



# **ANALISA KEBUTUHAN AIR BERSIH TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN DAN KUANTITAS PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA AGARA KUTACANE ACEH TENGGARA**

**Sabitah**

Universitas Gunung Leuser  
Sabitahdesky2016@gmail.com

**Abstract:** *The Regional Drinking Water Company TirtaAgaraKutacane, having its address at Jln Jend. A. Yani No. Kutacane Aceh Tenggara is the object of research, while the subject is the quantity of customers. In this study, the background of the problem is whether there is a quantity of PDAM TirtaAgara customers, and whether it has been effective in providing services to customers. This study aims to analyze the need for clean water, service effectiveness and customer quantity at PDAM TirtaAgaraKutacane. This research is descriptive qualitative, the method of collecting data is field research using direct observation and interview methods on the research object to obtain an overview of the research subject.*

**Keywords:** *Customer Quantity, Clean Water, Effectiveness.*

**Abstrak:** *Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane, beralamat Jln Jend. A. Yani No. Kutacane Aceh Tenggara Merupakan Obyek penelitian, sedangkan sebagai subyek adalah kuantitas Pelanggan. Dalam penelitian ini yang menjadi latar belakang masalah adalah Apakah Terdapat Kuantitas pelanggan PDAM Tirta Agara, dan apakah sudah efektif dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis kebutuhan air bersih, Efektifitas pelayanan dan kuantitas Pelanggan pada PDAM Tirta Agara Kutacane. Penelitian ini bersifat Deskriptif kualitatif, metode pengumpulan data penelitian lapangan dengan menggunakan metode, Observasi dan Wawancara langsung pada obyek penelitian untuk memperoleh gambaran subyek penelitian.*

**Kata Kunci :** *Kuantitas Pelanggan, Air Bersih, Efektifitas*

## **1. PENDAHULUAN**

Perusahaan Daerah atau Badan Usaha Milik Daerah merupakan perusahaan yang didirikan oleh Pemerintah Daerah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sebagai sumber pendapatan bagi pemerintah. Pembentukan Perusahaan Daerah biasanya didasarkan atas kebutuhan akan pengelolaan sarana milik publik yang salah satunya adalah air Bersih .

Air Bersih merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat. Untuk itu, dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan air bersih. Pemerintah Daerah membentuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Agara Kutacane. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane memiliki peran diantaranya dalam bidang pengelolaan air, dan meningkatkan kesejahteraan untuk rumah tangga maupun industri.

Dalam menjalankan perannya bagi masyarakat, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaan atau melakukan perkembangan-perkembangan seiring dengan perubahan ekonomi, perubahan kondisi konsumen yang terus bertambah, serta kebutuhan perusahaan itu sendiri.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane harus dapat mengambil keputusan yang tepat dalam mengevaluasi dan merencanakan aktivitas perusahaan sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan. Salah satu bentuk pelaksanaannya, perusahaan perlu mengetahui kondisi dan Kebutuhan pelayanan, yang merupakan gambaran tingkat Kebutuhan pelanggan disatu sisi dan Kelangsungan perusahaan dengan menggunakan analisis kinerja Perusahaan.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane mengemban tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang No. 32 tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah. Sebagai salah satu perusahaan milik daerah, harus mengupayakan untuk dapat menunjang terwujudnya misi dan fungsi yang diemban, maka pengelolaan sistem air minum harus dilakukan dengan baik dan benar serta harus memenuhi kaidah-kaidah teknis dan ekonomis sesuai dengan standar kriteria yang telah ditentukan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Agara senantiasa berupaya untuk tetap eksis dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Sebagai perusahaan air minum yang melayani penduduk di Kutacane dan sekitarnya, PDAM Tirta Agara harus mampu mengikuti perkembangan-perkembangan yang ada di Kabupaten Aceh Tenggara. Namun, dengan adanya Jaringan dan sumber daya Serta kapasitas produksi yang ada maka perlu juga dilakukan peningkatan pengelolaan perusahaan dengan sistem manajemen yang baik dan profesional agar dapat memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat yang ada di Kabupaten Aceh Tenggara.

