

EVALUASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Arliliwati, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani

Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas, KM. 12,5 Panam Pekanbaru

Abstract: Evaluation of Public Service Management. The approach or type of research is qualitative. This study aims to determine how the public service management of PDAM Tirta Siak. Research informants are directors, staff of human resources, subscription relationships, transmission and customers. Data collection techniques are interviews, observation and documentation. Data analysis starts from data reduction, classification and drawing conclusions. The results of this study found that the public service management of PDAM Tirta Siak Pekanbaru City was not carried out optimally.

Keywords: management, public services, human resources, facilities

Abstrak: Evaluasi Manajemen Pelayanan Publik. Pendekatan atau jenis penelitian ini kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan publik PDAM Tirta Siak. Informan penelitian adalah direktur, kasi sumber daya manusia, hubungan langganan, transmisi dan pelanggan. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data mulai dari reduksi data, klasifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian ini menemukan bahwa manajemen pelayanan publik PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru tidak dilakukan secara maksimal.

Kata kunci: manajemen, pelayanan publik, sumber daya manusia, sarana

PENDAHULUAN

Salah satu kewajiban pemerintah daerah dalam administrasi publik adalah melaksanakan urusan yang wajib diantaranya adalah menyediakan air bersih bagi masyarakat. Sebagaimana tercantum dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 3 yaitu bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya di kuasai oleh Negara dan di pergunakan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Untuk melaksanakan kewajiban tersebut maka di perlukan kinerja pemerintah agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh Negara. Setiap organisasi dalam melaksanakan kegiatannya tidak terlepas dari tujuan, visi, dan misi organisasi yang di embannya. Apalagi sebuah instansi pemerintah, sebagai organisasi publik selain berpedoman pada tujuan, visi, dan misi organisasi juga harus lebih mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena, pemberian pelayanan umum oleh aparat pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005).

PDAM Tirta Siak sebagai salah satu Instansi Pemerintah yang berbentuk badan usaha milik daerah yang memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru sebagai salah satu badan usaha milik daerah yang mengemban

tugas dan kewajiban untuk mengelola air minum bagi kepentingan masyarakat.

Kapasitas produksi PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru saat ini adalah kurang lebih 700 liter/detik. Kapasitas produksi air di PDAM Tirta Siak pada tahun 2017 sebesar, 6.356.374, dan telah didistribusikan sebesar 6.272.195 M³. hal ini disebabkan oleh kerusakan pada instalansi pengolahan khususnya pompa dan pipa yang diakibatkan karena alat-alat tersebut sudah tua atau tidak layak beroperasi. Penulis juga menilai, tidak tercapainya standar Kualitas manajemen pelayanan di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru ini disebabkan, lemahnya sumber Daya manusia, prasarana, standar operating prosedur, anggaran, manajemen waktu pelayanan.

Prioritas utama PDAM Tirta Siak saat ini adalah untuk memenuhi kualitas kebutuhan air kepada pelanggan, terlebih lagi setelah banyaknya pengaduan dari masyarakat yang mengeluhkan beberapa permasalahan yang terjadi seperti masalah teknis dan non teknis. Dalam hal ini PDAM Tirta Siak melakukan beberapa upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat adalah dengan berupaya meningkatkan kemampuan manajemen pelayanannya dengan melakukan pelatihan-pelatihan atau penataran, pemberian tunjangan, penciptaan koordinasi kerja yang baik, dan promosi jabatan bagi pegawai guna untuk merangsang produktifitas pegawainya dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.

Namun upaya peningkatan pelayanan oleh PDAM kota Pekanbaru tersebut belum sepenuhnya berhasil dilaksanakan. Fakta yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan-keluhan oleh pelanggan menunjukkan bahwa masih terdapat pengaduan-pengaduan oleh pelanggan, dan kecenderungan pengaduan meningkat mulai tahun 2009-2017. Berdasarkan fenomena tersebut maka permasalahan penelitian adalah bagaimana manajemen pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum Kota Pekanbaru?.

Menurut P. Hasibuan (2001), manajemen adalah suatu proses yang khas yang

terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sarana-sarana yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia lainnya. Kegiatan dan fungsi dalam manajemen ini adalah, meliputi, perencanaan (*planning*), pengeorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

Menurut Moenir dalam Harbani Pasolog (2007) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Sinambela (2005), pelayanan adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan setiap pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Adapun pengertian manajemen menurut Atik & Ratminto, (2012), mendefinisikan sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan, dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Menurut Winarsih dan Ratminto, (2012), manajemen pelayanan publik, yaitu suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan, barang dan jasa kepada masyarakat, dan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik. Manajemen pelayanan dapat berkualitas, apabila prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu:

- 1) Sumber daya manusia/karyawan, (perekrutan karyawan, pembinaan karyawan, pelatihan dan pendidikan karyawan dan pembangunan karir).
- 2) Standar operating prosedur, (adalah jaminan adanya kepastian pelayanan bagi penerima pelayanan, dan standar pelayanan harus ditaati oleh pemberi

- atau penerima pelayan. Termasuk (pengaduan pelanggan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan).
- 3) Biaya/budgeting pelayanan, fungsi budgeting adalah seluruh kegiatan keuangan demi mendukung operasional pelayanan publik pada organisasi/ perusahaan.
 - 4) Kompetensi petugas pelayanan, sangat berguna untuk menciptakan budaya kinerja tinggi, kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia, seleksi karyawan, manajemen kinerja.
 - 5) Sarana/prasarana, sangat mendukung segala kegiatan manajemen pelayanan publik dan mendukung proses kegiatan pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan publik PDAM Tirta Siak Pekanbaru.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah orang yang dianggap memiliki pengetahuan lebih tentang masalah yang diteliti di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru terdiri dari direktur, kasi SDM, kasi hubungan langganan, transmisi, keuangan dan pelanggan. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu analisis data yang memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan dilapangan melalui hasil wawancara.

HASIL

Dalam penelitian ini penulis tertarik untuk menganalisis tentang "evaluasi manajemen pelayanan publik pada PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru". berdasarkan fenomena-fenomena permasalahan yang terjadi di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, disebabkan banyaknya permasalahan teknis dan non teknis yang belum dapat diatasi dengan baik menyebabkan timbulnya keluhan-kelu-

han dari masyarakat, ini dikarenakan pelaksanaan kinerja teknis masih rendah, kurang efektifnya dalam kinerja sumber daya manusia, keterbatasan sarana/prasarana dan anggaran/keuangan yang kurang mendukung sehingga menyebabkan manajemen pelayanan publik kurang efektif.

Untuk mengatasi permasalahan teknis maupun non teknis pada manajemen pelayanan di PDAM Tirta Siak, perlu adanya perhatian serius dari pemerintah Kota Pekanbaru yang berperan sebagai evaluator mengenai masalah yang terjadi sehubungan dengan pelaksanaan manajemen pelayanan publik di PDAM Tirta Siak dengan melakukan langkah-langkah tepat untuk mengatasi masalah tersebut, misalnya melakukan kerjasama dengan pihak investor asing guna membantu perbaikan sistem pelayanan pada PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Hal ini juga disampaikan oleh Direktur PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, sebagai berikut:

"Saat ini, Kondisi PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, belum bisa mandiri, sehingga tetap jalan di tempat. Dikarenakan masih perlunya pembenahan dan perbaikan baik dalam hal pelayanan teknis maupun non teknis. Sehingga pemerintah daerah harus bisa berkontribusi lebih untuk perbaikan manajemen pelayanan di PDAM tirta Siak. (wawancara dengan Direktur PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Kemas Yusferi, (08-Agustus-2018)

Hal yang sama juga disampaikan oleh kepala bagian hubungan langganan dan informasi, sebagai berikut:

"Seharusnya pemerintah harus kembali mencari tahu apa yang sebenarnya penyebab dari belum maksimalnya kinerja pelayanan dari perusahaan BUMD. Peralnya kalau terkait dengan masalah dana, tidak mungkin karena sudah ada suntikan dana karena dana sudah di keluarkan dan juga perusahaan ini mengelola air, dimana air merupakan kebutuhan

masyarakat banyak maka kami meminta pemerintah memperhatikan PDAM untuk bagaimana bisa maju kedepannya. “ (wawancara dengan Kabag administrasi dan keuangan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Abbas, 08-Agustus-2018)

Dari kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mengatasi permasalahan pelayanan teknis maupun non teknis, belum maksimal dikarenakan masih banyaknya kekurangan misalnya karena keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh PDAM, sehingga perlu perhatian pemerintah untuk membenahi permasalahan yang ada di PDAM Tirta Siak.

Faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen pelayanan pada PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru antara lain sebagai berikut:

- a. Sumber daya manusia di PDAM Tirta Siak kurang efektif, dikarenakan pegawai hanya memfokuskan satu pekerjaan saja, dan tidak peduli dengan pekerjaan lain, sehingga tidak ada inovasi kerja bagi pegawai, seharusnya perlu untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan melakukan pelatihan, seminar yang terencana.
- b. Keterbatasan sarana dan prasarana, salah satu kegiatan yang paling vital dalam melaksanakan manajemen pelayanan yaitu, kelengkapan sarana/prasarana, namun fakta dilapangan, fasilitas prasarana pelayanan seperti komputer sangat minim, dan beberapa prasarana dalam hal operasional produksi dan distribusi juga mengalami permasalahan, banyaknya jaringan pipa-pipa yang sudah tua tidak digunakan dan banyak mengalami kerusakan akibat dari kondisi pipa sudah tua maupun tidak layak operasi, sehingga perlu adanya pembenahan dan perbaikan terhadap kelengkapan sarana dan prasarana guna menunjang kualitas manajemen pelayanan di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

- c. Faktor keuangan, PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru belum mampu mewujudkan manajemen pelayanan yang berkualitas, disebabkan karena keterbatasan anggaran yang menyebabkan belum terpenuhinya kebutuhan akan kelengkapan teknis dan non teknis demi menunjang pelayanan yang berkualitas, sehingga diharapkan PDAM Tirta Siak mengharapkan bantuan pemerintah daerah guna memperbaiki dan mengoptimalkan kembali fungsi jaringan teknis dan non teknis guna meningkatkan pelayanannya.

