Saeful di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_ 11.00 WIB).

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di kantor penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean harus dipenuhi guna menunjang proses kerja dan pelayanan.

Menurut pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan mengenai indikator sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang bisa dipakai sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan sedangkan prasarana adalah segala sesuatu penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha yang berhubungan dengan benda-benda yang tidak bergerak seperti alat-alat dan lain-lain. Menurut bafadal (2003 : 2) sarana dan prasarana merupakan perangkat peralatan dan perabot yang secara langsung di gunakan dalam proses pekerjaan.

Menurut hasil analisa peneliti tentang sarana dan prasarana Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean. Dikatakan kurang baik, peneliti menemukan

sarana dan prasarana penyediaan air bersih (PAB) unit pangean belum lengkap seperti kantor, komputer, alat-alat penunjang belum terpenuhi sehingga dengan kurangnya sarana dan prasarana dapat menghambat proses kerja pelayanan, sehingga diharapkan petugas dapat melengkapi sarana dan prasarana.

5.2.5.1 Perbaikan Sarana dan Prasarana

Perbaikan sarana dan prasarana merupakan suatu proses memperbaiki. Dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi secara profesional, suatu organisasi atau perusahaan membutuhkan dukungan peralatan sarana dan prasarana yang handal. Sumber daya mesin dan peralatan menjadi bagian yang sangat krusial bagi kelangsungan proses penyelesaian pekerjaan. Agar supaya dapat menghasilkan pekerjaan dengan kualitas yang baik, tidak hanya disebabkan oleh adanya sumber daya manusia yang handal, metode kerja yang baik.

Sarana dan peralatan merupakan sumber daya yang digunakan untuk melakukan proses produksi. Maka dari itu Purwanto dan M. Ali, (2008: 223) menyatakan “Manajemen perawatan sarana dan prasarana dapat didefinisikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan peralatan yang ada kepada organisasi perusahaan melalui proses perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengarahan (actuating), pemberdayaan, dan pengawasan (controlling), seluruh komponen dan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien (optimal)”.

Sumber daya yang ada pada organisasi terdiri dari 7 M yaitu *Man* (manusia atau tenaga ahli, dan teknisi), *Money* (modal dan investasi), *Material*

(Bahan baku), *Machine* (Mesin dan Peralatan), *Minute* (Waktu yang digunakan untuk proses produksi), serta *Method* (cara).

Kondisi peralatan dan mesin yang baik dan siap untuk digunakan, akan sangat membantu pengguna (*user*) dalam menjalankan aktivitas usaha akan berdampak pada peningkatan kinerja organisasi. Para ahli berkeyakinan bahwa tersedianya mesin dan peralatan dalam kondisi selalu siap pakai merupakan faktor pendukung dalam peningkatan kinerja organisasi.

Banyak organisasi menginvestasikan mesin dan peralatan dengan dana yang sangat besar. karena berkeyakinan akan dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas. Agar supaya efektivitas dan efisiensi dapat tercapai secara lebih optimal, keseimbangan pemakaian sarana dan prasarana termasuk peralatan dan mesin-mesin harus memperoleh perhatian yang baik.

Perawatan dan pemeliharaan adalah kegiatan atau upaya yang dilakukan untuk meningkatkan, mempertahankan, dan mengembalikan peralatan selalu dalam kondisi yang siap pakai dan berfungsi dengan baik. Berkaitan dengan sarana dan prasarana. Perawatan dimaksudkan sebagai usaha preventif atau pencegahan agar sarana dan prasarana tidak rusak dan tetap terjaga. Selain itu perawatan juga dimaksudkan sebagai upaya untuk melakukan kalibrasi, pengaturan, penyetelan atau perbaikan peralatan sarana dan prasarana yang sudah terlanjur rusak sehingga siap untuk dipergunakan lagi. Kemacetan sarana dan prasarana akan menyebabkan kerugian yang sangat besar bagi organisasi.

A. Perencanaan Perawatan dan Pemeliharaan

Kegiatan perawatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana memerlukan perencanaan yang baik agar hasil yang didapat juga baik. Perencanaan kegiatan pemeliharaan dapat dibuat berdasarkan periode waktu tertentu baik dalam harian, mingguan, bulanan maupun tahunan. Dalam perencanaan biasanya dituliskan sasaran atau target yang akan dicapai dalam pekerjaan. Misalnya kapasitas kemampuan software dan hardware komputer, kecepatan jaringan dan lainnya, jumlah komputer yang siap untuk dipakai, kapasitas ruang, kemampuan pembacaan alat ukur dan lain sebagainya.

Dalam kegiatan perencanaan perawatan dan pemeliharaan ada beberapa hal yang perlu disiapkan diantaranya adalah :

1. Informasi/data aset sarana dan prasarana yang akan dilakukan tindakan perawatan dan pemeliharaan.
2. Buku manual dari peralatan tersebut.
3. Hasil inspeksi dan saran yang ada.
4. Kondisi peralatan terkini.
5. Catatan kinerja sarana dan prasarana.
6. Jumlah dan kesiapan personil yang kompeten untuk setiap jenis pekerjaan pemeliharaan.

