



**STUDI KINERJA PELAYANAN PDAM TIRTA SIAK BERDASARKAN PENDAPAT PELANGGAN  
(Studi Kasus: PDAM TIRTA SIAK PEKANBARU)**

**Dalilul Islamy<sup>1</sup> dan Widjonarko<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro

<sup>2</sup>Dosen Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro

email : octavboy@gmail.com

**Abstrak:** Perkembangan suatu kota, dapat dipastikan peningkatan kebutuhan terhadap pelayanan prasarana perkotaan. Salah satunya air bersih yang penting untuk di kaji mengingat air bersih merupakan kebutuhan pokok yang selalu di konsumsi oleh masyarakat dan juga berpengaruh besar pada kesehatan masyarakat tersebut. Sehingga pelayanan dan tidak tercakupnya pendistribusian air bersih yang di berikan oleh pihak penyedia air bersih yang di sini di layani oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terhadap pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat perkotaan mengakibatkan rumah tangga dan kegiatan perkotaan mengusahakan pelayanannya sendiri untuk mencukupi akan kebutuhan air bersih. Pengembangan Jaringan distribusi air bersih menjadi suatu tahap yang harus dilakukan untuk memenuhi permintaan air bersih yang setiap hari semakin meningkat. Dalam pelaksanaan pembangunan jaringan, prinsip dasar yang harus selalu diperhatikan adalah harus adanya kesesuaian antara rencana pengembangan jaringan dengan rencana tata ruang. Akibat terbatasnya sumber-sumber air baku yang ada. Penelitian ini di ambil karena pada awal tahun 2012 di bulan Januari banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang tidak lancarnya pasokan air dari perusahaan yang mengolah air bersih di kota Pekanbaru. Hal tersebut di muat di media cetak lokal Riaupos. Permasalahan tersebut terjadi karena banyak pipa dan mesin pengolahan air yang digunakan oleh PDAM Tirta Siak sudah harus di ganti dengan yang baru dan lebih canggih mengingat usianya yang sudah lebih dari 35 tahun. Sehingga hal tersebut mengakibatkan tidak lancar dan keruhnya air yang di berikan PDAM Tirta Siak Pekanbaru kepada pelanggan. Karena itu hal ini menjadi menarik untk di dikaji lebih mendalam melalui suatu proses studi, sehingga diharapkan dapat di ambil suatu kesimpulan maupun rekomendasi yang lebih bersifat ilmiah dan dapat di sumbangkan pada pihak-pihak yang berkompeten, dalam hal ini PDAM Tirta Siak Pekanbaru di dalam meningkatkan kapasitas pelayanannya kepada pelanggan secara lebih baik.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Kebutuhan, Air Bersih, Kota Pekanbaru.

**Abstract:** The development of a city , you can bet the increased demand for urban infrastructure services . One of them is clean water it's very important for human life. Given clean water is a basic need that is always in consumption by the public and also have a big impact on the public health. So the exclusion of services and distribution of clean water that is given by the water providers are here examined by the Municipal Waterworks to the clean water supply for urban communities and activities resulting urban households own ministry seek to meet the needs of clean water. Development of clean water distribution network into a stage that must be done to meet the demand for clean water is increasing every day . In the implementation of network construction , the basic principles that should be kept in mind is that there should be compatibility between network development plan with the spatial plan . Due to limited sources of raw water available . This study was taken as the beginning of 2012 in January a lot of people who complain about the interrupted water supply of clean water processing company in the city of Pekanbaru . It is posted in the local print media Riaupos. These

*problems occur because of many pipes and water treatment machines used by Tirta Siak Municipal Waterworks had to be replaced with new and more sophisticated considering the age of more than 35 years . So that it results in non-current and murky water in Tirta Siak Municipal Waterworks Pekanbaru given to the customer . Therefore it is becoming more attractive remedy studied in depth through a process of study , which is expected to be taken a conclusion or recommendation that is more scientifically and can be donated to the competent parties , in this case Tirta Siak Municipal Waterworks on the increase capacity of the service to the customer better .*

**Keywords:** *Services, Supplies, Fulfillment, Clean Water, Pekanbaru City.*

## PENDAHULUAN

Air adalah zat atau materi atau unsur yang penting bagi semua bentuk kehidupan yang diketahui sampai saat ini di bumi, tetapi tidak di planet lain dalam system tata surya dan menutupi hampir 71% permukaan bumi (<http://id.wikipedia.org/wiki/air>, 2009; Matthews, 2005). Wujudnya bisa berupa cairan, es (padat), dan uap/gas. Dengan kata lain karena air, maka bumi menjadi satu-satunya planet dalam tata surya yang memiliki kehidupan (Parker, 2007). Air Bersih adalah kebutuhan yang sangat mendasar dalam melaksanakan aktifitas untuk masyarakat di perkotaan maupun di pedesaan yang berdampak langsung pada kesehatan dan kesejahteraan fisik, sosial dan ekonomi masyarakat. Air bersih bisa di definisikan sebagai air yang memenuhi kebutuhan baku mutu air bersih yang berlaku.

Air bersih dibutuhkan masyarakat kota untuk berbagai keperluan di antaranya seperti untuk air minum, memasak, mencuci, mandi, mencuci kendaraan menyiram tanaman dan lain – lain (Darsono, 1995;119). Perkembangan dan pertumbuhan kota menyebabkan terjadi peningkatan terhadap pelayanan air bersih perkotaan, sehingga pemerintah kota di tuntut untuk menyediakan kebutuhan air bersih dengan pengelolaan yang sebaik-baiknya. Kebutuhan ini cenderung meningkat setiap tahun seiring dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk dan perkembangan kegiatan perkotaan lainnya. Penyediaan air bersih untuk kebutuhan perkotaan dapat berarti luas, yaitu mulai dari penyediaan air bersih untuk kebutuhan rumah

tangga atau domestik sampai dengan kebutuhan penyediaan air bersih untuk kegiatan perkantoran, perdagangan, indust, rikesehatan, dan kegiatan perkotaan lainnya atau kebutuhan non domestik.

Di banyak negara, penyediaan air bersih pada umumnya di kelola oleh pemerintah. Hanya sedikit saja pihak swasta yang terjun di dalam penyediaan air bersih. Di Indonesia, hampir seluruh penyediaan air bersih untuk masyarakat dilakukan oleh perusahaan air minum milik pemerintah, yaitu Perusahaan Daerah Air Mnum (PDAM) dan berada langsung dibawah naungan Pemerintah kota.

Untuk Kota Pekanbaru penyediaan pelayanan air bersih dilakukan oleh Badan Usaha Milik Daerah, Perusaahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak yang di bawah naungan Pemerintah Kota Pekanbaru. BUMD ini mempunyai tugas pokok dan fungsi menyelenggarakan pemenuhan kebutuhan pelayanan air bersih bagi masyarakat sekaligus berperan serta dalam mendukung pembangunan kota Pekanbaru. Dan untuk sampai saat ini PDAM Tirta Siak masih mendapat masalah yang berkaitan dengan jumlah produksi air minum tersebut.

## RUMUSAN MASALAH

Dengan keluarnya Undang – Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, pada pasal 84 menyatakan bahwa Daerah dapat memiliki Badan Usaha Milik Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan pembentukannya diatur dengan peraturan daerah.

Berdasarkan dari latar belakang dan permasalahan yang terjadi dan berhubungan dengan tingkat pelayanan air bersih oleh PDAM Tirta Siak, memperhatikan pada rumusan masalah diatas, diangkat pertanyaan penelitian *Bagaimana Tingkat Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Berdasarkan Persepsi Pelanggan?*

**KAJIAN LITERATUR**

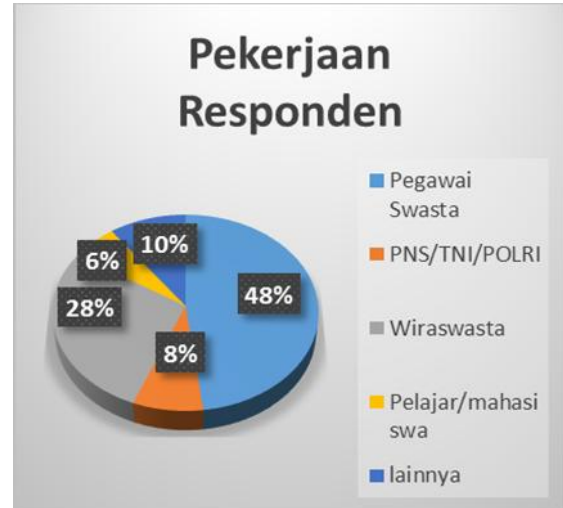
Penelitian ini akan membahas mengenai kinerja pelayanan PDAM Tirta Siak Berdasarkan Pendapat Pelanggan. Donald dan Lawton (dalam Keban, 1995:11) mengatakan bahwa penilaian kinerja organisasi dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu dan penilai tersebut juga dapat dijadikan input bagi perbaikan dan peningkatan kinerja organisasi.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Ratminto, 2005:175) untuk mengukur kinerja digunakan indikator: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Sedangkan Gibson, Ivancevich dan Donnely mengemukakan bahwa kinerja dapat diukur dari beberapa indikator antara lain: kepuasan, efisiensi, produksi, perkembangan, keadaptasian dan kelangsungan hidup.

Berdasarkan variabel – variabel yang ada diatas kemudian dilanjutkan kepada pelanggan PDAM Tirta Siak untuk mengetahui tingkat kinerja yang diberikan PDAM Tirta Siak.

**PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**  
**Analisis Latar Belakang Responden PDAM Tirta Siak Pekanbaru**

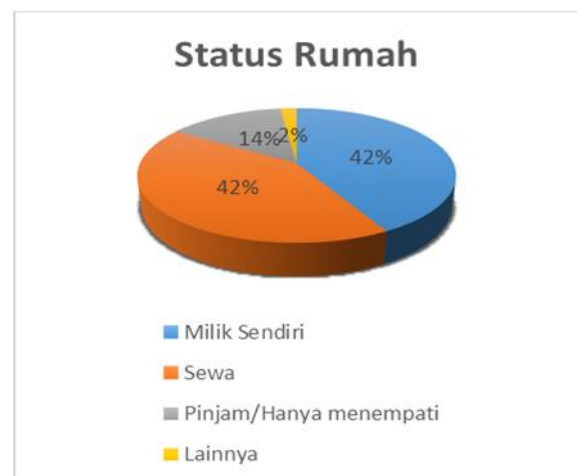
Data responden berdasarkan sebaran pekerjaannya dan di urutkan mulai dari frekuensi terbesar hingga yang terkecil. Dan berikut distribusi pekerjaan responden yang dibuat dalam bentuk grafik agar mudah dianalisis.



Sumber: Hasil Analisis Penyusun 2014

**GAMBAR 1**  
**DISTRIBUSI PEKERJAAN RESPONDEN**

Sebaran pekerjaan responden didominasi oleh Pegawai Swasta (48%) dan Wiraswasta (28%). Hal ini mungkin disebabkan survei yang dilakukan pada waktu (10.00 – 16.00). Pada waktu ini adalah waktu jam kerja yang dimana pegawai swasta dan wiraswasta memiliki pekerjaan yang tidak harus dikerjakan di kantor. Dan lainnya (10%) yang merupakan ibu rumah tangga yang melakukan pekerjaan lepas (freelance) seperti mengajar mengaji, berjualan online. Dan kemudian PNS/TNI/POLRI (8%) yang biasanya melakukan pekerjaan pada jam kerja. Untuk yang terakhir Pelajar/Mahasiswa (6%).



Sumber: Hasil Analisis Penyusun 2014

**GAMBAR 2**  
**DISTRIBUSI STATUS RUMAH RESPONDEN**

Rumah yang di tempati oleh responden memiliki status berbeda – beda. Dari data diatas mayoritas reponden yang memiliki rumah sendiri (42%) dan sewa (42%) sama jumlahnya. Dan untuk status rumah pinjam/hanya menempati (14%) dan lainnya (2%). Dari data reponden yang mewakili , masyarakat yang tinggal di Pekanbaru sebagai pelanggan PDAM yang tinggal dirumah sendiri maupun sewa sama banyaknya.

### Analisis Pendapat Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Tirta Siak Pekanbaru

Untuk mengetahui kinerja PDAM Tirta Siak pada saat ini diambil dari perspektif pelanggan karena pembahasan dalam laporan ini bertujuan melihat kinerja PDAM Tirta Siak dari pendapat pelanggan. Penilaian kinerja yang ditampilkan berdasarkan variabel – variabel yang dirasakan langsung oleh pelanggan.

Dalam melakukan penilaian kinerja PDAM Tirta Siak yang berdasarkan pendapat pelanggan ada 10 variabel untuk mengukur kinerja pelayanan PDAM Tirta Siak. 10 variabel tersebut adalah pendistribusian air, kualitas air, keakuratan meteran air, kecepatan penyambungan baru, kemampuan pengaduan, infrastuktur, kemudahan pelayanan pelanggan, kelancaran komunikasi, kemampuan penanganan, dan pelayanan petugas kepada pelanggan.

Dalam menjelaskan pendapat pelanggan digunakan analisis distribusi frekuensi untuk data nominal dan ordinal. Sedangkan untuk data yang berjenis rasio dilakukan dengan analisis deskriptif. Dari distribusi frekuensi tersebut kemudian dianalisis lebih lanjut dengan analisis deskripsi antara penilaian dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dari data hasil penilaian diatas nilai rata- rata dari variable diatas mencapai nilai 160 yang berarti kinerja pelayanan PDAM Tirta Siak Pekanbaru termasuk dalam kategori **Cukup Baik**.

**Tabel I**  
**Kinerja PDAM Tirta Siak berdasarkan**  
**Pendapat Pelanggan**

No	Variabel yang di analisis	Nilai Kinerja	Kategori Kinerja
1	Pendistribusian Air	143	Cukup Baik
2	Kualitas Air	168	Cukup Baik
3	Keakuratan Meteran Air	163	Cukup Baik
4	Kecepatan Penyambungan Baru	159	Cukup Baik
5	Respon Terhadap Pengaduan	164	Cukup Baik
6	Kemudahan Pelayanan	164	Cukup Baik
7	Kondisi Infrastuktur	128	Kurang Baik
8	Kemampuan Pelayanan Petugas	174	Baik
9	Kelancaran Komunikasi Dengan Pelanggan	175	Baik
10	Pelayanan Terhadap Pelanggan	181	Baik
	Nilai Rata - Rata	160	Cukup Baik

Sumber: Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**TABEL 2**  
**Kesimpulan Kinerja Pelayanan PDAM Tirta Siak Pekanbaru Berdasarkan Pendapat Pelanggan**

No.	Variabel	Kesimpulan Kinerja
1	Pendistribusian Air	Dari hasil analisis penulis kinerja pendistribusian air PDAM Tirta Siak sudah cukup baik, walaupun ada sebagian pelanggan yang pendistribusiannya belum maksimal. Hal ini mungkin terjadi karena dari 4 pompa air yang di miliki PDAM hanya 2 yang masih bisa berfungsi dengan baik.
2	Kualitas Air	Dari hasil analisis penulis kinerja pelayanan kualitas air PDAM Tirta Siak dalam sudah cukup baik. Hal ini disebabkan masih ada pelanggan yang terkadang mendapati air yang keruh dan berbau.
3	Keakuratan Meteran Air	Dari hasil analisis penulis, kinerja pelayanan PDAM Tirta Siak dalam keakuratan meteran air sudah cukup baik. Karena beberapa responden mengatakan bahwa PDAM sudah cukup teliti dalam melakukan pencatatan meteran air.
4	Kecepatan Penyambungan Baru	Dari hasil analisis penulis, kinerja pelayanan PDAM Tirta Siak dalam Kecepatan penyambungan baru sudah cukup baik. Yang rata – rata penangannya dilakukan dalam 8-13 hari. Hal ini disebabkan waktu yang dibutuhkan untuk birokrasi yang lama.
5	Respon Terhadap Pengaduan	Dari hasil analisis penulis kinerja PDAM Tirta Siak cukup baik. Hal ini sebabkan respon PDAM yang di terima dan kemudian di tanggapi, walaupun itu terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama.
6	Kemudahan Pelayanan	Dari hasil analisis penulis kinerja PDAM Tirta Siak cukup baik. Hal ini dikarenakan adanya fasilitas penunjang untuk pengaduan serta loket pembayaran rekening yang sudah nyaman.
7	Kondisi Infrastruktur	Dari hasil analisis penulis kinerja PDAM Tirta Siak kurang baik. Hal ini disebabkan kondisi perpipaannya yang sudah tua, dan sudah seharusnya di ganti. Karena kondisi tersebut banyak pipa yang bocor sehingga berkurangnya debit air kepada pelanggan.
8	Kemampuan Petugas	Dari hasil analisis penulis pelayanan yang diberikan petugas PDAM Tirta Siak sudah baik dengan kata lain sudah puas. Hal ini dikarenakan penanganan pengaduan yang di tangani sudah lebih dari 80% dan mereka juga sudah cukup terampil dengan apa yang mereka kerjakan.
9	Kelancaran Komunikasi Dengan Pelanggan	Dari hasil analisis penulis kinerja PDAM Tirta Siak sudah baik. Hal ini dikarenakan pelanggan menilai komunikasi petugas dengan pelanggan mudah dipahami oleh pelanggan PDAM Tirta Siak.
10	Pelayanan Terhadap Pelanggan	Dari hasil analisis penulis kinerja pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan PDAM Tirta Siak sudah baik. Pelanggan menilai perilaku petugas PDAM dalam melayani mereka sudah ramah dan sopan.

## KESIMPULAN & REKOMENDASI

### Kesimpulan

Dengan melihat tabel 2 diatas dapat dilihat unsur kinerja dalam fasilitas infrastruktur PDAM Tirta Siak yang masih kurang baik sehingga pelanggan PDAM Tirta Siak merasa kurang puas. Sedangkan untuk unsur – unsur lainnya seperti pendistribusian air, kualitas air, keakuratan meteran air, kecepatan penyambungan baru, kemampuan pengaduan, dan kemudahan pelayanan pelanggan sudah merasa cukup puas. Sedangkan untuk unsur – unsur pelayanan kepada pelanggan, kelancaran komunikasi dengan pelanggan, dan perilaku petugas

dalam memberikan pelayanan pelanggan sudah merasa baik/puas.

## KESIMPULAN & REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kondisi eksisting dan pembahasan terhadap kondisi pelayanan air minum oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, maka kesimpulan yang diambil yaitu :

1. Rendahnya cakupan pelayanan PDAM Tirta Siak Pekanbaru dikarenakan :
  - a. Banyak masyarakat di Kota Pekanbaru yang memanfaatkan sumur, hal ini dikarenakan kualitas hidrogeologi Kota Pekanbaru cukup

- baik untuk dimanfaatkan sebagai air bersih.
- b. Pelayanan PDAM Tirta Siak Pekanbaru terkait kontinuitas yang kurang 24 jam/hari menyebabkan masyarakat enggan untuk menjadi pelanggan.
  - c. Kondisi keuangan PDAM Tirta Siak yang masih merugi menyebabkan PDAM Tirta Siak Pekanbaru sulit untuk melakukan investasi dalam rangka peningkatan cakupan pelayanan pada daerah yang belum terjangkau jaringan perpipaan PDAM.
2. Tingginya kehilangan air PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dikarenakan Pipa PDAM Tirta Siak sudah sangat tua. Pipa ini dibangun pada tahun 1973 dan sampai hari ini masih digunakan oleh PDAM Tirta Siak Pekanbaru. Hal tersebut menyebabkan tingkat kebocoran mencapai 52%, Untuk itu penanganan masalah kebocoran di PDAM Tirta Siak Pekanbaru diperlukan regenerasi pipa – pipa yang sudah tua dan yang menyebabkan kebocoran.
  3. Untuk pelayanan PDAM Tirta Siak kepada pelanggan sudah baik dikarenakan para petugas PDAM Tirta Siak Pekanbaru sudah memberikan pelayanan terbaik dalam melayani pelanggan. Petugas dengan senyum dan ramah dalam menerima pelanggan.

### Rekomendasi

Dari hasil temuan dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya ada beberapa rekomendasi yang dapat diberikan kepada PDAM Tirta Siak Pekanbaru, yaitu:

1. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa kuantitas air yang didistribusikan oleh PDAM Tirta Siak Pekanbaru belum merata, hal ini dikarenakan dari 4 pompa air yang ada hanya dua yang bisa digunakan. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan pompa air

- yang rusak oleh PDAM Tirta Siak. Walaupun sebenarnya PDAM Tirta Siak saat ini sedang kekurangan dana, maka seharusnya PDAM Tirta Siak Pekanbaru harus mencari investor yang siap menanamkan modalnya di PDAM Tirta Siak.
2. Kualitas air yang tidak merata disebabkan oleh penyaluran air yang menggunakan pipa – pipa lama sehingga sudah seharusnya PDAM Tirta Siak mengganti dengan pipa – pipa yang baru. Selain itu hal yang menyebabkan kualitas air yang buruk ada sumber yang digunakan adalah dari Sungai Siak, dan air yang dihasilkan oleh Sungai Siak apabila pengolahannya mengalami kekurangan kaporit atau bahan – bahan yang lainnya menyebabkan kualitas air yang dihasilkan maksimal.
  3. Rendahnya cakupan pelayanan PDAM disebabkan kualitas dan kuantitas air yang dihasilkan belum maksimal sehingga warga masih memilih menggunakan air dari sumur sebagai pilihan utama mereka. Untuk meningkatkan cakupan pelayanan PDAM harus berusaha lebih giat lagi dalam memberikan produk air yang berkualitas dan pendistribusian lebih diperluas lagi.
  4. Tingkat kehilangan air yang ditinggi disebabkan oleh kondisi perpipaan yang sudah tua sehingga sudah seharusnya PDAM Tirta Siak mengganti pipa tersebut dengan yang baru. Salah satu cara yang cukup mudah dan relatif murah untuk menekan tingkat kehilangan air adalah dengan menekan meteran air pelanggan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Algamar, Kalimardin.1994. *Penyediaan dan Teknologi Air Minum*. Edaran Kuliah Prasarana Kota Jurusan Teknik Lingkungan ITB, Bandung.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pekanbaru, (2010), *Kota Pekanbaru Dalam Angka 2010*, BPS Kota Pekanbaru.

- Bulkin, Imron.1997. *Bunga Rampai Perencanaan Pembangunan di Indonesia*, Penerbit Gramedia Widia Sarana, Jakarta.
- Corporate Plan 2007-2009 PDAM Tirta Siak, PDAM Tirta Siak Pekanbaru, 2009.
- Departemen Dalam Negeri (1999), Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999, tentang *Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum, Jakarta*.
- Gramedia *Pustaka* Utama. Jakarta. Husein Umar. 2001. *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.
- Kammerer, J.C. 1976. *Water Quantity Requirement for Public Supplies and Others Use*. Van Nostrand Reinhold Co. New York.
- Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah Nomor 534/KPTS/M/2001 Tahun 2001, Tentang Pedoman Penentuan Standar Pelayanan Minimal Bidang Penataan Ruang, Perumahan dan Permukiman dan Pekerjaan Umum. Jakarta
- Keban, T. Yeremias, 1994, *Pengantar Administrasi Publik*, Modul untuk Matrikulasi Administrasi publik, MAP-UGM, Yogyakarta.
- Laporan Proyek Pengembangan Sisem Informasi Geografis, Kota Pekanbaru, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pekanbaru, 2010.
- Yunius,M.2005. *Optimasi Kapasitas Pelayanan Bersih PDAM Tirta Mayang Kota Jambi*
- Noerbambang, Soufyan M. dan Morimura Takeo., 1985, *Perencanaan dan Pemeliharaan Sistem Plumbing*, Jakarta : PT. Pradnya Paramita
- Soerjani, Mohammad, *Permasalahan lingkungan hidup dalam tinjauan Filosofis ekologis* dalam Sudjana, Eggi dan Burhan, Latif (ed.). *Upaya Penyamaan Persepsi, Kesadaran dan Pentaan terhadap pemecahan Masalah Lingkungan Hidup*, CIDES, Jakarta, 1996.
- Sugiyono, 1999, *Statistik untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Saaty, L Thomas. 1993. *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin*. PT. Pustaka Binaman Presindo, Jakarta
- Wibowo, Samodra, 1994, *Kebijakan Publik Proses dan Analisa*, Intermedia, Jakarta.
- Zeithaml, Parasuraman and Berry, *Delivering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectations* (New York: The Free Press), 1990