

# MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA PDAM KOTA PEKANBARU.

OLEH:

**ARLILIWATI**

**(Arlily305@gmail.com)**

**Pembimbing: Dr. Febri Yuliani, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya jl. H.R. Soebrantas KM. 12.5 Simp. Baru Pekanbaru 288293-

Telp/Fak. 0761-63277

## ABSTRACT

**ARLILIWATI. 1101120233. *Management Of Public Services In The PDAM Kota Pekanbaru. Guided By: Dr. Febri Yuliani, S.Sos. M.Si.***

*Anticipated PDAM Kota Pekanbaru service management in general have not been able to meet the needs of customers well. Technical constraints, especially lack of funds, congestion water delivered, the water is not clear other than that the damage to pipes, drains and Administrative services convoluted in the PDAM Kota Pekanbaru. Supposedly this PDAM Kota Pekanbaru as a company that is trusted by the city government to meet the needs of society pekanbaru, PDAM Kota pekanbaru will be able to realize the goal of clean water of company. The problem in this research is how the conditions of service management at PDAM Kota Pekanbaru in realizing it's objectives and the factors that affect the service management.*

*The concept is the theory that researchers use PDAM Kota Pekanbaru service management, this study used qualitative research methods to study descriptive data. In collecting the data, researchers use interviewing techniques, observation and documentation. By using key informants as sources of information and literatures.*

*These result indicate that the conditions of service management PDAM Kota Pekanbaru are in the category of not yet effective, which it is seen from city taps away goal achievement PDAM Kota Pekanbaru. Factors that affect the service management this PDAM Kota Pekanbaru there are, human resources, facilities and technology, costs, service personel competence, service time, the duty and authority of employees, employee performance, and coaching employees, which to all of these factors are very influential and must be in line for service management in PDAM Kota Pekanbaru.*

**Key Word:** *Service Management Of PDAM Kota Pekanbaru.*

## A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 12 tahun 1997 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pekanbaru. Bahwa air minum untuk masyarakat Kota Pekanbaru memerlukan peningkatan terus-menerus dalam usaha penyediaan air, pelayanan administrasi, prasarana, tarif air, maupun pendistribusian air. Tujuan perusahaan daerah air minum ialah, memberi pelayanan air minum bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata secara terus menerus yang memenuhi syarat-syarat kesehatan, membangun memelihara dan menjalankan operasi sarana penyediaan air minum, mengajar, menyempurnakan dan mengawasi pemakaian air minum kepada masyarakat secara tertib dan teratur. Setiap instansi publik tentunya memiliki aktifitas Manajemen Pelayanan, dimana manajemen pelayanan ini dimaksudkan sebagai aktifitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Uraian dari segi aktifitas ini diambil karena disinilah letak dinamikanya manajemen, terutama jika dihubungkan dengan kegiatan Pelayanan yang menjadi pokok bahasan. Pelayanan haruslah aktif dan sasaran, baik secara perorangan, maupun berkelompok dalam bentuk badan/organisasi. Manajemen pelayanan mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat diraba, oleh sebab itu dalam pencapaian memerlukan faktor-faktor pendukung yaitu, Sumber daya manusia, Prasarana, Biaya, Teknologi, Kompetensi Petugas Pelayanan, Waktu Pelayanan, Tugas dan Wewenang Pegawai, penilaian kinerja pegawai, pembinaan pegawai PDAM Kota Pekanbaru.

standar-standar operasional dalam pelaksanaan kinerjanya begitu pula PDAM Kota Pekanbaru yang orientasinya adalah pelayanan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, PDAM Kota Pekanbaru memiliki acuan Standar Operasional Prosedur sebagai berikut:

PDAM wajib menerapkan K3, yaitu, kualitas, Kuantitas, Kontinuitas.

- a. Waktu pelayanan, waktu dalam pemenuhan pelayanan kepada pelanggan dilakukan secepat mungkin agar pelanggan tidak kecewa dengan kinerja PDAM.
- b. Sarana dan prasarana mendukung dalam PDAM harus memenuhi standar, agar dalam melayani pelanggan tidak memenuhi hambatan karena minimnya sarana dan prasarana.
- c. Kompetensi petugas pelayanan atau kemampuan petugas pelayanan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan harus cepat tanggap.