B. Kegiatan Inspeksi

Inspeksi merupakan kegiatan pemeriksaan yang dilakukan dengan cara survey atau Inspeksi/peninjauan terhadap kondisi sarana dan prasarana guna mengetahui kondisi, jenis pekerjaan, jumlah material pemeliharaan yang

dibutuhkan dan volume pekerjaan pemeliharaan. Hasil pemeriksaan atau Inspeksi terhadap sarana dan prasarana ini diisi dalam formulir check list dan diisi dengan saran-saran pekerjaan yang harus dilakukan sebelum pemeriksaan berikutnya.

Pada dasarnya metode perawatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Masing-masing metode mempunyai kelebihan dan kekurangan sehingga beberapa organisasi terkadang menerapkan gabungan dari beberapa metode dan teknik. Teknik dan metoda Perawatan dan pemeliharaan mempunyai tujuan yang hampir sama yaitu untuk meminimasi *downtime* (peralatan tidak dapat bekerja). *Downtime* merupakan waktu dimana sarana dan prasarana dalam kondisi *idle* atau menganggur karena adanya proses *maintenance* baik pemeliharaan ataupun perbaikan.

Selain minimasi *downtime*, tindakan perawatan dan pemeliharaan juga bertujuan untuk meminimasi ongkos perawatan dan pemeliharaan. Purwanto dan M. Ali, (2008: 224), menyatakan ”Secara umum klasifikasi metode perawatan dan dan perbaikan dibedakan menjadi 4 yaitu :

1. *Time Based Maintenance*

Time based maintenance merupakan perawatan dan pemeliharaan yang dilakukan berdasarkan waktu operasi dari peralatan tersebut tanpa melihat kondisi peralatan tersebut sudah atau belum memerlukan pemeliharaan.

2. *Condition Based Maintenance*

Pemeliharaan yang dilakukan berdasarkan kondisi peralatan tersebut tanpa melihat apakah sudah waktunya atau belum waktunya dilaksanakannya pemeliharaan.

3. *Breakdown Maintenance*

Pemeliharaan yang dilakukan terhadap suatu peralatan karena terjadinya breakdown peralatan tersebut.

4. *Reliability Centered Maintenance*

Pemeliharaan yang dilakukan terhadap suatu peralatan berdasarkan perhitungan tingkat keandalan atau reliabilitas suatu sistem. Reliabilitas dapat diukur berdasarkan fungsi dari umur pakai peralatan tersebut. Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang demikian pesat, metode perawatan dan pemeliharaan mengalami perkembangan yang cukup signifikan dan dapat dibedakan berdasarkan penggolongan sbb :

1. Berdasarkan tindakan yang diambil apakah dilakukan sebelum kerusakan terjadi.
2. Berdasar Urgensinya perawatan ini dalam bentuk darurat (emergensi).
3. Berdasarkan prediksi atau sering disebut perawatan monitoring. Kegiatan perawatan dan pemeliharaan prediktif merupakan kegiatan perawatan dan pemeliharaan yang dilakukan dengan memperkirakan kondisi peralatan dan mesin pada waktu yang akan datang.
4. Berdasarkan keaktifannya (perawatan proaktif).

C. Tujuan Pemeliharaan Sarana Prasarana

Secara rinci kegiatan perawatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana memiliki beberapa tujuan yang mencakup:

1. Menjamin sarana dan prasarana selalu dalam kondisi prima, siap digunakan untuk mendukung proses bisnis atau fungsi-fungsi lainnya.

2. Memperpanjang umur pemakaian sarana dan prasarana atau peralatan yang digunakan.
3. Menjamin kelancaran kegiatan organisasi.
4. Menjamin keamanan dan kenyamanan bagi pemakai
5. Mengetahui kerusakan secara dini atau gejala kerusakan yang timbul sehingga tindakan perbaikannya dapat direncanakan dengan baik.
6. Menghindari terjadinya kerusakan secara mendadak.
7. Menghindari terjadinya kerusakan fatal yang mengakibatkan waktu perbaikan yang lama dan biaya perbaikan yang besar.
8. Meningkatkan image organisasi.
9. Meningkatkan budaya organisasi untuk mengembangkan sistem manajemen perawatan dan pemeliharaan dengan baik sehingga mempunyai dampak pada peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja.

D. Manfaat Pemeliharaan Sarana Prasarana

Manfaat yang dapat diperoleh dapat berupa manfaat langsung maupun manfaat tak langsung diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Mengurangi terjadinya sarana dan prasarana mengalami breakdown atau berhenti beroperasi.
2. Konservasi asset menjadi lebih baik.
3. Peningkatan ekspektasi umur peralatan dan komponen sehingga mengurangi penggantian dini terhadap sparepart atau suku cadang sarana dan prasarana.
4. Mengurangi biaya perawatan dan pemeliharaan.
5. Menjaga stabilitas hasil dengan kualitas yang tetap baik.

6. Meningkatkan motivasi pekerja Mengidentifikasi sarana dan prasarana mana saja yang memerlukan perawatan lanjutan.
7. Meningkatkan keselamatan para pekerja sehingga menekan atau bahkan menghilangkan.
8. Mengurangi penggunaan tenaga kerja langsung berkaitan dengan tidak berfungsinya peralatan.

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator Sarana dan Prasarana untuk Pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah ada perbaikan sarana dan prasarana oleh petugas..?

Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan Pegawai di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, dengan informan di Desa Pasarbaru Pangean.

“Ada perbaikan yang di lakukan petugas tergantung dari kondisi atau barang yang rusak, ketika rusak atau ada laporan masyarak langsung kita turun ke lokasi dimana tempat tersebut bermasala” (Bapak Dedi Supardi di kantor penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean wawancara secara langsung 20 Desember 2019_09:00 WIB).