Bila suatu tujuan tertentu dapat dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi, Program kegiatan dinilai kurang berhasil, maka dapat dikatakan perusahaan kurang efektif pengelolaannya. Menilai sesuatu program atau kegiatan yang terpenting adalah keberhasilan yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien (Prawirosentono, 1999). Berdasarkan latar belakang masalah yang disampaikan diatas, selanjutnya penulis ingin mengetahui Arti penting air bersih bagi kebutuhan masyarakat, Perusahaan dan Pemerintahan, kemudian ingin mengetahui Kuantitas atau pertumbuhan jumlah pelanggan. Setiap tahunnya Per Mei 2019, artinya penelitian ini akan mencoba data pelanggan Priode Mei 2014 sampai dengan Mei 2019.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah serta fenomena yang ada pada masyarakat, maka penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan Sebagai berikut :

1. Apakah Bentuk dan Sasaran Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Tirta ?
2. Apakah Terdapat Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Tirta ?
3. Berapakah Kuantitas / Pertumbuhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Priode Mei 2014 Sampai Dengan Mei 2018.

**Penelitian ini bertujuan untuk:**

1. Menganalisis Efektivitas Pelayanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Tirta Kutacane.
2. Menganalisis Kuantitas / Pertumbuhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane Priode Mei 2014 sampai dengan Mei 2018.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengertian Efektifitas**

Menurut Handoko, (2000 : 105). Efektivitas adalah hasil yang dicapai pekerja dibandingkan jumlah hasil lain dengan jangka waktu tertentu. Sedangkan rancangan yang digunakan untuk mempelajari efektivitas ialah memadukan faktor-faktor organisasi, seperti struktur dan teknologi, dengan faktor-faktor individual, seperti motivasi, rasa keterikatan dan prestasi kerja.

Unsur yang penting dalam konsep efektivitas yang pertama adalah pencapaian tujuan yang sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal, tujuan merupakan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin dicapai oleh serangkaian proses. Emitai Etzioni (1982:54) mengemukakan bahwa “ Efektivitas organisasi dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran.”

Disamping itu Efektivitas juga bisa diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Sebagai contoh, jika sebuah tugas dapat selesai dengan pemilihan cara-cara yang sudah ditentukan, maka cara tersebut adalah benar atau efektif. Efektivitas memiliki beragam jenis, salah satunya adalah efektivitas organisasi. Sama halnya dengan teori efektivitas secara umum, para ahli pun memiliki beragam pandangan terkait dengan konsep efektivitas organisasi.

Suatu kegiatan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat. dalam konteks pelayanan PDAM Tirta Agara kutacane, PDAM Tirta Agara harus mampu memberikan pelayanan serta kepuasan, dengan terlayani pendistribusian air bersih.

## 2.2 Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan umum menurut Aparatur Negara (Men-PAN) No.81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN dan BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya pelayanan publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. “ Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pengertian ini dapat dinyatakan sebagai bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintahan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai kebutuhan masyarakat dan peraturanperundang undangan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang denganorang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Kasmir (2005) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan sebagai tindakan atauperbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Selanjutnya Menurut Tjiptono, (2004), definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.

Menurut Brata (2004: 10 ) Bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan :

1. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat
3. Tersedianya ragam produk yang diinginkan.

Sehingga kesimpulan yang dapat diambil bahwa Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa dianggap alternatif, tapi merupakan prioritas ,Karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut.

## 2.3 Prinsip Prinsip Pelayanan

Agar kualitas pelayanan yang diharapkan dapat dicapai maka penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada “ Lima dimensi kualitas yaitu tangible, reliable, responsiveness, assurance danemphaty ” (Widodo 2001:274). Penjelasan dari kelima dimensi tersebut adalah :