PEMBAHASAN

Peranan manajemen pelayanan publik sangat penting dalam keberhasilan suatu perusahaan khususnya perusahaan daerah yaitu PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. dan telah lama menjadi pokok perhatian. Menurut Rarminto (2012), ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan publik pada PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, yaitu, faktor sumber daya manusia, sarana/prasarana dan faktor keuangan.

Secara kuantitas, sumber daya manusia di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru masih kurang dibanding dengan wilayah pelayanannya. Kinerja pegawai di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru belum optimal, banyaknya permasalahan teknis dan non teknis yang belum dapat diatasi dengan baik, menyebabkan jumlah pelanggan setiap tahun menurun, dan keadaan jaringan operasional sudah tidak layak pakai. Seharusnya Pihak PDAM Tirta siak melakukan pelatihan/diklat kepada pegawai guna memperbaiki kinerja pelayanan dengan cara optimalisasi layanan tambahan, pelanggan baru, memperbaiki kinerja keuangan dengan cara meningkatkan laba melalui penambahan pelanggan, serta melakukan efisiensi biaya operasi dan mengefektifkan penagihan piutang, serta menerapkan sistem reward dan punishment bagi pegawai untuk memotivasi kinerja agar lebih baik.

Sarana/prasarana adalah syarat penting untuk meningkatkan manajemen pelayanan di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, namun faktanya, prasarana yang dipakai di PDAM Tirta Siak sangat minim dan ini sangat menjadi factor penghambat bagi kelangsungan perusahaan. Seharusnya PDAM Tirta Siak sebagai perusahaan daerah di Kota Pekanbaru harus mampu untuk melengkapi sarana dan prasarana guna menjaga kelancaran manajemen pelayanan kepada pelanggan.

Dalam hal aspek ekonomi juga sebagai factor pendukung kinerja pelayanan di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, faktor keuangan adalah gambaran mengenai tingkat kesehatan manajemen dalam mengelola kekayaan perusahaan. Namun fakta dilapangan, belum mempunyai PDAM Tirta Siak menjalankan manajemen pelayanannya dengan baik, hal ini dibuktikan besarnya pengeluaran terhadap pelaksanaan pengelolaan sistem teknis dan non teknis, hal ini pasti melemahkan semua sistem operasional sehingga kualitas pelayanannya menjadi menurun. Sehingga PDAM Tirta Siak membuat kebijakan untuk menaikkan tarif air sebesar 30%, guna menutupi seluruh transaksi pembayaran hutang dan biaya operasional PDAM Tirta Siak.

SIMPULAN

Lima aspek yang dilakukan untuk mengatur manajemen pelayanan PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru dalam kegiatan penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Pekanbaru adalah aspek sumber daya manusia, keuangan, prasarana dan teknologi, kompetensi petugas pelayanan, dan waktu pelayanan. Lima indikator yang dilakukan dalam pengukuran manajemen pelayanan pada PDAM

Tirta Siak Kota Pekanbaru sangat penting dilakukan karena hal ini akan berimplikasi terhadap kuantitas, kualitas pelayanan yang akan diberikan dalam masyarakat. Adanya upaya untuk memperbaiki kinerja manajemen pelayanan yang dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Hal ini dikarenakan PDAM Tirta Siak belum menerapkan aturan standar kinerja PDAM.

Adanya beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, antara lain adanya faktor sumber daya manusia, faktor keuangan, dan faktor sarana-prasarana/teknologi. Hal ini dikarenakan masih rendahnya kualitas, dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh PDAM Tirta Siak serta keterbatasan sarana prasarana yang ada. Secara keseluruhan manajemen pelayanan di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam penyediaan air bersih kepada pelanggan, Penulis menarik kesimpulan masih kurang maksimal.

DAFTAR RUJUKAN

- Munir, H. A. S. 2003. *Manajemen Pelayanan di Indonesia dan Aspek Administrasi*. Jakarta. Bina Aksara.
- Moenir, P. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto 2006, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Gramedia.
- Sianipur, JP.G. 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN RI.
- Sinambela Poltak, Lijian, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan Dan Implementasi)*, Jakarta: PT.Bumi Aksara.