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator sarana dan prasarana untuk Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah ada perbaikan sarana dan prasarana oleh petugas..?

Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan Pelanggan di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, dan informan di Desa Pasarbaru Pangean.

“Ada perbaikan oleh petugas, ketika pipa bocor di tepi jalan raya seperti penggantian pipah, tetapi dalam proses pelaksanaannya aktu yang digunakan cukup lama karena petugas hanya sendiri” (Bapak Rabana di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_ 09.30 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak Busri selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator sarana dan prasarana dengan pertanyaan : Apakah ada perbaikan sarana dan prasarana oleh petugas..? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Ada perbaikan, kalau pipah bocor di tepi jalan raya, tetapi untuk pipa yang menuju kerumah pelanggan kita sendiri yang memperbaiki karena itu adalah tanggung jawab pelanggan” (Bapak Busri di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_ 10.30 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak Saeful selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator sarana dan prasarana dengan pertanyaan : Apakah ada perbaikan sarana dan prasarana oleh petugas..? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Ada perbaikan ketika pipa pecah, kalau untuk perbaikan sarana dan prasarana yang menuju rumah masyarakat tidak ada”(Bapak Saeful di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_ 11.00 WIB).

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan dapat disimpulkan bahwa perbaikan sarana dan prasarana suda ada dilakukan ketika pipah bocor pengecekan mesin, perawatan dan lain-lain. Menurut pengamatan penulis di lapangan mengenai indikator sarana dan prsarana, bahwa pelaksanaan perbaikan saran adan prasarana adalah proses yang sangat penting dikarenakan perawatan atau perbaikiakan adalah kunci utama pelaksanaan pelayanan bisa berjalan dengan

baik. Tanpa adanya perawatan maka dalam proses kerja akan mengganggu pelayana.

Menurut hasil analisa peneliti tentang perbaikan sarana dan prasarana sampai saat ini suda dapat dikatakan Cukup baik, seperti perbaikan pipah yang bocor dan pengecekan mesin, tetapi untuk masala anggaran yang tersedia masi kurang untuk proses perbaikan sarana dan prasarana, sebaiknya untuk kedepannya anggaran bisa di tingkatkan dan kehandalan petugas dalam memperbaiki juga harus di tingkatkan.

5.2.6 Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan harus di tetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Secara khusus kompetensi tidak hanya kemampuan tugas administrasi tetapi juga mengenai perilaku manusia, setidaknya harus sesuai dengan norma-norma.

Sasaran yang ingin dicapai dalam kompetensi yaitu perilaku keterampilan , dan pengetahuan yang menjadi bagian dari munculnya kompetensi seseorang. Jadi dapat disimpulkan kompetensi adalah seperangkat kinerja individu yang dapat diamati, terukur dan sangat penting untuk keberhasilan kinerja pada individu itu sendiri maupun pada perusahaannya perilaku kinerja individu tersebut meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, karakteristik yang terkait dengan kinerja.

Aspek terkandung dalam kompetensi diantaranya adalah:

1. Pengetahuan.
2. Pemahaman.
3. Kemampuan.
4. Nilai.
5. Sikap.
6. Minat.

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator kompetensi petugas untuk Pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah petugas melayani dan menangani keluhan pelanggan.?

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan Pegawai di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, dan informan di Desa Pasarbaru Pangean.

“Iya kami Melayani semua keluhan-keluhan pelanggan mengenai pelayanan air bersih, karena pelanggan adalah Raja, jadi mereka kami prioritaskan masukan dan tanggapan adalah sebagai kunci terciptanya pelayanan yang baik ” (Bapak Dedi Supardi di kantor penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean wawancara secara langsung 20 Desember 2019_09:00 WIB).

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator kompetensi petugas untuk Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Apakah petugas melayani dan menangani keluhan pelanggan.?

Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan Pelanggan di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, dengan informan di Desa Pasarbaru Pangean.

“Masala keluhan dilayani, sering kita sampaikan masala air bersih yang tak sampai kerumah, keluhan-keluhan itu ditanggapi pegawai, namun masalanya kapasitas mesinnya masi kecil jadi terkadang air tidak sampai kerumah” (Bapak Muslim di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_ 14.30 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak Safarudin selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator Kompetensi Petugas dengan pertanyaan : Apakah petugas melayani dan menangani keluhan pelanggan.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Dilayani, keluhan pelanggan banyak, seperti masala air sering macet, pipah yang sering bocor di tepi jalan raya, waktu operasional yang tak sesuai jam operasional”(Bapak Safarudin di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_ 15.00 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak Kasril selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator Kompetensi Petugas dengan pertanyaan : Apakah petugas melayani dan menangani keluhan pelanggan.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Dilayani keluhan pelanggan seperti untuk perbaikan pipah yang bocor di tepi jalan raya, tetapi untuk lama waktu pengerjaanya tergantung juga karena jumlah petugas penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean hanya satu orang”(Bapak Kasril di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_ 15.30 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak Ilham selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator Kompetensi Petugas dengan pertanyaan : Apakah petugas melayani dan

menangani keluhan pelanggan.? berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pelanggan.

“Dilayani, keluhan pelanggan banyak, seperti air yang tidak berkualitas dan waktu operasional yang sering macet karena sumber tenaganya berasal dari PLN”(Bapak Ilham di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_ 16.00 WIB).