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pekanbaru memiliki beberapa sasaran mutu yang berguna untuk meningkatkan fungsi dan pelaksanaan Manajemen yang ada di Perusahaan tersebut, diantaranya:

- a. Rata-rata tingkat pencapaian kepuasan pelanggan 70%
- b. Masing-masing pegawai mendapatkan pelatihan minimal 1 kali dalam setahun
- c. Tingkat kehilangan air menurun 15% dari tahun sebelumnya

- d. Aktifitas perawatan dan pemeliharaan terlaksana 80%
- e. Pemenuhan permintaan barang dan jasa yang dibutuhkan 100%
- f. Pencapaian profit Perusahaan minimal saldo kas satu kali biaya Operasional
- g. Peningkatan penerimaan 10% pertahun.
- h. Penambahan pelanggan 25% pertahun dari jumlah penambahan pelanggan tahun sebelumnya.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh PDAM Kota Pekanbaru untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat mengindikasikan bahwa PDAM Kota Pekanbaru berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan atau masyarakat. upaya-upaya yang dilakukan oleh PDAM Kota Pekanbaru untuk meningkatkan Manajemen Pelayanannya dengan melakukan pelatihan –pelatihan atau penataran-penataran mengenai Manajemen Pelayanan Perusahaan baik secara administratif maupun teknis.

Selain itu, untuk meningkatkan kedisiplinan kerja pegawai, PDAM Kota Pekanbaru menerapkan peraturan tentang disiplin kerja dan prinsip budaya malu bagi para pegawai, untuk merangsang produktifitas pegawainya dalam rangka peningkatan pelayanan publik, PDAM Kota Pekanbaru melakukan berbagai upaya, antara lain.

- a. Pemberian tunjangan
- b. Penciptaan koordinasi kerja yang baik

- c. Promosi jabatan

- d. Kebutuhan Air Bersih PDAM Kota Pekanbaru.

1. Kapasitas Produksi dan Distribusi Air PDAM Kota Pekanbaru

Kapasitas Produksi Air di PDAM Kota Pekanbaru tahun 2014 sebesar, 7.714.519 M<sup>3</sup>, dan telah didistribusikan sebesar 7.639.951 M<sup>3</sup>. Hal ini disebabkan oleh kerusakan pada instalasi pengolahan khususnya pompa dan filter yang diakibatkan oleh sedimentasi lumpur sehingga harus dilakukan pembersihan filter dan reservoir secara rutin. Upaya PDAM Kota Pekanbaru untuk meningkatkan utilitas kapasitas Produksi terpasang hingga saat ini adalah dengan mengupayakan penambahan pelanggan baru.

Dalam menghadapi tantangan dan tugas tersebut, PDAM harus mampu menyiapkan sumber daya manusia yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab, agar tidak ada lagi masalah tentang air bersih dan masalah manajemen pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM yang banyak mendapat keluhan dari pelanggan masyarakat.

2. Rekapitulasi Jumlah Pelanggan, Pemakaian dan Tagihan berdasarkan golongan bulan Oktober 2014.

Pembagian jenis tarif pelanggan PDAM Kota Pekanbaru, dibagi menjadi beberapa kelompok, yaitu.

- a. kelompok 1, yaitu penyesuaian tarif berdasarkan status sosial, atau profesi pelanggan yang dibagi menjadi 2 jenis, yaitu Sosial Umum dan Sosial Khusus.

- b. Kelompok 2 dibagi berdasarkan Rumah Tangga A,B,C, dan D. Atau dapat dijelaskan pembagiannya berdasarkan jenis bentuk bangunan rumah.
- c. Kelompok 3 dibagi berdasarkan kelompok niaga kecil, dan niaga besar. Contohnya: Ruko, dan Bank.
- d. Kelompok 4 dibagi berdasarkan, Industri kecil dan industri besar. Contohnya: Pabrik roti dan pabrik karet.
- e. Kelompok 5 dibagi berdasarkan kelompok khusus, serta tarif ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku. Jumlah pelanggan air bersih setiap bulannya mengalami perubahan atau tidak tetap, dan pada bulan Oktober tahun 2014 berjumlah 12.637 Pelanggan.
- f. Pada bulan Oktober 2014, pemakaian air oleh Pelanggan PDAM Kota Pekanbaru berjumlah 269.716M<sup>3</sup>.

- g. Pada bulan Oktober 2014, Jumlah tagihan pelanggan PDAM Kota Pekanbaru berjumlah Rp.892.306.720.