- a. **Tangible (berwujud)**, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan,pegawai dan sarana komunikasi.
- b. **Reliability (handal)**, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.
- c. **Responsiveness (daya tanggap/ respon)**, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. **Assurance (jaminan)** , mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. **Emphaty (empati)** , mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berkaitan dengan organisasi pelayanan publik, suatu fenomena umum bahwa permasalahan pelayanan yang sering timbul kebanyakan berkaitan dengan aparat/petugas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tuntutan masyarakat terhadap pelayanan. Kesenjangan ini mengandung arti di satu pihak tuntutan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah semakin tinggi tetapi di satu pihak aparat pemerintah yang melakukan pelayanan terbatas. Keterbatasan aparat/petugas dalam melayani masyarakat disebabkan oleh (Widodo 2001: 278) :

- a. Prasarana yang kurang mendukung atau kurang memadai dalam pelayanan publik.
- b. Jenis dan macam pelayanan yang menjadi beban pemerintah semakin meningkat dan semakin kompleks.

Keterbatasan aparat pemerintahan yang disebabkan ketidakmampuan administratif.

#### **2.4 Pengertian Kuantitas.**

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan jumlah hasil kerja yang dinyatakan ukuran angka atau pandangan angka lainnya Wungu & Brotoharsojo (2003).

#### **2.5 Pengertian Pelanggan.**

Pelanggan atau klien adalah orang yang menggunakan jasa dan membayar atas jasa tersebut. (Johns, 2003:69) Secara luas pengertian pelanggan yaitu sesuatu yang unik dan wajib mendapatkan perhatian dan kepedulian secara sungguh-sungguh dalam hal program organisasi berorientasi kepada pelanggan, sehingga mampu bertahan pada era persaingan mutu yang semakin lama semakin marak. (Boediono, 2003:35). Maka dengan demikian pengertian pelayanan pelanggan adalah upaya suatu proses sadar dan terencana yang dilakukan oleh organisasi (birokrasi) yang ingin agar produk atau jasanya tetap dapat menang bersaing melalui pemberian atau penyajian pelayanan kepada pelanggan yang mampu memberikan kepuasan yang optimal kepada pelanggan yang dilakukannya sebagian integral dari proses menentukan visi, misi, dan strategi serta system yang diterapkan dalam organisasi. (Boediono, 2003:37). Pelayanan pelanggan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan secara optimal dan terus menerus bagi pelanggan yang mencakup ke sembilan aspek yang disebut di bawah ini yang menjadi keinginan dan harapan para pelanggan. Keinginan dan harapan pelanggan adalah :

1. Bebas membuat keputusan
2. Memperoleh hasil sesuai dengan keinginan
3. Mempertahankan harga diri
4. Diperlakukan secara adil
5. Diterima dan disambut secara baik
6. Diberitahu segala sesuatu yang terjadi
7. Merasa aman dan dilindungi haknya
8. Didudukan sebagai orang penting
9. Menuntut keadilan

Mempertahankan Pelanggan atau meningkatkan kuantitas pelanggan Dengan semakin ketatnya persaingan, maka perusahaan-perusahaan perlu untuk mempertahankan pelanggannya. Terdapat berbagai cara untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Memberikan potongan harga kepada pelanggan setia.
2. Memberikan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing

Sehingga pelanggan merasa puas dan tidak akan beralih ke pesaing. Kiat pemasaran yang dapat digunakan perusahaan untuk mengembangkan ikatan serta kepuasan pelanggan yang lebih kuat.

#### **2.6 Hubungan Efektivitas pelayanan dengan Kuantitas Pelanggan.**

Kegiatan Efektivitas Pelayanan Konsumen akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan yang terbaik pada konsumen dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki layanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal.

Defenisi mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa dianggap alternatif, tapi merupakan prioritas. Karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut.

Namun yang menjadi prioritas dari efektivitas adalah kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya, bahwa karyawan mampu untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Sebagaimana disampaikan Tjiptono, (2004), Karyawan perusahaan harus bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Yang menjadi permasalahan adalah tingkat efektivitas dalam usaha memberikan pelayanan kepada pelanggan. Semakin tinggi rasio yang terukur menggambarkan rendahnya efektivitas tenaga kerja yang ada begitu pula sebaliknya.