Dari hasil wawancara Peneliti dengan informan dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas dalam menangani keluhan pelanggan, pihak penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean harus lebih memprioritaskan keluhan pelanggan guna mencapai tujuan dan pelayanan air bersih yang maksimal.

Menurut pengamatan yang telah dilakukan Peneliti lapangan mengenai indikator kompetensi petugas menurut Suparno (2012 : 27) Kompetensi adalah kecepatan yang memadai untuk melakukan suatu tugas atau memiliki keterampilan dan kecakapan. Dalam menjalankan kompetensi petugas item penilaian yang paling penting adalah aspirasi atau keluhan pelanggan yang harus diperhatikan secara baik.

Menurut hasil analisa peneliti, keluhan yang disampaikan oleh pelanggan mengenai pelayanan air bersih sudah berjalan dengan Cukup baik. Peneliti menemukan banyak keluhan pelanggan mengenai air bersih, untuk penanganannya sudah terserap oleh petugas penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean. Seperti perbaikan sarana dan prasarana, pengecekan kilometer air Penambahan pegawai memang perlu di tingkatkan lagi guna terciptanya sebuah pelayanan yang baik.

5.2.6.1 Kemampuan Petugas Dalam Menjalani Tugasnya

Merupakan sebuah tantangan yang besar dalam sebuah instansi guna menghindari dan memperkecil sebuah masala. Masalah adalah hal yang tidak dapat kita hindari, karena kehidupan memang selalu menawarkan problematika baru yang perlu kita hadapi dan selesaikan. Dikarenakan masalah hadir untuk diselesaikan, maka munculah istilah yang dinamakan pemecahan masalah atau *problem solving*.

Seseorang petugas yang ahli di dalam bidangnya akan menawarkan solusi karena mereka memiliki kompetensi atau sumber daya manusia yang bagus seperti memberikan solusi dalam pemecahan masalah atau suatu tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cara mendefinisikan masalah, menentukan penyebab utama dari suatu permasalahan, mencari sebuah solusi dan alternatif untuk pemecahan masalah, dan mengimplementasikan solusi tersebut sampai masalah benar-benar dapat terselesaikan.

Kemampuan petugas dalam menjalani tugasnya sangatlah penting guna mencega terjadinya sebuah masalah. Pemilihan seseorang yang ahli dalam bidangnya merupakan salah satu solusi memperkecil kesalahanya

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator untuk Pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Bagaimana kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean..?

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan Pegawai di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, dan informan di Desa Pasarbaru Pangean.

“Untuk masalah Kemampuan kami dalam melayani pelanggan alhamdulillah suda bisa dikatakan bagus sebab mengenai pelayanan penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean kami suda bekerja puluhan tahun, kemampuan yang kami miliki mulai dari proses perbaikan, pencatatan, pengawasan, kontroling kami sendiri yang melakukan” (Bapak Dedi Supardi di kantor penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean wawancara secara langsung 20 Desember 2019_09:00 WIB).

Adapun pertanyaan yang diajukan sesuai indikator kompetensi petugas untuk Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah: Bagaimana kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean..?

Berikut adalah kutipan wawancara Peneliti dengan Pelanggan di kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, di Desa Pasarbaru Pangean.

“Kemampuan petugas yang dirasakan mengenai pelayanan penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean seperti, sopan santun, ramah terhadap pelanggan suda bisa dikatakan bagus, petugas cukup teliti dalam melakukan pencatatan administrasi dan pekerjaan lainnya ” ((Bapak Muslim di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_14.30 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak Safarudin selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator Kompetensi Petugas dengan pertanyaan : Bagaimana kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean..?

“kemampuan petugas suda baik, ahli dalam masala perbaikan pipa, pengecekan meteran air dan pencatatan administrasi ” (Bapak Safarudin di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_ 15.00 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak Kasril selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator Kompetensi Petugas dengan pertanyaan : Bagaimana kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean..?

“kemampuan petugas suda bagus masala pelayanan, seperti sopan santun, muda berkomunikasi, dan ahli dalam bidang perbaikan sarana dan prasarana” (Bapak Kasril di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 21 Desember 2019_ 15.30 WIB).

Hal tersebut juga di didukung oleh pernyataan Bapak Ilham selaku pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, mengenai indikator Kompetensi Petugas dengan pertanyaan : Bagaimana kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean..?

“Petugas suda ahli karna ia bekerja di penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean suda cukup lama jadi untuk masala kerjanya dia sudah paham, seperti pencatatan, perbaikan, perawatan dan lain-lain”(Bapak Ilham di Desa Pasarbaru, Pangean wawancara secara langsung 22 Desember 2019_ 16.00 WIB).

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas dalam menjalankan tugasnya merupakan sebuah keahlian yang harus dimiliki seorang pegawai dalam mengefisienkan tugasnya, peningkatan kemampuan petugas sangatlah penting guna memperkecil kesalahan dan pencarian solusi.

Menurut pengamatan yang telah dilakukan peneliti dilapangan mengenai indikator kompetensi petugas dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean adalah lebih menekankan pada proses pelayanan yang prima, seperti sopan santun, kemudahan berkomunikasi dengan pelanggan, pencatatan administrasi. Perbaikan, perawatan, dan pengecekan. Hal tersebut dilakukan guna menciptakan sebuah pelayanan yang prima, dan memperkecil sebuah kesalahan.