Dapat disimpulkan bahwa, penyesuaian tarif berdasarkan status sosial, atau profesi pelanggan Yang dibagi menjadi 2 jenis, yaitu sosial umum dan sosial khusus.

- a. Dan kelompok 2 dibagi berdasarkan Rumah tangga A,B,C, dan D. Atau dapat dijelaskan pembagiannya berdasarkan jenis bentuk bangunan rumah.
- b. Dan kelompok 3 dibagi berdasarkan, kelompok niaga kecil, dan niaga besar. Contohnya, Ruko, dan Bank.
- c. Dan kelompok 4 dibagi berdasarkan, industri kecil dan industri besar.
- d. Contohnya: pabrik roti dan pabrik karet.
- e. Dan kelompok 5 dibagi berdasarkan kelompok khusus, serta tarif ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku.

**Tabel 1: Cakupan Pelayanan Administrasi Pelanggan PDAM Kota Pekanbaru.**

No.	Keterangan Penduduk	Jumlah Terlayani
1.	Pelanggan PDAM	71.980 Jiwa
2.	Penduduk Wilayah Teknis	71.980 Jiwa
3.	Penduduk yang ada Jaringan Pipa	760.400 Jiwa
4.	Jumlah Penduduk Pekanbaru	984.434 jiwa

**Sumber: PDAM Kota Pekanbaru 2013.**

Dari data diatas, dapat dijelaskan bahwa jumlah Pelanggan wilayah Kota Pekanbaru yang terlayani sebanyak 71.980 jiwa, dari jumlah penduduk sebanyak 984.434 jiwa. Sedangkan pelanggan wilayah teknis yang terlayani sebanyak 71.980 jiwa, jumlah pelanggan yang ada jaringan pipa PDAM Kota Pekanbaru

sebanyak 760.400 jiwa. Rendahnya cakupan pelayanan disebabkan tidak adanya penambahan pelanggan baru, karena minat untuk memasang jaringan sangat rendah atau lebih banyak menggunakan air tanah selama tahun 2013 PDAM Kota Pekanbaru telah berupaya untuk meningkatkan cakupan pelayanannya

yaitu dengan melakukan penawaran penyambungan baru pada calon pelanggan di wilayah teknis serta melakukan penyelesaian pengaduan pelanggan.

Namun upaya peningkatan Manajemen pelayanan oleh PDAM Kota Pekanbaru

**Tabel 2: Cakupan Pelayanan PDAM Kota Pekanbaru.**

No	Jenis Pengaduan	Tahun 2014									Jumlah
		Jan	Feb	mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	
1.	Pipa Bocor	41	35	26	33	30	37	26	43	39	310
2.	Air Tidak Keluar	40	38	30	30	42	33	30	45	40	298
3.	Pencatatan Meter Yang Tidak Sesuai	35	38	40	20	44	33	55	28	40	333

**Sumber: PDAM Kota Pekanbaru 2014**

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa ada beberapa keluhan-keluhan pelanggan terhadap kebutuhan air bersih yaitu salah satunya adalah, Pengaduan pipa bocor pada bulan Januari-Juni tahun 2014 Berjumlah 210 Pelanggan. Dan keluhan pelanggan, tentang pengaduan Air Tidak Keluar berjumlah 298 pelanggan. Dan keluhan terhadap pencatatan meter yang tidak sesuai berjumlah 333 pelanggan.

Saat ini hampir seluruh pipa PDAM sudah tua dengan tingkat kebocoran jaringan PDAM Tirta Siak tiap tahun mencapai 65 persen. Pipa yang berkarat serta mengalami sedimentasi membuat produksi air yang bagus sekalipun ketika melewati jaringan kualitas dan mutunya akan berubah sampai di rumah masyarakat.

Dapat dikatakan bahwa kondisi pipa distribusi dalam keadaan kurang memadai. Itulah yang menyebabkan pihak PDAM Kota Pekanbaru tidak dapat memaksimalkan kebutuhan terhadap air bersih kepada pelanggan yang diakibatkan

tersebut belum sepenuhnya baik, fakta yang terjadi dilapangan menunjukan bahwa masih terdapat keluhan-keluhan oleh pelanggan, dan kecenderungan keluhan meningkat mulai tahun 2009-2014.

oleh kerusakan pada pipa Produksi dan Distribusi.

