



PELAYANAN AIR MINUM PERUMDA AIR MINUM CABANG DURI

WATER SERVICES PERUMDA DURI BRANCH

Dila Erlianti¹, Riska Amelia², Dedy Afrizal³

^{1,2}STIA Lancang Kuning Dumai, ³STIE Tuah Negeri
dilaerliantierlianti@gmail.com¹, riska.amelia161114@gmail.com², dedyafrizal26@gmail.com³

Info Artikel

Article history:

Submite : 1 Januari, 2022

Revisi : 4 Februari 2022

Diterima : 20 Februari 2021

Keywords:

Quality
Effectiveness
Service

Kata Kunci:

Kualitas
Efektifitas
Pelayanan

ABSTRACT

The demand for clean water, which is now one of the society's key necessities, is rising in tandem with population expansion. The Bengkalis Regency Water Agency, Duri Branch is the only company that delivers clean water to the community in order to suit its demands. In its operation, the findings of the Perumda's lack of services in the distribution of clean water, the presence of foggy and not clear water, and the water occasionally dies and the water pressure is not high. Furthermore, staff delays in dealing with metering issues cause the water that is distributed not to come out, which is a concern that is discussed. The study's goal was to establish the efficiency of services at the Perumda of Bengkalis Regency, Duri Branch, as well as the variables that supported and hindered them. As service measuring instruments, five indicators of public service are used: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Employees were chosen as respondents using census sample procedures, whereas consumers were chosen through accidental sampling. Descriptive statistical analysis are used in the data analysis technique. The results revealed that people were dissatisfied. The five indicators utilized resulted in 118 respondents receiving a total score of 3,547 in a score range of 2.950 to 4130 with a frequency of 63%. Factors that promote the existence of tangibles, as well as a sense of empathy and reliability in Perumda's services. The impediment is a lack of assurance and responsiveness in services.

ABSTRAK

Permintaan air bersih yang saat ini menjadi salah satu kebutuhan primer masyarakat terus mengalami peningkatan seiring dengan pertumbuhan penduduk. Begitu juga dikota Duri. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Perumda Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri merupakan satu-satunya perusahaan menyediakan air bersih untuk masyarakat. Masih kurangnya pelayanan yang diberikan pihak Perumda dalam pendistribusian air bersih, masih didapati air yang keruh dan tidak jernih serta air terkadang mati dan tekanan air kurang deras. Disamping itu keterlambatan karyawan dalam menangani masalah meteran hingga air yang didistribusikan tidak keluar menjadi permasalahan. Tujuan penelitian untuk mengetahui Efektifitas Pelayanan Pada Perumda Kabupaten Bengkalis Cabang Duri, serta untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Lima indikator sebagai alat ukur pelayanan publik yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Pegawai dijadikan responden dengan dengan teknik sampling jenuh dan teknik incidental sampling untuk pelanggan. Teknik analisa data menggunakan statistic deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan Kurang Puas. Dari 5 indikator dengan 118 responden terdapat total skor 3.547 pada rentang skor 2.950 ≤ n ≤ 4130 frekuensi 63%. Faktor pendukung adanya bukti langsung serta rasa empati dan kehandalan dalam pelayanan pada perumda. faktor penghambat masih kurangnya jaminan dan daya tanggap dalam pelayanan.

Korespondensi Penulis:

Penulis: Dila Erlianti

Prodi : Ilmu Administrasi Negara

STIA-LK Dumai

Email: dilaerliantierlianti@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.





1. PENDAHULUAN

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Di dalam Peraturan Pemerintah tersebut pada pasal 7 ayat (2) menjelaskan bahwa urusan wajib yang dimaksud pada ayat (1) meliputi: yang salah satunya adalah urusan pemerintah dalam bidang pekerjaan umum yaitu memberikan pelayanan air minum yang pelaksanaannya diserahkan kepada instansi yang bernama Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Air Minum, maupun Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan Badan Usaha Milik Daerah.

Dengan dibentuknya PDAM maupun PERUMDA sebagai merupakan perwujudan dari desentralisasi tersebut. PERUMDA Air Minum ini adalah salah satu unit perusahaan daerah yang fungsinya mengatur, mengelola dan mendistribusikan air bersih bagi masyarakat umum. PERUMDA Air Minum maupun PDAM ini terdapat diprovinsi, kabupaten maupun kota untuk mendukung pemenuhan sumber daya air bersih. Air bersih merupakan air yang digunakan bagi manusia untuk kegiatan keperluannya sehari-hari (Amalia & Sugiri, 2014). Pendapat lain mengatakan bahwa air bersih merupakan air yang memenuhi persyaratan bagi system penyediaan air minum. Persyaratan tersebut adalah ditinjau dari segi kualitas air yang meliputi kualitas fisik, kimia, biologi dan radiologi, sehingga apabila dikonsumsi tidak menimbulkan efek samping sesuai dengan Ketentuan Umum Permenkes No. 416/Menkes/PER/IX/1990. Sudah tentu air yang layak adalah air yang secara fisiknya jernih, tidak berbau dan tidak berasa. (Amalia & Sugiri, 2014).

PERUMDA Air Minum Cabang Duri awalnya merupakan PDAM Kabupaten Bengkalis yang tertuang di Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 04 Tahun 1994 Tentang Pendirian PDAM Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis dimana sebagai perusahaan daerah milik Pemerintah Kabupaten Bengkalis. Saat ini, diperbarui menjadi Perda No. 04 tahun 2019 Kabupten Bengkalis. Berbagai upaya dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat agar akses air minum dapat dinikmati oleh masyarakat.

PERUMDA Air Minum Kabupaten Bengkalis memiliki beberapa cabang salah satunya PERUMDA Air Minum Cabang Duri. Peran serta PERUMDA Air Minum dalam penyediaan kebutuhan air untuk

masyarakat sangatlah penting. Pelayanan yang dilakukan oleh PERUMDA Air Minum merupakan pelayanan yang sangat vital, dimana apabila terhambat, maka akan mengakibatkan pasokan air terganggu maka secara langsung tentu berdampak buruk tidak hanya pada kesehatan dan kebersihan tetapi juga terhadap kebutuhan sosial sehari-hari masyarakat luas, hingga kemampuan PERUMDA Air Minum harus dijunjung tinggi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Moenir (2006) mengatakan pelayanan umum adalah *“kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan bakunya”*. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Aparatur Negara No 06 Tahun 1995 yang dimaksud dengan pelayanan umum merupakan *“segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi dipusat dan didaerah serta dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”*.

Pelayanan publik dasarnya diperuntukkan untuk berbagai kehidupan masyarakat (Afrizal et al., 2021). Pelayanan yang diberikan PERUMDA tentunya menerapkan standar prosedur kerja dapat mengelola air sehingga meningkatkan pendapatan daerah. Dari hal yang telah dilakukan, terlihat jelas bahwa pentingnya fungsi manajemen yang dilaksanakan oleh PERUMDA. Dalam proses layanannya, acuan dalam pemenuhan kualitas air yang dikonsumsi masyarakat adalah Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 907/Menkes/SK/VII/2002 tentang Syarat- Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum. Kualitas air minum dibagi menurut 3 kategori penilaian, yaitu: (1) Memenuhi syarat air minum, yaitu tidak berwarna, tidak berbau, tidak berasa dan langsung dapat diminum tanpa perlakuan khusus seperti dimasak; (2) Memenuhi syarat air bersih, yaitu tidak berwarna, tidak berbau, tidak berasa dan tidak langsung dapat diminum; (3) Tidak memenuhi syarat, yaitu berwarna/ berbau/ berasa atau gabungan ketiganya. Kategori tersebut tentu untuk melihat kualitas fisik air, sementara untuk kualitas kimia dan biologi tentunya diperlukan pengujian di laboratorium khusus yang menangani kualitas air bersih.

Terkait dengan kualitas air ini PERUMDA Air Minum Cabang Duri sudah mengupayakan semaksimal mungkin. Namun ada beberapa keadaan yang masih belum bisa diwujudkan seperti syarat air sebagai air minum. Penggunaan tawas dan pengolahan secara manual masih menjadi pekerjaan rutin dan utama di PERUMDA Air Minum Cabang Duri dalam



memproduksi air. Syarat yang dipenuhi oleh air yang diproduksi oleh PERUMDA Air Minum Cabang Duri adalah syarat air sebagai air bersih saja.

Pada kontinuitas air distribusi berdasarkan pelanggan mendapat aliran air secara penuh atau tidak. Acuannya adalah aliran air yang didapat selama 24 jam. Kontinuitas air minum dibagi menurut 2 kategori penilaian, yaitu pelanggan mendapat aliran selama 24 jam dan pelanggan tidak mendapat aliran selama 24 jam. Pada PERUMDA Air Minum Cabang Duri dimana pelanggan PERUMDA Air Minum Cabang Duri adalah pelanggan yang tidak mendapat aliran selama 24 jam dan frekuensi alirannya pun berbeda – beda.

Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Riau yang memiliki luas wilayah 7.774 km² dengan jumlah penduduk 564.689 jiwa . Seiring dengan perkembangan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat Kabupaten Bengkalis menuntut adanya perbaikan dan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, termasuk ketersediaan air bersih. Permintaan air bersih yang saat ini menjadi salah satu kebutuhan primer terus mengalami peningkatan seiring dengan pertumbuhan penduduk begitu juga di Kecamatan Mandau, khususnya di kota Duri. Kota duri merupakan salah satu kota yang ada dikabupaten bengkalis yang juga merupakan ibu kota dari kecamatan Mandau.

Sejalan dengan hal diatas, berdasarkan perkembangan dan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat menuntut adanya perbaikan dan penyediaan prasarana yang memadai, termasuk ketersediaan air bersih. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Duri, PERUMDA Air Minum Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis Cabang Duri merupakan satu-satunya perusahaan air minum yang menyediakan air bersih untuk masyarakat. PERUMDA Air Minum Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis Cabang Duri (yang disebut PERUMDA Air Minum Cabang Duri) mulai didirikan pada tahun 1994 dengan bantuan dari PT. Chevron Pacific Indonesia (PT CPI) Kini Menjadi Pertamina yang diresmikan langsung oleh Kepala Daerah tingkat 1 yaitu Gubernur Letjen Soeripto. PERUMDA Air Minum Cabang Duri resmi mulai beroperasi pada tahun 1997 dengan luas bangunan 2 hektar. Sehingga PERUMDA Air Minum Cabang Duri dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dalam hal penyediaan air bersih.

Bagi masyarakat yang menggunakan jasa layanan distribusi air pun juga terkadang merasakan kekecewaan dengan pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum. Beberapa hal yang menjadi kekecewaan

masyarakat pada PERUMDA Air Minum dapat dirangkum dalam tabel berikut :

Tabel 1. Jenis Keluhan Masyarakat 2017-2020

No	Keluhan Pelanggan	Saran/Harapan pelanggan
1	Kualitas air yang didistribusikan kemasyarakat terkadang tidak memuaskan seperti air yang keruh dan berwarna	Agar kuantitas dan kualitas PDAM (yang sekarang PERUMDA) diperbaiki terus.
2	Kecilnya volume air yang didistribusikan kepelanggan.	
3	Pelayanan air bersih yang tidak menentu karena air yang didistribusikan tidak mengalir secara terus menerus selama 24 jam	Agar pembayaran dapat dilakukan secara online.
4	Macetnya aliran air yang kadang memakan waktu hingga 1-4 hari tidak ada air yang mengalir kerumah-rumah pelanggan	
5	Prosedur pemasangan sambungan baru yang lama	
6	Keluhan masyarakat yang terkadang lama ditanggapi	

Sumber : Portal Komentar Situs Web PERUMDA Air Minum Cabang Duri

Padahal pihak PERUMDA Air Minum sendiri sudah menyediakan kontak atau nomor pengaduan yaitu “595 332”. Dan dengan 3 orang tenaga lapangan yang mengecek keadaan meteran air dan mencatat meteran. Adapun target perusahaan daerah ini pemerintah Kabupaten Bengkalis juga menargetkan setidaknya 80 persen penduduk Mandau dan Pinggir sudah mendapat air bersih. Guna memenuhi target dimaksud masih diperlukan kapasitas produksi rata-rata 1.000 liter/detik.

Adapun kebutuhan pemakaian air mengacu pada tingkat kebutuhan air bersih domestik dan kebutuhan air non domestik. Kebutuhan air domestik adalah kebutuhan air rumah tangga yang ditentukan oleh jumlah penduduk. Kebutuhan air non domestik adalah kebutuhan air untuk industri, tempat ibadah, tempat sosial, serta tempat komersial dan tempat-tempat umum lainnya yang biasanya mencapai 20%-25%. Hingga pihak PERUMDA Air Minum dapat mengolah air sebanyak:

Tabel 2. Instalasi Pengolahan Air Periode 2020

Bulan	INSTALASI PENGOLAHAN AIR			
	Air Yang Diolah	Air Yang Diproduksi	Air Yang Dipakai Untuk Produksi	Air Yang Didistribusikan
	Satuan m ³	Satuan m ³	Satuan m ³	Satuan m ³
Agustus	160704	158934	2210	156724
September	129600	128173	1781	126392



Oktober	133920	132150	2006	130144
November	129600	127887	1941	125946
Desember	141148	139378	2116	137262
Jumlah	694972	686522	10054	676468

Sumber: Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Cabang Duri 2021

PERUMDA Air Minum Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis Cabang Duri te belum Efektif memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya. Hal ini dapat dilihat dari fenomena-fenomena yang penulis jumpai dilapangan yaitu masih kurangnya pelayanan yang diberikan dalam pendistribusian air bersih kepada masyarakat. Hal ini terlihat bahwasanya air yang didistribusikan sering kali keruh dan tidak jernih. Selain itu, kurang efisiennya pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Hal ini terlihat bahwasanya air terkadang mati dan tekanan air kurang deras. Padahal standar Kebutuhan Pokok Air Bersih untuk perkotaan adalah sebesar 138,5 l/org/hari Slamet (2007).

Selain itu, sering kalinya keterlambatan pegawai dalam menangani masalah meteran yang mati sehingga air yang didistribusikan tidak keluar. Hal ini tentunya bertentangan dengan upaya pemberian pelayanan yang baik. Supaya pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik, maka perlu faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai (Hildawati & Afrizal, 2021). Terdapat beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting menurut Moenir (2006) yaitu: a). faktor kesadaran petugas yang bekecimpung dalam pelayanan, b). faktor aturan yang menjadi lancadsan kerja pelayanan, c). faktor organisasi, d). faktor pendapatan, e). faktor kemampuan dan keterampilan kerja dan f). faktor sarana dan pelayanan.

Pentingnya respon dari pihak penyedia jasa yaitu PERUMDA Cabang Duri dalam menyelesaikan masalah berkaitan dengan layanan sangat dibutuhkan. (Dwiyanto, 2021) “*menekankan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan public karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. beberapa indikator responsivitas pelayanan public, yaitu: a). Keluhan pengguna jasa, b). Sikap aparat birokrasi, dalam merespon keluhan pengguna jasa, c) Penggunaan, keluhan pengguna jasa sebagai referensi perbaikan layanan public, d). Berbagai tindakan aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan dan e). Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku*”.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, artikel ini akan mendiskusikan bagaimana Efektifitas Pelayanan

dan apasaja faktor pendukung dan penghambat yang diberikan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Terubuk Cabang Duri

2. METODE

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan PERUMDA Air Minum Cabang Duri dan masyarakat yang sebagai pelanggan yang mendapatkan pelayanan PERUMDA Air Minum Cabang Duri. Teknik penarikan sampel yaitu sampling jenuh atau sensus dimana sampelnya adalah seluruh karyawan sebanyak 28 orang. Dalam menentukan sampel masyarakat pengguna jasa layanan menggunakan teknik *insidental sampling* (Sugiyono, 2013). Sampel akan diperoleh dengan menetapkan sebanyak 3 orang perharinya, selama 30 hari kerja. Untuk lebih jelasnya dapat melihat tabel berikut ini:

Tabel 2. Populasi dan Sampel

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala Cabang	1	1	100%
2	Kasi Inkaso	1	1	100%
3	Kasi Hubla	1	1	100%
4	Kasi Distribusi	1	1	100%
5	Kasi Produksi	1	1	100%
6	Kasi Umum	1	1	100%
7	Pegawai	18	18	100%
8	Honoror	4	4	100%
9	Pelanggan	90	90	
	Jumlah	118	118	

Sumber : Data Penelitian

Data yang diperoleh nantinya akan dikelompokkan sesuai dengan jenis data yang diperlukan dan akan disajikan secara tabulasi dalam bentuk tabel dengan dilengkapi dengan uraian sederhana serta mudah dipahami. Pembahasan akan disajikan dengan metode Statistik Deskriptif. Statistik Deskriptif merupakan “*statistic yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi*” Sugiyono (2013).

Teknik analisa data yang digunakan data yang diperoleh berdasarkan hasil pengukuran. Data kontinum dapat berbentuk bilangan bulat atau pecahan tergantung jenis skala pengukuran yang digunakan. Teknik Pengukuran yang dipergunakan skala likert (Erlianti, 2019). Adapun kategori ditetapkan sebagai berikut:



Kategori Puas	: 3
Kategori Kurang Puas	: 2
Kategori Tidak Puas	: 1

Nilai rata-rata dari responden dikelompokkan dalam kelas interval, dengan 3 jumlah kelas sebagai berikut:

a. Kriteria tanggapan responden untuk per indikator adalah:

$$*indeks\ max = skala\ tertinggi \times jumlah\ responden \times jumlah\ pernyataan\ (item)$$

$$*indeks\ min = skala\ terendah \times jumlah\ responden \times jumlah\ pernyataan\ (item)$$

$$*range = \frac{indeks\ max - indeks\ min}{Jumlah\ kelas} = interval$$

Maka,

$$*indeks\ max = 3 \times 118 \times 3 = 1062$$

$$*indeks\ min = 1 \times 118 \times 3 = 354$$

$$*range = \frac{1062 - 354}{3} = 236$$

Maka intervalnya adalah sebagai berikut:

$$1062 - 236 = 826$$

$$826 - 236 = 590$$

$$590 - 236 = 354$$

Jadi,

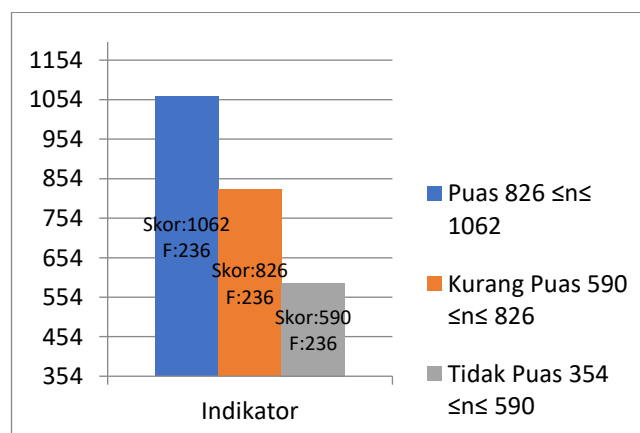
$$826 \leq n \leq 1062 = Puas$$

$$590 \leq n \leq 826 = Kurang\ Puas$$

$$354 \leq n \leq 590 = Tidak\ Puas$$

Hasil penilaian perindikator yang diperoleh maka penulis menyajikan melalui diagram batang atau kolom chart dengan frekuensi dan skor dengan tampilan berikut ini:

Gambar 1. Diagram penilaian perindikator



Sumber : Olahan Penelitian

b. Kriteria tanggapan responden untuk seluruh responden secara keseluruhan adalah:

$$*indeks\ max = skala\ tertinggi \times jumlah\ responden \times total\ keseluruhan\ pernyataan\ (item)$$

$$*indeks\ min = skala\ terendah \times jumlah\ responden \times total\ keseluruhan\ pernyataan\ (item)$$

$$*range = \frac{indeks\ max - indeks\ min}{Jumlah\ kelas}$$

$$Maka, *indeks\ max = 3 \times 118 \times 15 = 5310$$

$$*indeks\ min = 1 \times 118 \times 15 = 1770$$

$$*range = \frac{5310 - 1770}{3} = 1180$$

Maka intervalnya adalah sebagai berikut:

$$5310 - 1180 = 4130$$

$$4130 - 1180 = 2950$$

$$2950 - 1180 = 1170$$

Jadi :

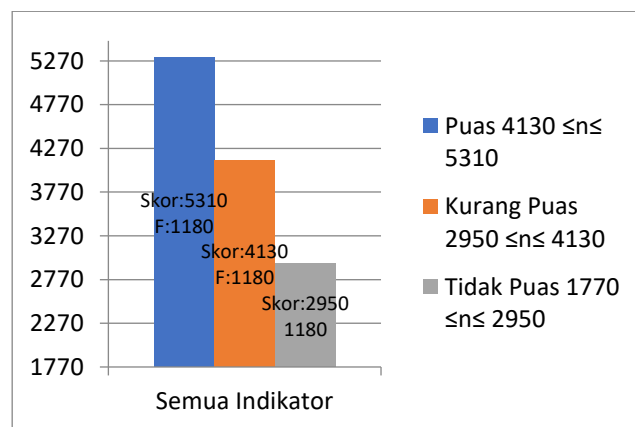
$$4130 \leq n \leq 5310 = Puas$$

$$2950 \leq n \leq 4130 = Kurang\ Puas$$

$$1770 \leq n \leq 2950 = Tidak\ Puas$$

Dari hasil penilaian variable pelayanan yang diperoleh maka penulis menyajikan secara jelas melalui diagram batang atau column chart dengan frekuensi dan skor dengan tampilan berikut ini:

Gambar 2. Diagram variable pelayanan



Sumber : Olahan Penelitian

Selain itu, disamping penyajian hasil dengan diagram batang, khususnya untuk hasil variable yang diteliti penulis menyatakan posisi skor melalui digram line.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep kualitas layanan merupakan pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Kualitas layanan dikatakan bermutu



jika pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan memuaskan (Valerie, 2001). Ada lima dimensi kualitas layanan oleh Parasuraman dalam yang juga dapat disebut dengan SERVQUAL (Service Quality) yaitu: a). Tangible, b). Reliability, c). Responsiveness, d). Assurance e). Empathy (Suherman et al., 2020; Valerie, 2001).

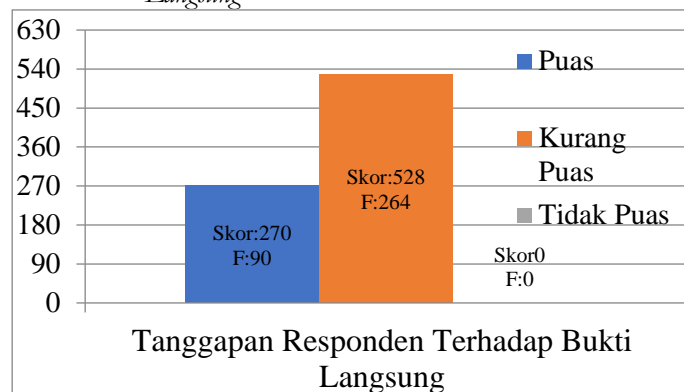
Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan (Erlianti & Fajrin, 2021). Kepuasan penerima pelayanan diperoleh jika penerima memperoleh layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Lima indikator pelayanan publik tersebut yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung)
Penyediaan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai. Penampilan fisik, dapat berupa gedung dan ruang FO, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan, kelengkapan peralatan dalam berkomunikasi, dan penampilan karyawan yang melayani;
2. *Reliability* (kehandalan)
Pelayanan yang tepat dan benar, serta mampu memberikan layanan yang tepat janji seperti akurasi informasi, ketepatan layanan, penanganan, dan tepat waktu.
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
Melayani dengan cepat, respon yang baik dan sigap dalam membantu pelanggan dan cepat tanggap.
4. *Assurance* (jaminan)
Adanya etika serta moral dalam layanan yang diberikan. Pengetahuan akan SOP layanan, ramah tamah, sopan dalam layanan.
5. *Empathy* (empati)
Mengetahui akan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Memberikan perhatian kepada pelanggan dengan memberikan kemudahan untuk dihubungi, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi, dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan terhadap Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri maka penulis akan mengukur Pelayanan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2008: 7-8) terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

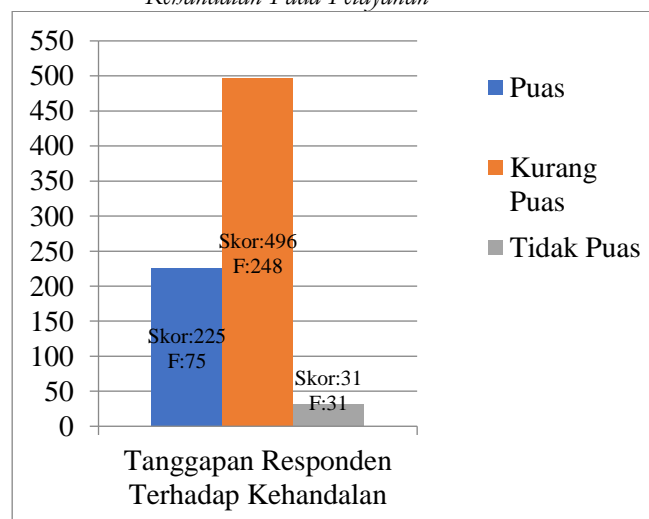
Gambar 3. Diagram Tanggapan Responden Mengenai Bukti Langsung



Berdasarkan diagram diatas dari penilaian atas 118 responden terhadap bukti langsung dalam Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri dikatakan kurang puas. Kenyataan ini skor penilaian yang diperoleh sebesar 528. Jika dilihat dari jumlah responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 75%. Artinya bukti langsung dalam pelayanan Pada PERUMDA Air Minum dominan responden mengatakan kurang puas dengan frekuensi 264. Sementara perolehan skor keseluruhan sebesar 798 dari rentang skor $590 \leq n \leq 826$.

2. Kehandalan (*reliability*)

Gambar 4. Diagram Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan Pada Pelayanan

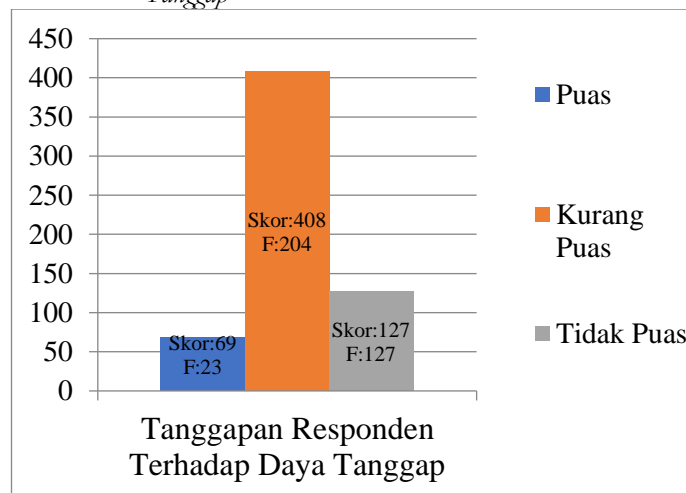




Berdasarkan diagram diatas dari penilaian atas 118 responden terhadap kehandalan dalam Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri dikatakan kurang puas. Kenyataan ini skor penilaian yang diperoleh sebesar 496. Jika dilihat dari jumlah responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 70%. Artinya bukti langsung dalam pelayanan Pada PERUMDA Air Minum dominan responden mengatakan kurang puas dengan frekuensi 248. Sementara perolehan skor keseluruhan sebesar 752 dari rentang skor $590 \leq n \leq 826$.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

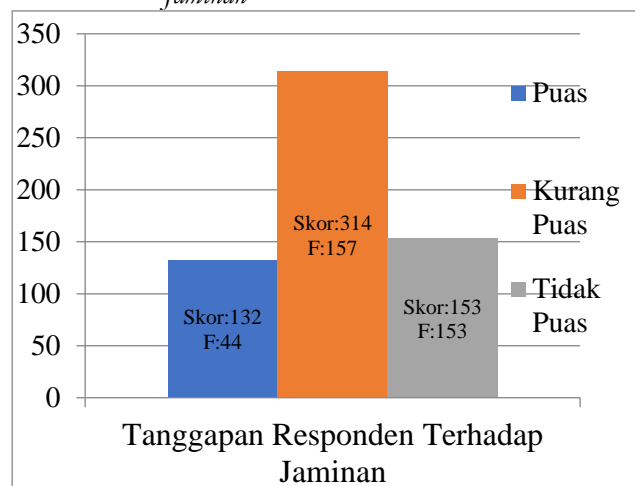
Gambar 5. Diagram Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap



Berdasarkan diagram diatas dari penilaian atas 118 responden terhadap daya tanggap dalam Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri dikatakan kurang puas. Kenyataan ini skor penilaian yang diperoleh sebesar 408. Jika dilihat dari jumlah responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 58%. Artinya bukti langsung dalam pelayanan Pada PERUMDA Air Minum dominan responden mengatakan kurang puas dengan frekuensi 204. Sementara perolehan skor keseluruhan sebesar 604 dari rentang skor $590 \leq n \leq 826$.