Menurut hasil analisa peneliti dilapangan mengenai kemampuan petugas suda berjalan dengan Cukup Baik. Penyelesaian dan menjalankan tugasnya dengan benar oleh petugas Penyediaan Air Bersih untuk menyelesaikan masala yang di hadapi oleh pelanggan seperti pelayanan air, sering macet, maka peneliti berpendapat bahwa untuk menciptakan kemampuan petugas dalam pelayanan yang baik dan mencari jalan penyelesaian masalah tak cukup hanya tanggung jawab pihak penyediaan air bersih saja juga harus melibatkan pelanggan seperti disiplinnya pelanggan dalam mematuhi aturan-aturan pihak penyediaan air bersih ,Guna mencapai tujuan bersama.

Tabel 5.2.1 Analisis Indikator Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Indikator	Item Penilaian
1	Prosedur Pelayanan	Kurang Baik
2	Waktu Penyelesaian	Kurang Baik
3	Biaya Pelayanan	Cukup Baik
4	Produk Pelayanan	Kurang Baik
5	Sarana dan Prasarana	Kurang Baik
6	Kompetensi Petugas	Cukup Baik

Sumber : Data Olahan Lapangan 2019

Rekapitulasi terhadap indikator tentang Analisis Indikator Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. sebagai berikut :

1. Indikator Prosedur Pelayanan yang dijadikan penilaian terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. mendapat Kurang Baik, sesuai dengan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yaitu :

A. Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator Prosedur Pelayanan peneliti melihat bahwa Prosedur Pelayanan penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean, Kabupaten Kuantan singingi dapat dikatakan Kurang baik karena dari hasil wawancara dengan informan mengatakan bahwa Prosedur Pelayanan belum sesuai seperti jam operasional yang tak tepat waktu, pengecekan meteran yang terkadang tidak dilaksanakan, pelanggan belum puas dengan pelayanan penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean, selain itu juga dari hasil wawancara dengan Kepala penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan mengenai prosedur Pelayanan Suda sesuai dengan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) yang mana waktu pengecekan mulai

dari tanggal 5-10 di awal bulan dan jam operasional yang mulai jam 10:00Wib-16:00 Wib.

B. Menurut analisa peneliti terkait indikator Prosedur Pelayanan masi Kurang baik di karenakan dilihat dari wawancara dengan pelanggan di Desa Pasarbaru Kecamatan Pangean. mereka mengatakan belum puas karna pelayanan belum sesuai dengan prosedur.

2. Indikator Waktu Penyelesaian yang dijadikan penilaian terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Masi Kurang Baik, sesuai dengan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yaitu :

A. Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator Waktu Penyelesaian peneliti melihat bahwa Waktu Penyelesaian Pelayanan penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean, Kabupaten Kuantan Singingi dapat dikatakan Kurang baik karena waktu minimal pengerjaan 3 hari kerja dari hasil wawancara dengan informan mengatakan bahwa Waktu Penyelesaian belum maksimal lamanya waktu penyelesaian menjadikan sebuah kendala pelanggan dalam mendapatkan air bersih, air yang keluar dari pipah yang bocor menggenangi halaman rumah masyarakat menambah sebuah permasalahan mengenai lamanya waktu perbaikan oleh petugas hal ini disebabkan oleh jumlah petugas yang bekerja hanya satu orang. selain itu juga dari hasil wawancara dengan Kepala penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan mengenai waktu penyelesaian Suda maksimal langsung diperbaiki ketika ada mesin

atau pipa yang rusak petugas langsung memperbaiki . peningkatan waktu pelayanan harus ditingkatkan oleh petugas. Terutama ketika sarana dan prasarana yang harus memadai, kesigapan petugas dalam memperbaiki sarana dan prasarana adalah sebuah kunci keberhasilan pelayanan air bersih.

B. Menurut analisa peneliti terkait indikator Waktu Penyelesaian masi Kurang baik di karenakan dilihat dari wawancara dengan pelanggan di Desa Pasarbaru Kecamatan Pangean. mereka mengatakan belum puas karna pelayanan lamanya waktu pengerjaan sehinga menyebabkan pelanggan kesulitan mendapatkan air bersih.

3. Indikator Biaya Pelayanan yang dijadikan penilaian terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Masi Cukup Baik, sesuai dengan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yaitu :

A. Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator Biaya Pelayanan peneliti melihat bahwa Biaya Pelayanan Pelayanan penyedian air bersih (PAB) Unit Pangean, Kabupaten Kuantan singingi dapat dikatakan Cukup baik karena dari hasil wawancara dengan informan mengatakan bahwa untuk masala biaya pihak penyediaan air bersih suda memberikan kejelasan biaya atau transparansi dalam pembayaran rekening yang sesuai dengan standar kabupaten biaya menjadi pelanggan yang jelas arah dan tujuannya hal tersebut dapat dilihat dari jaaban informan yang mengatakan untuk masala pembayaran rekening air tagihan yang dikenakan sangat murah

yang mana sepuluh kubik air sama dengan Rp. 12.000 Rupiah. Hal tersebut juga disampaikan oleh petugas penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean, untuk menjadi pelanggan tidak ada biaya patokan tergantung jauh jarak rumah dari pipa induk yang berada di tepi jalan raya.

B. Menurut analisa peneliti terkait indikator Biaya Pelayanan suda Cukup baik di karenakan dilihat dari wawancara dengan pelanggan di Desa Pasarbaru Kecamatan Pangean. mereka mengatakan biaya tagihan air cukup terjangkau dan di bandingkan dengan membeli air ke pedagang air penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean sangatlah murah.

4. Indikator Produk Pelayanan yang dijadikan penilaian terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Masi Kurang Baik, sesuai dengan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yaitu :

A. Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator Produk Pelayanan peneliti melihat bahwa Produk Pelayanan Penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean, Kabupaten Kuantan singingi dapat dikatakan Kurang baik hal tersebut bisa dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan pelanggan karena air yang dihasilkan oleh penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean tidak dapat di konsumsi karena terkadang airnya keruh , memakai zat pemutih (tawas), air yang dihasilkan oleh penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean hanya bisa digunakan untuk mandi dan mencuci, ditambah lagi dengan sistem penyaringan air yang belum bagus.selain itu juga hasil wawancara dengan petugas mengatakan untuk di konsumsi air yang di

hasilkan penyediaan air bersih harus di endapkan dulu karena pengelolaan penyaringan air yang belkum bagus

- B. Menurut analisa peneliti terkait indikator Produk Pelayanan Masi Kurang baik di karenakan dilihat dari wawancara dengan pelanggan di Desa Pasarbaru Kecamatan Pangean. mereka mengatakan Air yang dihasilkan tidak dapat dikonsumsi karena mereka hawatir mengkonsumsi air yang di hasilkan pihak penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean, untuk konsumsi mereka lebih memilih air galon dan air sumur.

- 5. Indikator Sarana dan Prasarana yang dijadikan penilaian terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Masi Kurang Baik, sesuai dengan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yaitu :

- A. Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator Sarana dan Prasarana peneliti melihat bahwa Sarana dan Prasarana penyedian air bersih (PAB) Unit Pangean, Kabupaten Kuantan singingi dapat dikatakan Kurang baik hal tersebut bisa dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan pelanggan karena sarana dan prasarana yang masi kurang seperti gedung/kantor, komputer, mesin print, alat penunjang kerja penggalian pipah. oleh karena itu berdasar kan hasil wawancara peneliti dengan pelanggan penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean mengatakan sarana dan prasarana belum memadai sehingga menghambat proses kerja pegawai, seperti kurangnya kursi untuk pelanggan yang melakukan pembayaran rekening air hal tesebut juga bisa dilihat dari hasil wawancara dengan petugas yang

mengatakan sarana dsan prasarana belum maksimal masi banyak keluhan-keluhan yang dirasakan oleh petugas dalam proses kerja.

B. Menurut analisa peneliti terkait indikator Sarana dan Prasarana Masi Kurang baik di karenakan dilihat dari wawancara dengan pelanggan di Desa Pasarbaru Kecamatan Pangean. mereka mengatakan kantor saja penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean masi numpang di tambah lagi dengan tidak lengkapnya sarana penunjang proses kerja.

6. Indikator Kompetensi Petugas yang dijadikan penilaian terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Suda Cukup Baik, sesuai dengan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yaitu :

A. Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator Kompetensi Petugas peneliti melihat bahwa Kompetensi Petugas penyedian air bersih (PAB) Unit Pangean, Kabupaten Kuantan singingi dapat dikatakan Suda Cukup Baik hal tersebut bisa dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan pelanggan yang mengatakan untuk masala kompetensi petugas dalam melayani keluhan pelanggan seperti penyampaian pipa bocor perbaikan meteran air dan keluhan seperti air yang terkadang tidak sampai mengalir kerumah pelanggan petugas merespon keluhan-keluhan tersebut dan dari hasil wawancara dengan petugas yang mengatakan keluhan pelanggan di layani karena mereka kami prioritaskan keluhan paling sering adalah mengenai air yang sering mengalir tidak sampai kerumah pelanggan, hal tersebut disebabkan oleh kapasitas mesin yang masi rendah.

B. Menurut analisa peneliti terkait indikator Prosedur Pelayanan Cukup Baik di karenakan dilihat dari wawancara dengan pelanggan di Desa Pasarbaru Kecamatan Pangean. mereka mengatakan kemampuan petugas dalam melayani dan mengerjakan tugasnya suda maksimal dikarenakan petugas telah berpengalaman dengan bekerja suda puluhan tahun.

BAB VI

PENUTUP

6.3 Kesimpulan

Kualitas pelayanan Penyediaan Air bersih (PAB) Unit Pangean di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi Kurang baik.

6.2 Saran

Berdasarkan dari uraian di atas, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

6.2.1 Kepala Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean

Diharapkan untuk selalu mengontrol pelaksanaan tugas dengan baik dan lebih menegaskan kepada pelanggan yang tidak membayar tagihan air setiap bulan dengan menjalankan sanksi-sanksi seperti surat teguran dan pemutusan sambungan air dan memperhatikan hal-hal berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan harus jelas, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Oleh karena itu pihak Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean, harus menjalankan prosedur pelayanan dengan baik seperti jam kerja operasional yang tepat waktu, penerapan sanksi kepada pelanggan yang menunggak dalam pembayaran rekening air. Dan sebaiknya pihak Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean menambah jumlah pegawai agar dalam proses pelaksanaan prosedur pelayanan dapat dikerjakan dengan baik.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu yang digunakan dalam proses pelaksanaan kegiatan kerja atau perbaikan dalam suatu masala. Oleh karena itu pihak penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean, harus menyelesaikan tugas pelayanan air dengan tepat waktu dan tidak mengundur-undur seperti proses perbaikan pipa yang bocor di tepi jalan raya. Dan sebaiknya dalam proses penyelesaian petugas lebih meningkatkan dalam penggunaan waktu sehingga permasalahan yang terjadi segera teratasi

3. Biaya Pelayanan

Dalam proses biaya pelayanan diharapkan petugas untuk memberikan pemberitahuan kepada masyarakat agar selalu membayar uang tagihan air bersih agar terciptanya pelayanan yang baik. Dan sebaiknya petugas dalam proses penyetoran uang tagihan bulanan air bersih ke kantor pusat melalui rekening supaya terhindar dari hal-hal yang tidak di inginkan.

4. Produk Pelayanan

Diharapkan pihak Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean dalam memberikan produk pelayanan untuk selalu memberikan hasil yang baik seperti kualitas seperti air yang dapat di konsumsi, tidak keruh sehingga pelanggan merasa cocok dengan produk yang di hasilkan oleh pihak terkait dan sebaiknya dalam proses pemberian produk pelayanan pihak Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean agar memperhatikan proses pengelolaan air bersih.

5. Sarana dan Prasarana

Diharapkan pihak Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean dalam menjaga kenyamanan pelanggan dalam memberikan pelayanan menyediakan tempat duduk, meja sehingga dalam pemberian proses pelayanan pelanggan merasa nyaman. Dan sebaiknya Kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean menambah sarana dan prasarana dan menjaga kebersihan kantor.

6. Kompetensi Petugas

Keahlian pegawai sangat diperlukan dalam proses menciptakan pelayanan yang baik, oleh karena itu kompetensi pegawai dalam menghadapi pelanggan seperti keluhan pelanggan, penyelesaian pipa bocor, mesin rusak menjadi tanggung jawab yang sangat serius, pegawai harus bersikap sopan, muda berkomunikasi dan sigap dalam melayani keluhan pelanggan. Dan sebaiknya dalam memberikan pelayanan yang baik penambahan kualitas sdm pegawai juga harus diperhatikan.

6.2.2 Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean

Diharapkan kepada pelanggan penyediaan air bersih (PAB) Unit Pangean di desa Pasarbaru Kecamatan Pangean agar dapat memenuhi kewajiban sebagai pelanggan yakni pembayaran tagihan air bersih setiap bulan, dan tidak hanya bisa menuntut kewajibannya saja sebagai pelanggan tetapi juga menunaikan kewajiban.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Anggara, Sahaya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Cv Pustaka.
- Arikunto, Suharsini, 2012. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darminto, Dwi Prastowo dan Rifka Julianty, 2002. *Analisis Laporan Keuangan Konsep dan manfaat*. Yogyakarta: AMP-YKPN.
- Dvrye, 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu S. P, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publlik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hansen, 2006, *Akutansi Manajerial*, edisi 8, Jakarta: Salemba Empat.
- Inu Kencana, 2010. *Ilmu Administarsi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Inu kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- L jan Poltak S, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksasa
- Istijanto, 2006. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jusuf Idaya, 1994. *Teori Organisasi*. Jakarta: Arcan.
- Lewis, Gilman, 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv pustak Setia.
- Manullang, M. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen*. Surabaya: Gadjah.
- Moenir, 2010. *Pelayanan Pelayanan public*. Jakarta: hayat.
- Marnis, Piyono, 2005. *Dasar-Dasar Manajemen*. Surabaya: Zifatama.
- Mukarrom, Zainal. 2015. *Manajemen Pelayanan publik*. Bandung: Cv pustaka Setia.
- Nawawi, Zaenal. 2011. *Teori Organisasi*. Majalenka: Unit Penertiban Universitas Majalengka.
- Pasalong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Public*. Bandung: Alpa Beta.

- Purwanto,M Ali, 2008. *Manajemen Strategi*. Bandung: Yrama Widya.
- Ibrahim, Bafadal, 2003. *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Cetakan pertama. Bandung: Fokusmedia
- Siagian, Sondang P, 2014. *Filsafat administrasi*. Jakarata: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P, 2008. *Studi Tentang Administrasi publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soeprihanto, John, 2000, *Penilaian kerja dan pengembangan karyawan*, Yogyakarta: BPFE
- Sugiono, 2016. *Metode Penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono, 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sutarto, 2000. *Dasar Dasar Organisasi*. Jogjakrata: Gaja Madha University Press
- Suwanto, 2013. *Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.
- Wijayanto, Anjar. 2007. *Efektifitas Izin Mendirikan Bangunan (IMB)* Univ.Malang Merdeka: Bandung

Sumber lain:

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah.
- Kepmen PAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003.

DAFTAR WAWANCARA

A. Identitas Peneliti

Nama : Ihsanul Hamid
Npm : 160411044
Fakutas : Ilmu Sosial
Program Studi : Administrasi Negara
Jenjang pendidikan : S-1 (Strata Satu)
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Kuantan Singingi

B. Identitas informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pendidikan :
Pekerjaan :
Jabatan :
Alamat :
Tanggal :

C. Petunjuk

1. Daftar pertanyaan ini hanya dimaksud untuk penulisan skripsi dan tidak merugikan siapapun dan di maksudkan untuk syarat pengumpulan data informasi sehubungan dengan penulisan penelitian ilmiah.
2. Hasil wawancara dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait terutama penulis.
3. Identitas bapak/ibu/sdr/i di jamin kerahasiaannya
4. Wawancara ini tidak mengandung unsur politik
5. Atas kerja sama bapak/ibu/sdr/i saya ucapkan terima kasih

D. Pertanyaan untuk Kantor Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

a. Indikator Prosedur Pelayanan

1. Apakah Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean telah sesuai dengan tata cara/prosedur yang telah di tentukan ?

.....
.....

2. Apakah ada sanksi yang diterapkan oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean kepada pelanggan yang menunggak dalam pembayaran rekening Air bersih?

.....
.....

b. Indikator Waktu Penyelesaian

1. Apaka waktu perbaikan mesin/pipah yang rusak dari Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean telah maksimal ?

.....
.....

2. Apakah ada solusi yang di berikan petugas ketika Air Bersih tidak dapat mengalir ?

.....
.....

c. Indikator Biaya Pelayanan

1. Berapakah biaya awal masuk untuk menjadi pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean ?

.....
.....

2. Berapakah biaya yang dikenakan dalam pemakaian air bersih (PAB) Unit Pangean setiap bulan ?

.....
.....

d. Indikator Produk Pelayanan

1. Apakah Air bersih yang dihasilkan oleh penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean dapat di konsumsi ?

.....
.....

2. Apakah pelayanan yang diberikan oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean suda berjalan dengan baik ?

.....
.....

e. Indikator Sarana dan prasarana

1. Apakah dalam proses Administrasi atau pekerjaan lainnya sarana dan prasarana telah Maksimal ?

.....
.....

2. Apakah ada perbaikan sarana dan prasarana Penyediaan Air Bersih (PAB) unit pangean oleh petugas ?

.....
.....

f. Indikator kompetensi petugas

1. Apaka petugas melayani dalam menangani keluhan pelanggan ?

.....
.....

2. Bagaimana kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.?

.....
.....

DAFTAR WAWANCARA

A. Identitas Peneliti

Nama : Ihsanul Hamid
Npm : 160411044
Fakutas : Ilmu Sosial
Program Studi : Administrasi Negara
Jenjang pendidikan : S-1 (Strata Satu)
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Kuantan Singingi

B. Identitas informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pendidikan :
Pekerjaan :
Jabatan :
Alamat :
Tanggal :

C. Petunjuk

1. Daftar pertanyaan ini hanya dimaksud untuk penulisan skripsi dan tidak merugikan siapapun dan di maksudkan untuk syarat pengumpulan data informasi sehubungan dengan penulisan penelitian ilmiah.
2. Hasil wawancara dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait terutama penulis.
3. Identitas bapak/ibu/sdr/i di jamin kerahasiaannya
4. Wawancara ini tidak mengandung unsur politik
5. Atas kerja sama bapak/ibu/sdr/i saya ucapkan terima kasih

D. Pertanyaan untuk pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

a. Indikator Prosedur Pelayanan

1. Apakah Pelayanan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean telah sesuai dengan tata cara/prosedur yang telah di tentukan?

.....
.....

2. Apakah ada sanksi yang diterapkan oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean kepada pelanggan yang menunggak dalam pembayaran rekening Air bersih.?

.....
.....

b. Indikator Waktu Penyelesaian

1. Apaka waktu perbaikan mesin/pipah yang rusak dari Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean telah maksimal ?

.....
.....

2. Apakah ada solusi yang di berikan petugas ketika Air Bersih tidak dapat mengalir ?

.....
.....

c. Indikator Biaya Pelayanan

1. Berapakah besaran biaya awal masuk untuk menjadi pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean ?

.....
.....

2. Apaka bapak/ibu membayar rekening Air Bersih setiap bulan ?

.....
.....

d. Indikator Produk Pelayanan

1. Apakah Air bersih yang dihasilkan oleh penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean dapat di konsumsi ?

.....
.....

2. Apakah pelayanan yang diberikan oleh Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean suda berjalan dengan baik ?

.....
.....

e. Indikator Sarana dan prasarana

1. Apakah dalam proses Administrasi atau pekerjaan lainnya sarana dan prasarana telah maksimal ?

.....
.....

2. Apakah ada perbaikan sarana dan prasarana Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean oleh petugas ?

.....
.....

f. Indikator kompetensi petugas

1. Apaka petugas melayani dalam menangani keluhan pelanggan ?

.....
.....

2. Bagaimana kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean..?

.....
.....

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan Pegawai Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.
(Bapak Dedi Supardi).



Wawancara dengan Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.
(keluarga Ibu Zainidar).



Wawancara dengan Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.
(Ibu Asnawati).



Wawancara dengan Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.
(Bapak Sudirman).



Wawancara dengan Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.
(Ibu Sinur).



Wawancara dengan Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.
(keluarga Bapak Oyamain).



Proses perbaikan pipa Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean yang rusak di tepi jalan raya di desa Pasarbaru, Pangean oleh petugas.



Pipa Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean yang rusak di tepi jalan Raya di desa Pasarbaru, Pangean. Menggenangi halaman Rumah masyarakat.



Wawancara dengan Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit Pangean.
(Keluarga Bapak Saeful).



Wawancara dengan Pelanggan Penyediaan Air Bersih (PAB) Unit
Pangean. (Keluarga Bapak Yurnalis).