Fakta dilapangan, saat ini penyediaan air bersih kepada masyarakat belum merata, dikarenakan banyaknya permasalahan teknis maupun non teknis yang belum dapat diatasi dengan baik menyebabkan timbulnya keluhan-keluhan dari masyarakat, ini dikarenakan pelaksanaan kinerja masih rendah, jumlah Produksi dan Distribusi air menurun dikarenakan Sistem Jaringan yang sudah tua dan banyak yang bocor ataupun tidak berfungsi, tingkat kebocoran air yang tinggi, serta kualitas air bersih yang dihasilkan belum sesuai standar kualitas air bersih, serta pelayanan Administrasi yang berbelit dan anggaran biaya/Tarif air yang kurang mendukung sehingga menyebabkan Manajemen Pelayanan pada PDAM Kota Pekanbaru belum optimal. Hal ini disebabkan oleh Fasilitas/Sarana-Prasarana dan teknologi kurang mendukung, dan jaringan transmisi distribusi yang secara teknis kondisinya sudah Tua dan kurangnya

pemeliharaan/perawatan terhadap fasilitas pendukung tersebut. Dan kurangnya Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Kedua Pelaksanaan Administrasi serta Kinerja Teknis juga masih rendah.

## **B. Perumusan Masalah**

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pekanbaru merupakan yang bergerak dibidang Manajemen Pelayanan Publik pemberian dan penyediaan air bersih. Seharusnya PDAM Kota Pekanbaru bisa memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan terhadap pelanggan, tetapi hal tersebut tidak terealisasi dengan baik lantaran adanya indikasi Manajemen Pelayanan didalam itu tidak sehat. Maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah Manajemen Pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Kota Pekanbaru?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Manajemen Pelayanan Pada PDAM Kota Pekanbaru?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui Manajemen Pelayanan pada PDAM Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Manajemen Pelayanan pada PDAM Kota Pekanbaru.

## **D. Manfaat Penelitian.**

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sumbangan pemikiran kepada PDAM Kota Pekanbaru dalam mengambil langkah untuk dapat meningkatkan Manajemen Pelayanan publik dan pelayanan distribusi sebagai suatu catatan dalam mengakumulasi faktor-faktor yang mempengaruhi Manajemen Pelayanan yang diharapkan mampu mengantisipasi dalam rangka pengembangan PDAM Kota Pekanbaru dimasa mendatang.

- b. Manfaat Praktis.

1. Bagi peneliti, sebagai wahana untuk dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat pada mata kuliah jurusan Ilmu Administrasi Publik.
2. Bagi masyarakat, sebagai bahan informasi bagi untuk mengetahui keadaan Manajemen Pelayanan PDAM Kota Pekanbaru dan mengetahui kinerja Manajemen Pelayanan tersebut.

## **E. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengkajian data secara deskriptif. Dimana metode ini diartikan sebagai metode yang menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan sebagainya yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati untuk mendapatkan data yang aktual dari. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. informan.



## **F. Hasil Manajemen Pelayanan Publik Pada PDAM Kota Pekanbaru.**

**Ahmad Farich (2011:48-57)**, Aktifitas Manajemen dimaksudkan sebagai aktifitas yang dilakukan oleh Manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Uraian dari segi aktifitas ini diambil karena disinilah letak dinamikanya Manajemen, terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pelayanan yang menjadi pokok bahasan. Pelayanan haruslah aktif dan sasaran, baik secara perorangan, maupun berkelompok dalam bentuk badan/Organisasi. Manajemen Pelayanan mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat diraba, oleh sebab itu dalam pencapaian memerlukan Faktor-faktor pendukung yaitu, Sumber daya manusia, Sarana dan prasarana, Biaya, Teknologi, Kompetensi Petugas Pelayanan, Waktu Pelayanan, Tugas dan Wewenang Pegawai, Penilaian Kinerja Pegawai, Pembinaan Pegawai PDAM.