Ketentuan Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia (PERPAMSI) Formulasi indikator rasio pegawai terhadap pelanggan adalah:  $\text{Jumlah pegawai} / (\text{Jumlah pelanggan} / 1000)$ . Jumlah pegawai adalah banyaknya pegawai yang tercatat sebagai pegawai tetap dan honorer. Dari uraian di atas terdapat hubungan antara Ratio karyawan terhadap jumlah pelanggan, dimana setiap karyawan akan menunjukkan kemampuan dalam pemberian layanan, artinya semakin banyak pelanggan, harus ada peningkatan jumlah karyawan, yang disesuaikan dengan ratio ideal.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan dengan suatu Sistematis dan merupakan sebuah Metode ilmiah dengan tujuan untuk memperoleh data yang relevan dalam usaha memecahkan suatu permasalahan dari tingkat yang paling kecil sampai yang paling Besar.

Penelitian ini bersifat deskriptif dimana peneliti deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Sedangkan obyek penelitian adalah Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane Jln. Jend. A. Yani No. 7 Kutacane.

Menurut Sugiyono (2002 : 108), berpendapat bahwa "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Sehingga Populasi dari penelitian ini adalah semua Jenis Pelayanan, Konsumen Rumah Tangga, Industri, dan Pemerintahan".

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum PDAM Tirta Agara

Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Agara Kutacane merupakan salah satu aset pemerintah daerah, dimana status dari perusahaan ini adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), perkembangan PDAM Tirta Agara ini dimulai dengan berdirinya Tahun 1994, dengan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Aceh Tenggara yang merujuk pada Undang-Undang Pembentukan Kabupaten Aceh Tenggara.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Agara ini telah dipimpin oleh beberapa orang yang dianggap pemerintah daerah mampu dalam mengembangkan misi pemerintahan sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) 2007-2012 Kabupaten Aceh Tenggara, pemerintah daerah ingin mewujudkan " **Aceh Tenggara Yang Maju dan bermartabat** "

Berdasarkan Visi-dan Misi Kabupaten Aceh Tenggara dalam Qanun Nomor 03 Tahun 2007, bahwa Misi pembangunan Kabupaten Aceh Tenggara kedepan, adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan Aparat Birokrasi yang bersih
2. Mengembangkan Prekonomian Masyarakat.

3. Meningkatkan Pembangunan Infrastruktur dan Lingkungan Hidup
4. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)
5. Meningkatkan Pelayanan kesehatan Masyarakat.
6. Mewujudkan kehidupan Agama yang rukun dan Harmonis

Saat ini Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane, memiliki kapasitas Produksi air 160 Lt/Detik, dengan kemampuan ini PDAM mampu melayani 2.400 pelanggan. Sedangkan sumber mata air yang dimiliki ( Intake ) terdiri dari 2 ( dua ) Sumber yaitu :

1. Sumber Lawe Harum ( Intake Lawe Harum) Sumber Lawe Harum ini mayoritas melayani masyarakat Kecamatan badar, dengan kapasitas air 40 Ltr/Detik.
2. Sumber Lawe Sikap ( Intake Lw Sikap ). Intake Lawe sikap memiliki kapasitas 120 Lt /Detik dengan ketinggian Intake dari Permukaan laut 1.100 Meter, sehingga kecapatan produksi air tersebut dapat terjamin dengan baik.

Kendala yang sering dihadapi oleh Karyawan PDAM Tirta agara adalah permasalahan lapangan seperti Kebocoran, Pipa Sumbat, dan Gangguan lain yang berasal dari Pengembangan sarana dan prasaran jalan serta Gangguan Alam. Sehingga diharapkan mampu membuat sebuah komposisi dari struktur organisasi sehingga dapat menghadapi tantangan jaman, terutama tuntutan pelanggan, namun dari segi lain memperhatikan Kompensasi yang harus dibayar kan kepada karyawan dengan keragaman kegiatan yang akan dihadapi.

#### **4.2 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi yang dianut oleh PDAM Tirta Agara Kutacane, adalah bentuk organisasi garis dan staf, adapun susunan organisasi PDAM Tirta Agara Kutacane adalah sebagai berikut :

1. Direktur  
Direktur, berdasarkan mekanime pimpinan bertanggung jawab langsung terhadap Bupati sebagai Kepala Daerah, Dilihat dari unsur pimpinan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap tujuan Perusahaan dalam menjalankan Kegiatan Operasional Perusahaan. Direktur dibantu oleh 2 ( Dua ), diantaranya beberapa kepala bagian, antara lain :
2. Bagian Umum.  
Bagian Umum berkedudukan dibawah Direktur Umum, yang mengurus Perlengkapan dan Personalia serta administrasi dan bertanggung jawab kepada direktur umum.
3. Bagian Keuangan.  
Kepala Bagian ini bertanggung jawab langsung kepada direktur umum, kepala bagian ini memegang peranan penting pada Bagian Pembukuan, Laporan dan Bendaharawan Gaji
4. Bagian Langgan.  
Bertanggung Jawab Kepada Direktur Umum, Namun dalam menjalankan tugas berkoordinasi kebagian tehnik, dimana bagian ini bertugas menerima Laporan Pelanggan disamping tugas pokoknya menerima Pemasangan sambungan Baru.
5. Bagian Perencanaan Tehnik.  
Bagian ini bertanggung terhadap Direktur, namun berkoordinasi dengan bagian langganan dalam menggambar denah dan survey pelanggan yang memiliki permohonan sambungan. Selain hal tersebut Perencana tehnik memiliki tugas utama yaitu merencanakan seluruh kegiatan tehnik.
6. Bagian Distribusi.  
Bagian ini bertanggung jawab atas supply air kepada pelanggan dan berkoordinasi dengan bagian produksi, dan bertanggung jawab langsung kepada direktu tehnik atas kegiatan yang dilakukan.
7. Bagian Produksi  
Bagian ini memantau kegiatan Produksi air, dengan membuat sebuah tim yang terdiri dari Tim Lapangan dan Tim Intake, Bagian intake bertanggung jawab terhadap keberadaan sumber mata air, sedangkan tim Lapangan bertanggung sepenuhnya terhadap pengolahan produksi.

Dengan susunan organisasi yang sedemikian komplit diharapkan PDAM dimas yang akan dapat mencapai tujuan organisasi dalam bidang penyediaan air bersih.

## 5. HASIL PENELITIAN.

Perusahaan Air Minum ( PDAM ) Tirta Agara Kutacane merupakan salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik dan merupakan asset pemerintah daerah.

Berdasarkan Visi-dan Misi Kabupaten Aceh Tenggara dalam Qanun Nomor 03 Tahun 2007, bahwa Misi pembangunan Kabupaten Aceh Tenggara kedepan, adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan Aparat Birokrasi yang bersih
2. Mengembangkan Prekonomian Masyarakat.
3. Meningkatkan Pembangunan Infrastruktur dan Lingkungan Hidup
4. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)
5. Meningkatkan Pelayanan kesehatan Masyarakat.

Maka pelayanan merupakan salah satu upaya PDAM Tirta Agara untuk menciptakan pelayanan kepada konsumen sebagai pengguna jasa, sehingga dengan pelayanan yang kita berikan akan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan, pelanggan merasa mendapat perhatian serta dipuaskan kebutuhannya. Jadi arti pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan dengan cara tertentu dalam upaya memberikan rasa kepuasan bagi pengguna

Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Agara, Apabila dihubungkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. "Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

PDAM Tirta Agara harus memberikan pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintahan dalam bentuk jasa, yang sesuai kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang undangan, maka pelayanan yang demikian baru dapat dikatakan baik, apabila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan.

### 5.1 Efektivitas Pelayanan Karyawan PDAM Tirta Agara Kutacane

Dalam memberikan Pelayanan kepada para pelanggan dan calon pelanggan. PDAM Tirta agara harus mampu memberikan Informasi tentang hal-hal yang perlu diketahui oleh masyarakat termasuk yang berhubungan dengan proses permohonan menjadi pelanggan termasuk didalamnya adalah tata cara pelayanan dan pengaduan, sehingga dalam melaksanakan pertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya berjalan dengan baik.

**Tabel 1**  
**Efektivitas Pelayanan berdasarkan**  
**Jumlah Karyawan PDAM Tirta Agara Kutacane**

No	JenisKelamin	Jumlah	Keterangan
1	Laki- laki	<b>22</b>	
2	Perempuan	<b>7</b>	
		29	

**Sumber PDAM Tirta Agara Kutacane2018**

Dari tabel diatas diperoleh bahwa jumlah karyawan laki-laki berjumlah 22 orang atau 75.90 persen dari jumlah karyawan yang dimiliki PDAM Tirta Agara Kutacane, sedangkan jumlah karyawati berjumlah 7 (tujuh ) orang, atau 24,10 persen. Dari data tersebut dapat disimpulkan dalam menjalankan pelayanan kepada publik jumlah karyawan telah dianggap efisien dalam menjalankan tugas sehari hari. Jumlah karyawan diatas termasuk karyawan cabang yang dimiliki dimiliki PDAM Tirta Agara Kutacane, yaitu Cabang Badar, Lawe Sigala-gala dan Simpang semadam.

### 5.2 Kuantitas Pelanggan PDAM Tirta Agara Kutacane

Dalam menyikapi pelanggan PDAM Tirta Agara Kutacane, sebenarnya dapat dikategorikan dalam beberapa jenis pelanggan diantara klain adalah :

1. Pelanggan Sektor Rumah Tangga
2. Pelanggan Sektor Perusahaan
3. Pelanggan Sektor Pemerintahan

Namun dalam penelitian ini, penulis hanya foikus kepada ratio jumlah pelanggan dengan karyawan untuk melihat efektivitas pelayanan, sehingga penulis tidak membahas lebih lanjut, permasalahan jenis pelanggan dan sektor pelayanan.

Dibawah ini kita lihat jumlah pelanggan PDAM Tirta Agara berdasarkan Wilayah kerja, dan bukan berdasarkan sektor layanan yang dilakukan, dan terdiri dari pelanggan kantor pusat dan cabang yang tercatat, antara lain :

**Tabel 2**  
**Kuantitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum**  
**Tirta Agara Tahun 2014 - 2108**

Kantor Pusat	2.865	2.965	3.186	3.265	3.461	0,82
Kacab. Badar	1.127	1.227	1.386	1.427	1.523	0.73
Kacab Simp.Semadam	552	564	668	752	757	0,72
Kacab L. Sigala-gala	1.850	2.600	2.700	2.750	2.920	0,46
Jumlah	6.934	7.356	7.940	8.194	8661	0,68

**Sumber PDAM Tirta Agara Kutacane 2018**

Dari tabel diatas diperoleh bahwa jumlah Pelanggan secara keseluruhan dari tahun 2014 berjumlah 6.934, tahun 2015 berjumlah 7.356, Tahun 2016 berjumlah 7.940, tahun 2017 berjumlah 8.194 pelanggan, dan tahun 2018 berjumlah 8661 yang terdiri dari pelanggan kantor pusat dan cabang.

Dari jumlah data pelanggan diatas, berdasarkan survey dan hitung matematika secara kuantitas kenaikan jumlah pelanggan tidak terlalu signifikan. Karena kenaikan hitung rata-rata dari tahun 2014 sampai dengan 2018 tercatat sebesar 0,68 % /pertahun, sehingga dapat diasumsikan bahwa tingkat pelayanan terhadap pelanggan belum dinyatakan prima.

### 5.3 Analisa dan Evaluasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PDAM Tirta Agara Kutacane, Berdasarkan data hasil Kajian tentang implementasi kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Agara Kutacane, meneliti lebih lanjut tentang

1. Keandalan (Reliability) Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Agara Berdasarkan atas hasil kajian, nampaknya Kajian tentang Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Agara, terutama pada pertanyaan Keandalan (Reliability) Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Agara responden mayoritas tidak puas, terlihat pertanyaan di bawah ini, karena kualitas air yang didistribusikan tanpa pengelohan.
2. Proses Pelayanan Berdasarkan hasil Kajian yang didapat dari para responden terkait pertanyaan tentang bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan dalam proses layanan. Di dapat jawaban yang beragam dari para responden yakni :
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Tidak baik
  - d. sangat tidak baik,

- e. Berdasarkan persebaran jawaban di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pertanyaan ini jawaban para responden secara umum/mayoritas Tidak baik dalam proses pelayanan.
3. Daya Tanggap (Responsiveness) Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Agara Berdasarkan atas hasil kajian, nampaknya Kajian tentang Respon Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Agara, terutama pada Respon Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Agara, dengan menggunakan Opini :
  - a. Puas Sekali
  - b. Puas
  - c. Tidak Puas
  - d. Tidak puas sama Sekali

Pelanggan mayoritas menjawab tidak puas tidak puas, dengan ini dapat terlihat tentang tata cara pelayanan tidak memiliki Respon Positif. Berdasarkan 3 (Tiga) Indikator penelitian diatas dapat dipahami, bahwa kuantitas pelanggan menjadi lambat pertumbuhannya akibat Keandalan (Reliability), Proses Pelayanan dan Daya Tanggap (Responsiveness)

## 6. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Agara Kutacane masih belum optimal, hal tersebut terlihat dari beberapa variabel, semuanya mayoritas responden tidak puas terhadap pelayanan PDAM Tirta Agara Kutacane , sehingga penjelasan tiap-tiap variabelnya adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (reliability) PDAM Tirta Agara Kutacane tidak signifikan bagi implementasi kualitas pelayanan PDAM Tirta Agara Kutacane . Tetapi masih ada potensi yang dapat digali, yaitu kebutuhan air bersih oleh masyarakat.
2. Daya tanggap (responsiveness) PDAM Tirta Agara Kutacane tidak Positif terhadap kualitas pelayanan
3. Emphaty (kepedulian) PDAM Tirta Agara Kutacane, ketidaksiapan terhadap keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Agara Kutacane. Mengakibatkan peningkatan kuantitas pelanggan dari tahun 2014 sampai dengan 2018, hanya berkisar 0.68 %/ pertahun secara hitung Rata-rata.
4. Proses Pelayanan Berdasarkan hasil Kajian yang didapat dari para responden terkait pertanyaan tentang bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan dalam proses layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] AbyaBrata, Atep. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- [2] Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta.: Penerbit PT.Rineka Cipta.
- [3] Handyaningrat, S. 2002. Pengantar Suatu Ilmu Administrasi Dan Manajemen. Jakarta: Penerbit Gunung Agung,
- [4] Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Public. Penerbit: *PembaruanYogyakarta*.
- [5] M.A. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Penerbit; Remaja Rosdakarya: Bandung.
- [6] Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Untuk Administrasi. PenerbitAlfabeta: Bandung..
- [7] Arindha Ayu Nugrahani. 2010. **Skripsi**, Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Grobogan Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih.
- [8] Emy Kholifah R, Ahmad Hafif. 2017. Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember (Studi Di Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumber sari) *Jurnal Politico*. Vol. 17 No. 2 September 2017.
- [9] Novi Widyaningsih. 2017. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jati Kabupaten Cirebon. **Jurnal Ilmiah Administrasi**. Nomor 1. Jilid 2. Maret 2017.
- [10] Maya Puspita LarasatidanAhamdTarmiziYussa. 2016. Analisis Praktek Layanan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Siak Kota Pekanbaru Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan. **Jurnal PUBLIK**. Vol 2, No. 2 Hal. 144-161 (2016)
- [11] Ahmad Tarmizi Yussam. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur NegaraNomor 63 Tahun 2003.
- [12] KeputusanMenteriPendayagunaanAparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- [13] Arikunto. 2002. ProsedurPenelitian. Penerbit PT.RinekaCipta: Bandung.
- [14] FandyTjipto 2004. Manajemen Jasa. ED.I, Cet,III, 2004 Penerbit : Andi.Yogyakarta),
- [15] Handoko. 2001. EfektifitasOrganisasi. Penerbit :Erlangga.Jakarta.
- [16] Widodo,Joko,2001,Good Governance : Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Control Birokrasi Pada Desentralisasi Dan Otonomi Daerah,Insan Penerbit Cendeka ,Surabaya.
- [17] Kasmir,2005,PelayananKonsumen,PenerbitPrenada Media ,Jakarta.