4. Jaminan (*assurance*)

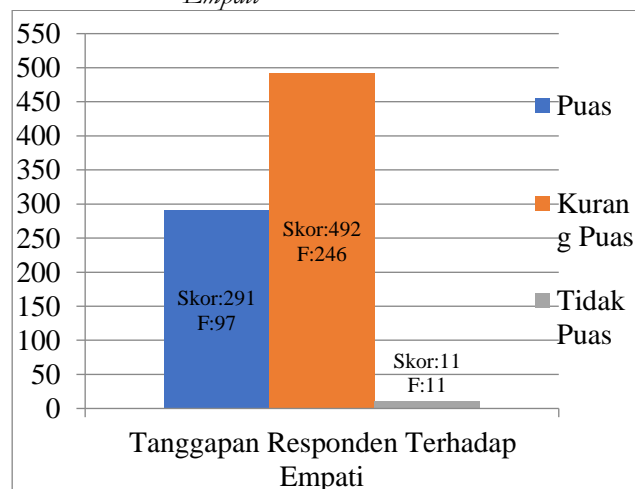
Gambar 6. Diagram Tanggapan Responden Mengenai Jaminan



Dari penilaian atas 118 responden terhadap jaminan dalam Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri dikatakan kurang puas. Kenyataan ini skor penilaian yang diperoleh sebesar 314. Jika dilihat dari jumlah responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 44%. Artinya dalam pelayanan Pada PERUMDA Air Minum dominan responden mengatakan kurang puas dengan frekuensi 157. Sementara perolehan skor keseluruhan sebesar 599 dari rentang skor $590 \leq n \leq 826$.

5. Empati (*empathy*)

Gambar 7. Diagram Tanggapan Responden Mengenai Empati





Dari penilaian atas 118 responden terhadap empati dalam Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri dikatakan kurang puas. Kenyataan ini skor penilaian yang diperoleh sebesar 492. Jika dilihat dari jumlah responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 70%. Artinya dalam Empati pelayanan Pada PERUMDA Air Minum dominan responden mengatakan kurang puas dengan frekuensi 246. Sementara perolehan skor keseluruhan sebesar 794 dari rentang skor $590 \leq n \leq 826$.

4. KESIMPULAN

Setelah mengetahui secara jelas Efektifitas pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri yang dilihat melalui rekapitulasi jawaban responden.

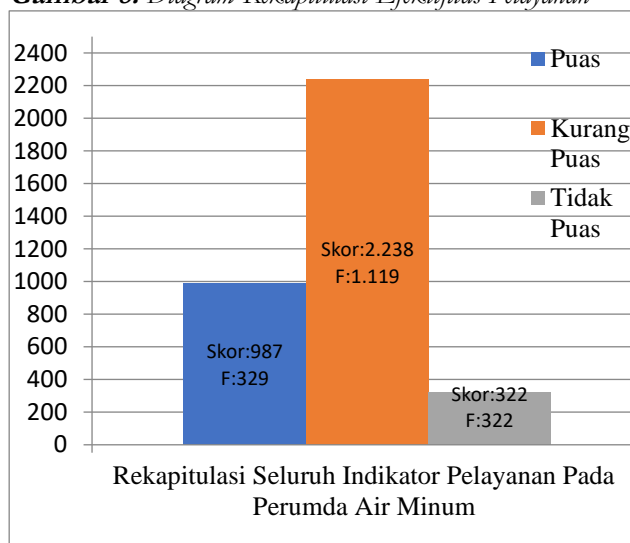
Tabel 4. Rekapitulasi Jawaban Responden

No	Indikator	Ket	Kategori Tanggapan			Jumlah
			P	KP	TP	
1	Bukti Langsung	Frek	90	264	0	354
		Skor	270	528	0	798
2	Kehandalan	Frek	75	248	31	354
		Skor	225	496	31	752
3	Daya Tanggap	Frek	23	204	127	354
		Skor	69	408	127	604
4	Jaminan	Frek	44	157	153	354
		Skor	132	314	153	599
5	Empati	Frek	97	246	11	354
		Skor	291	492	11	794
Jumlah		Frek	329	1.119	322	1770
		Skor	987	2238	322	3547
		% F	19%	63%	18%	100%

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri dilihat dari lima indikator yang pertama yaitu Bukti Langsung mempunyai skor 798, yang kedua yaitu Kehandalan mempunyai skor 752, yang ketiga yaitu Daya Tanggap mempunyai skor 604, yang keempat yaitu Jaminan mempunyai skor 599, yang kelima yaitu Empati mempunyai skor 794, dari keseluruhan sub indikator mempunyai skor 3547 maka dapat dikatakan bahwa tingkat Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri berada pada kategori Kurang Puas dalam memberikan pelayanan. Hasil rekapitulasi Efektifitas Pelayanan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri berikut ini:

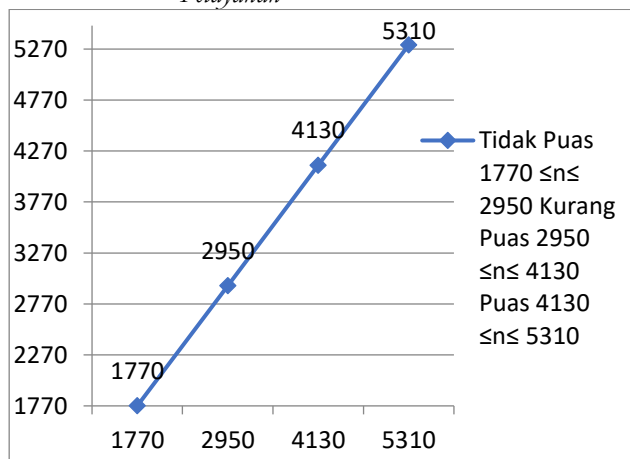
Gambar 8. Diagram Rekapitulasi Efektifitas Pelayanan



Dari penilaian atas 118 responden terhadap seluruh indikator dalam Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri dikatakan Kurang Puas. Kenyataan ini skor penilaian yang diperoleh sebesar 2.238. Jika dilihat dari jumlah responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 63%. Artinya pelayanan Pada PERUMDA Air Minum dominan responden mengatakan kurang puas dengan frekuensi 1.119. Sementara perolehan skor keseluruhan sebesar 3.547 dari rentang skor $2950 \leq n \leq 4130$

Untuk melihat lebih jelas maka dapat dilihat Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri dapat dilihat dari diagram berikut:

Gambar 9. Diagram Penilaian Responden Terhadap Pelayanan



Sumber: Data Olahan Penelitian



Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri dapat dikategorikan Kurang Puas. dan Pelayanan yang diberikan oleh belum dapat dikatakan Efektif. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap lima (5) indikator, yaitu: bukti langsung (tangible), kehandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dalam Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri dari total 118 responden terbukti 63% diantaranya merasakan Kurang Puas dan bila dihitung dari perolehan skor penilaian sebesar 3.547 berada pada rentang skor $2950 \leq n \leq 4130$.

Saran penelitian ini adalah disarankan kepada Kepala Cabang Perumda Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri untuk dapat mengupayakan proses pelayanan air bersih yang mengalir selama 24 jam tanpa ada jadwal gilir dan matinya aliran air setiap hari dan kedepannya dapat memiliki sumber air sendiri secara mandiri. Selain itu, disarankan kepada Kepala Cabang Perumda Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri untuk dapat merespon melalui suatu kebijakan kepada petugas lapangan sebaiknya lebih memperdalam wawasan seputar kendala-kendala yang terjadi dilapangan. Sehingga dapat segera memberikan solusi dan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pelanggan yang mana mereka akan merasa keluhan yang telah disampaikan diperhatikan dan ditanggapi ketika memberikan pertanyaan terhadap kendala maupun masalah yang mereka rasakan dilapangan.

5. REFERENSI

- Afrizal, D., Anisa, D., Khaliq, M., & Yusrizal, D. (2021). Produktivitas, Kualitas Layanan, Reponsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas pada Dinas Perhubungan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 60–67. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1864>
- Amalia, B. I., & Sugiri, A. (2014). Ketersediaan Air Bersih Dan Perubahan Iklim: Studi Krisis Air Di Kedungkarang Kabupaten Demak. *Teknik Perencanaan Wilayah Kota*, 3(2), 295–302.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=vTMXEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=buruknya+pelayanan+yang+diberikan+oleh+birokrasi+publik&ots=vP2FGUKuo2&sig=PTzgFhs_MW9fqcOHCp4MYsX8dC4&redir_esc=y#v=onepage&q=buruknya+pelayanan+yang+diberikan+oleh+birokrasi+publik
- Erlianti, D. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Satlantas Unit Turjawali Polres Dumai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis (JAPABIS)*, 1(1), 98–112.
- Erlianti, D., & Fajrin, I. N. (2021). Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 68–75. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1869>
- Hildawati, & Afrizal, D. (2021). Kepuasan Masyarakat terhadap Pelaksanaan Program Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Pertamina RU II Dumai Community. *JLANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 17(2).
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Akasara.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian manajemen*. CV. Alfabeta.
- Suherman, Afrizal, D., & Sopyan. (2020). Standar Pelayanan Puskesmas Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 2(1), 15–18.
- Valerie, P. A. (2001). *Delivering Quality Service*. In (diterjemahkan oleh sutanto). The Free Press.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 907/Menkes/SK/VII/2002 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 04 Tahun 1994 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis
- Peraturan Daerah Kab. Bengkalis No. 4 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis
- Undang-undang Nomor 38 Tahun 2007 Peraturan Pemerintah.