### **1. Sumber daya Manusia (SDM)**

Menurut **Melayu SP Hasibuan (2003:224)**, Sumber daya manusia adalah power yaitu kemampuan yang dimiliki oleh setiap manusia. SDM adalah kemampuan terpadu dari daya fikir dan daya fisik yang dimiliki individu sedangkan Prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Kinerja Sumber Daya Manusia pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pekanbaru dalam pencapaiannya menunjukkan kinerja Perusahaan berdasarkan standar penilaian kinerja dinilai “KURANG EFEKTIF”, atau dalam arti yang menunjukkan Perusahaan dalam kondisi tidak maksimal”. Ini dikarenakan dalam hal perspektif masalah internal

yaitu, kurangnya kemampuan pegawai dalam mengelolah pelayanan, baik dalam hal penguasaan teknologi, dikarenakan sumber masalah terbesar di perusahaan ini adalah “Sistem Jaringan Produksi dan Distribusi”, serta pelayanan sistem Administrasi yang berbelit-belit sehingga memungkinkan lambatnya pelaksanaan Manajemen Pelayanan yang dijalankan di Perusahaan Ini, sehingga kedepannya Pemerintah dapat mengusahakan bantuan anggarannya untuk kemajuan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pekanbaru.

### **2. Prasarana dan Teknologi di PDAM Kota Pekanbaru.**

Menurut Menurut **Melayu SP Hasibuan (2003:225)**, Fasilitas kerja (Sarana dan Prasarana) yang baik dan berkualitas tinggi dapat didasarkan pada Kriteria sebagai berikut:

- a. Tersedianya fasilitas-fasilitas yang menunjang dalam pemberian pelayanan seperti tersediannya alat-alat kerja yang sesuai dengan kebutuhan. Yaitu untuk mempermudah proses penyelesaian kinerja (Pelayanan yang secara langsung diberikan kepada masyarakat).

Terjadinya kerusakan pipa-pipa jaringan tersebut sudah tua yang mengakibatkan pendistribusian air tidak merata kepada seluruh pelanggan karena jika air bersih dialirkan dengan tekanan yang kuat maka akan dapat mengakibatkan jebolnya pipa-pipa jaringan air karena kondisi pipa-pipa yang sudah tidak memadai selain itu kondisi pompa air yang rusak juga menjadi kendala dalam proses pengolahan dan pendistribusian air kepada pelanggan, Walaupun keberadaan

Perusahaan ini sangat diharapkan oleh masyarakat, namun Manajemen Pelayanannya belum berkualitas, hal ini dikarenakan jika dilihat dari tujuan Organisasi PDAM Kota Pekanbaru, masih belum terwujud, dalam hal pencapaian tujuan Manajemen Pelayanan di PDAM Kota Pekanbaru.

### 3. Kinerja Pegawai dan Prestasi Pegawai PDAM Kota Pekanbaru.

Menurut **Kotler yang dikutip Tjiptono (1996)** bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah Perbedaan nilai antara Kinerja yang dirasakan dengan harapan dari Pelanggan.

Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pekanbaru, “belum maksimal,” kinerja pegawai dikarenakan kurang adanya SDM pegawai. Karena seharusnya prosedur pelayanan jalan 1 hari, menjadi 2 hari, ini diakibatkan jaringan fungsi Pipa dan Mesin sudah banyak yang bocor, dan sudah tua, sehingga memperlambat kinerja untuk melayani pelanggan PDAM Kota Pekanbaru.

### 4. Kompetensi Petugas Pelayanan PDAM Kota Pekanbaru.

Menurut **Ahmad Farich 2011**, Aktivitas Manajemen Pelayanan dimaksudkan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh Petugas Pelayanan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Uraian dari segi aktivitas ini diambil karena disinilah letak dinamikanya Manajemen Pelayanan, terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pelayanan yang menjadi pokok bahasan.

Petugas pelayanan/ pegawai PDAM Kota Pekanbaru adalah acuh tak acuh. Dikarenakan adanya permasalahan dalam organisasi ini Namun, pada Bidang Produksi dapat dilihat bahwa sikap pegawainya sudah positif. Sikap acuh tak acuh dari para pegawai organisasi PDAM Kota Pekanbaru ini tidak hanya pada bidang SDM saja, tetapi juga dirasakan pada bidang-bidang lain

### 5. Anggaran Biaya/Tarif pada PDAM Kota Pekanbaru.

**Stueart (2002)**, menjelaskan bahwa dalam *Budgeting* terdapat tiga tahapan yaitu, (1), mempersiapkan budget, (2), menjelaskan siapa bertanggung jawab pendanaan dengan wewenang penuh untuk menghubungkan antara pemasukan (Keuangan) dengan keluaran (hasil), dan (3) mengimplementasikan tahapan awal untuk dana yang telah dialokasikan.

Manajemen Pelayanan dalam bidang Keuangan PDAM Kota Pekanbaru belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari tidak tercapainya tujuan kebijakan yang ditujukan kepada sasaran kebijakan yaitu tidak adil dan meratanya pemenuhan kebutuhan pelanggan akan air bersih. Untuk itu diperlukan adanya pembenahan seperti perbaikan dan pembaharuan pipa-pipa jaringan air yang rusak dan sudah tua, perbaikan serta pengaduan pompa-pompa baru. Dengan adanya perbaikan, pembaharuan serta pengaduan peralatan tersebut maka pelayanan pendistribusian air bersih kepada pelanggan akan lebih baik lagi, dengan pelayanan yang baik, maka tujuan dari kebijakan yaitu penyediaan air bersih secara adil dan merata.

### 6. Waktu Pelayanan



Menurut **Steiner (2002)**, unsur pertama dalam proses Manajemen Pelayanan, ada dua kategori yang berhubungan dengan waktu, jangka panjang atau rencana strategis dan jangka pendek. Dalam pelaksanaan Manajemen Pelayanan, ketepatan waktu dalam pelaksanaan merupakan suatu bentuk disiplin yang dapat menjamin keberhasilan dalam pencapaian hasil yang diinginkan

waktu pelaksanaan tugas seluruhnya telah diatur di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) begitu pula dengan masalah ketepatan waktu dalam hal pembayaran tarif oleh pelanggan telah ada aturan yang mengatur tentang tata cara hingga sanksi apa yang akan diberikan kepada pelanggan PDAM Kota Pekanbaru yang terlambat membayar tarif pemakaian air.

### **G. Kesimpulan**

Manajemen Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pekanbaru belum Optimal, banyaknya permasalahan teknis maupun Non Teknis yang belum dapat diatasi dengan baik menyebabkan timbulnya keluhan-keluhan dari masyarakat, ini dikarenakan pelaksanaan kinerja teknis masih rendah, jumlah Produksi dan Distribusi air menurun dikarenakan Sistem Jaringan yang sudah tua dan banyak yang bocor ataupun tidak berfungsi, tingkat kebocoran air yang tinggi, serta kualitas air bersih yang dihasilkan belum sesuai standar kualitas air bersih, serta Pelayanan Administrasi yang berbelit-belit dan anggaran biaya/tarif air yang kurang mendukung sehingga menyebabkan Manajemen Pelayanan pada PDAM Kota Pekanbaru belum optimal.

### **H. Saran.**

- I. Perlu adanya perhatian serius dari Pemerintah Kota Pekanbaru yang berperan sebagai Evaluator mengenai masalah yang terjadi sehubungan dengan Pelaksanaan Manajemen Pelayanan. Seperti yang dibahas pada Pembahasan terdapat permasalahan yang mengarah kepada Biaya dan Teknis. Hal ini perlu mendapatkan perhatian serius dengan melakukan langkah-langkah tepat untuk mengatasi masalah tersebut. Misalnya melakukan kerja sama dengan pihak Swasta yaitu seperti para Investor Asing dimana Investor disini berperan sebagai pihak Ketiga yang ikut terlibat langsung dalam proses penyediaan air bersih kepada masyarakat dengan menerapkan sistem bagi hasil dari keuntungan yang didapatkan melalui proses penyediaan air bersih kepada masyarakat.

### **J. Daftar Pustaka**

- Hasibuan, H. Malayu, 2003. *Manajemen*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir, P. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Organisasi dan Motivasi (Dasar Peningkatan Produktivitas)*. Jakarta : Bumi Aksara

Sinambela Poltak, Lijian, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan Dan Implementasi)*, PT. Bumi Aksara, Jakarta

Sitorus, Monang, 2009, *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad Press, Bandung

Undang-undang RI NO.7 tahun 2004 dan keputusan menteri kesehatan nomor 907 tahun 2002

Peraturan Daerah Pekanbaru No. 12 Tahun 1997 tentang Pendirian PDAM KotaPekanbaru

Munir, H. A. S. 2003. *Manajemen Pelayanan di Indonesia dan Aspek Administrasi*. Jakarta. Bina Aksara

Cress well dan YM. 2006. *Metode Penelitian*, Penerbit Balai Pustaka: Jakarta

Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta