

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PELAYANAN
CABANG (SPC) DALAM RANGKA PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PDAM
TIRTANADI KECAMATAN
MEDAN SUNGGAL**

SKRIPSI

Oleh:

EVI ELISA HARAHAH
NPM : 1403100063

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Lengkap : **EVI ELISA HARAHAHAP**
N P M : 1403100063
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PELAYANAN CABANG (SPC) DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PDAM TIRTANADI KECAMATAN MEDAN SUNGGAL**

Medan, 17 Oktober 2018

Pembimbing


DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


NALIL KHAIIRIAH, S.IP.,M.Pd



Dekan,


Dr. ARIEIN SALEH, S.Sos.,M.SP

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **EVI ELISA HARAHAHAP**
N P M : 1403100063
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pada hari, tanggal : RABU, 17 Oktober 2018
W a k t u : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP** (.....)
PENGUJI II : **NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd** (.....)
PENGUJI III : **DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si** (.....)

PANITIA UJIAN

Ketua,


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP



Sekretaris,


Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Evi Elisa Harahap, NPM 1403100063 menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan, memplagiat atau menjiplak serta mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus di hukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila ditemukan di kemudian hari terbukti pertanyaan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah dan transkrip nilai yang telah saya terima.



Medan, 29 Oktober 2018

Yang menyatakan

Evi Elisa Harahap
EVI ELISA HARAHAP

NPM. 1403100063



In Cerdas & Terpercaya
 swab surat ini agar disebutkan
 tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Evi EUSA HARAHAP
 N P M : 1403100063
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PELAYANAN CABANG (SPC) DALAM RANGKA
 PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK di KRAM TIRTANADI KECAMATAN MEDAN CUNGKAL

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1)	12/7/2018	Perbaiki latar belakang	
2)	16/7/2018	Perbaiki uraian teoritis	
3)	23/7/2018	Perbaiki metode penelitian	
A)	8/8/2018	Perbaiki sistem penulisan uraian teoritis	
5)	14/8/2018	Perbaiki setelah seminar.	
6)	20/8/2018	Perbaiki daftar wawancara	
7)	10/9/2018	Perbaiki Abstrak	
8)	2/10/2018	Perbaiki pembahasan, kesimpulan dan saran	
9)	10/10/2018	Perbaiki daftar pustaka	
10)	17/10/2018	Ace skripsi	

Medan,20.18...

Dekan,

 (.....Dr. Arifin Saleh, S.S., M.S.P.)

Ketua Program Studi,

 (.....NAULI KHARIMAH, S.IP, M.Pd.)

Pembimbing ke :,

 (.....DEDI ANWAR, S.Sos, M.Si.)

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PELAYANAN CABANG (SPC) DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PDAM TIRTANADI KECAMATAN MEDAN SUNGGAL

OLEH :

EVI ELISA HARAHAHAP

NPM : 1403100063

Sistem pelayanan cabang yang berbasis web tersebut diharapkan terciptanya proses pelayanan publik yang transparan, cepat serta efisien dalam pelaksanaan kegiatan perizinan yang merupakan sebagai salah satu syarat mewujudkan keterbukaan sistem pelayanan yang ada. Dalam pengembangannya program ini bukan saja hanya bersifat online yang menampilkan berbagai informasi secara statis tentang keluhan pelanggan dan masalah yang terjadi di rumah masyarakat. PDAM Tirtanadi juga menyediakan berbagai informasi langsung yang terkoneksi dengan sistem informasi. Terdapat beberapa masalah yakni, kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai program ini, kurangnya pelayanan yang memadai seperti lambatnya pelayanan dan kurang maksimalnya pelayanan tersebut. Pegawai di kantor PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal masih kurang terampil dalam melayani keluhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Sistem Pelayanan Cabang (SPC) dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Publik di PDAM Tirtanadi Kecamatan Medan Sunggal. Kemudian metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan pengumpulan data melalui dokumentasi tertulis dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas Sistem Pelayanan Cabang (SPC) dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Publik di Pdam Tirtanadi Kecamatan Medan Sunggal terlaksana dengan baik jika dalam program Sistem Pelayanan Cabang ini terdapat pelayanan yang tepat terhadap keluhan pelanggan yang bermasalah dan cepat penanganannya, dan adanya komunikasi dan interaksi antara pegawai yang melayani dengan yang dilayani.

Kata Kunci : Sistem Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya manusia senantiasa mengembangkan segala kemampuan untuk terus berkarya dan beribadah. Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi kita yakni Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, para sahabat, tabi'in dan tabiat serta kepada kita selaku ummatnya.

Penulisan ini tidak lah mudah dengan perjalanan yang cukup panjang, banyak ujian, rintangan dan hambatan. Alhamdulillah, berkat ridha dan karunia Allah SWT, penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Yang berjudul “ **Efektivitas Sistem Pelayanan Cabang (SPC) Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Tirtanadi Kecamatan Medan Sunggal**” sebagai kewajiban memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penyusun dimasa yang akan datang.

Penulis hanyalah makhluk sosial yang juga tidak dapat melakukan sesuatu tanpa bantuan manusia lainnya, sama halnya dengan penulisan dan penelitian skripsi

yang telah banyak melibatkan berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah ikut serta membantu dalam penyusunan skripsi ini, bantuan, dukungan, serta do'a dan bimbingannya. Dengan tulus dan rasa cinta, penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. ALLAH SWT yang telah memberikan rahmad, hidayah, serta taufiknya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Joni Effendi Harahap yang selalu mensupport saya dalam segala hal dan Alm Ibunda Nurasih tersayang yang telah selalu menjadi bagian penting dalam hidup penulis, serta Adik penuli sayang selalu member do'a, dukungan dan nasihat sehingga penulis diringankan langkah sampai jenjang yang telah dicita-citakan penulis, ingin menaikkan derajat keluarga dengan menjadi seorang sarjana.
3. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Arifin Saleh S.IP,M.AP Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sementara.
5. Bapak Zulfahmi, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Nalil Khairiah, S.IP.,M.Pd selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku Serketaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Dedi Amrizal, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan nasehat, bimbingan dan arahan dalam proses penulisan skripsi ini.
9. Dosen-dosen beserta seluruh staff dan pegawai di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara semoga Ilmu dan saja-saja kalian dapat menjadi amalzariah semoga ilmu yang disalurkan dapat bermanfaat bagi penulis kedepannya.
10. Bapak Humarkar Ritonga, SE, M.Si Kepala Cabang Sunggal Medan yang telah membantu melancarkan penelitian ini.
11. Kepada teman seperjuangan penulis Aulia Rahman Daulay, RizkyDaulay, Denny Afrizal.
12. Kepada sahabat penulis Esti Agustina, Bella Ayudina Hrp, Khairunisya, Dhita Sri Mutia, Fadhilah Rahman.
13. Dan teman-teman stambuk 2014 Ilmu Administrasi Negara yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan mudah-mudahan skripsi ini dapat kiranya memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Medan, 13 Oktober 2018

Penulis,

Evi Elisa Harahap

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 BAB. I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
D. Sistematika Penulisan	4
 BAB. II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Efektivitas	
1. Definisi Efektivitas	5
2. Ukuran Efektivitas	6
3. Pengertian Efektivitas Program	7
B. Sistem.....	
1. Definisi Sistem.....	11
2. Sistem Kerja.....	12
3. Elemen Sistem	12
C. Pelayanan	
1. Definisi Pelayanan.....	14
2. Efektivitas Sistem Pelayanan	14
D. SPC (Sistem Pelayanan Cabang)	
1. Definisi SPC	15

2. Manfaat SPC	15
E. Kualitas	
1. Definisi Kualitas	16
2. Persepsi Terhadap Kualitas.....	17
3. Manfaat Kualitas.....	18
F. Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	19
2. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	20
3. Azas-azas Pelayanan Publik	21
4. Prinsip Pelayanan Publik	22
5. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	24
6. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	25
7. Manajemen Pelayanan Publik.....	28
BAB. III METODOLOGI	
A. Jenis Penelitian	32
B. Kerangka Konsep.....	33
C. Definisi Konsep	33
D. Kategorisasi	35
E. Narasumber.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	38
H. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
I. Deskripsi Lokasi Penelitian	40
BAB. IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Penyajian Data.....	46
B. Deskripsi Hasil Wawancara.....	49
C. Pembahasan.....	56
BAB. V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	60

B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	33
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Distribusi Narasumber Menurut Umur.....	47
Tabel 4.3 Distribusi Narasumber Menurut Tingkat Pendidikan	48
Tabel 4.4 Distribusi Narasumber Menurut Pekerjaan.....	48

Lampiran

- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran II : Daftar Pertanyaan Wawancara dan Daftar Hasil
Wawancara
- Lampiran III : SK-1 Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran IV : SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi
- Lampiran V : SK-3 Permohonan Seminar Proposal
- Lampiran VI : SK-4 Undangan Seminar Proposal
- Lampiran VII : SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran VIII: Surat Izin Penelitian Mahasiswa
- Lampiran IX : Surat Keterangan Izin Penelitian PDAM Tirtanadi
- Lampiran X : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian PDAM
Tirtanadi
- Lampiran XI : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PDAM Tirtanadi kecamatan Sunggal sebagai perusahaan air yang memiliki tujuan pokok adalah untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan dan untuk mengembangkan perekonomian daerah, meningkatkan pendapatan daerah, serta meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada umumnya. Dalam kesejahteraan masyarakat pasti akan menjadikan sesuatu hal yang dapat mempermudah masyarakat apabila terjadi sesuatu masalah dengan air dirumah. Dalam hal ini PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal terus berupaya mengembangkan sebuah program komputerisasi bersifat online yang dapat mempermudah masyarakat apabila terjadi suatu masalah atau keluhan-keluhan yang terdapat dirumahnya berhubungan dengan air, rekening, perpipaan dan sebagainya. Program yang dibuat PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal yaitu Program SPC (Sistem Pelayanan Cabang) dimana petugas PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal bisa melihat atau mengecek apabila ada pelanggan yang mengalami keluhan dirumahnya baik itu masalah jaring-jaringan perpipaan dan lain-lain. Program SPC sendiri merupakan program tumpuan informasi perbaikan yang dapat mempermudah masyarakat mendapat penanganan masalah secara tepat, informasi data pelanggan dan informasi segala pelayanan yang ada di Kantor PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal terdapat di program SPC tersebut.

Pelayanan dari petugas sangat berperan penting untuk masyarakat, karena masyarakat bisa menilai kualitas program SPC tersebut sudah berjalan dengan semestinya atau masih ada yang kendala dalam pelayanannya. Karena dari hasil penelitian yang di dapat pelayanan yang di buat di Program SPC ini masih kurang maksimal untuk masalah yang lumayan cukup sulit dan masih kurang tepat penanganannya. Untuk itu PDAM Tirtanadi kecamatan Sunggal terus berupaya membuat program SPC ini menjadi program yang dapat mempermudah masyarakat dalam menganalisa permasalahan yang terjadi dirumah masyarakat. Akan tetapi tidak semua masyarakat mengerti tentang program ini, dan masih belum banyak diketahui oleh masyarakat. Tujuan dari Program SPC ini dibuat untuk digunakan karyawan di PDAM Tirtanadi kecamatan sunggal dapat melayani masyarakat jika terjadi keluhan – keluhan seperti air mati atau pipanya mengalami kebocoran, masyarakat bisa langsung menghubungi call senter atau karyawan yang bersangkutan, dan dari keluhan tersebut langsung terhubung ke program SPC dan dapat langsung ditangani.

Dalam hal ini pihak PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal terus mengupayakan penginformasian kepada masyarakat agar tidak terjadi suatu kesalahan dikebelakangan hari. Karena program SPC ini dapat menguntungkan dan dapat juga merugikan buat masyarakat dan pihak yang terkait. Terlambatnya proses dalam penyelesaian suatu masalah menjadi permasalahan bagi masyarakat seperti lamanya proses penanganan dan keluhan yang dialami masyarakat masalah pipa bocor dan air mati .Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut sebagai judul dalam penelitian yang akan dituangkan dalam

bentuk proposal dengan judul “Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Cabang (SPC) dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Tirtanadi Kecamatan Medan Sunggal”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut: “Bagaimanakah efektivitas penerapan Sistem Pelayanan Cabang (SPC) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di PDAM Tirtanadi Kecamatan Medan Sunggal?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan sasaran utama yang ingin dicapai seseorang melalui kegiatan penelitian. Tanpa tujuan kegiatan yang ingin dilaksanakan tidak mempunyai arah yang jelas. Maka perlu ditentukan tujuan dalam suatu penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan Sistem Pelayanan Cabang (SPC) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di PDAM Tirtanadi Kecamatan Medan Sunggal.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, ada beberapa manfaat penelitian antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan peneliti dibidang Ilmu Administrasi Negara.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat diberikan kepada pengembang ilmu sosial dan juga sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi strata-1 FISIP UMSU khususnya untuk jurusan Ilmu Administrasi Negara.

3. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak PDAM Tirtanadi kecamatan Medan Sunggal dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : Merupakan pendahuluan yang memaparkan latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : Pada Bab ini mengemukakan tentang teori-teori yang melandasi penelitian, yang akan menguraikan beberapa konsep diantaranya : Efektifitas, Sistem, Pelayanan, SPC, Kualitas, Pelayanan Publik

BAB III : Pada Bab ini berisikan Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Deskripsi Lokasi Penelitian

BAB IV : Pada Bab ini berisikan tentang Penyajian Data, Deskripsi Hasil Wawancara, Pembahasan

BAB V : Pada Bab ini berisikan tentang Penutup yang menyajikan tentang Kesimpulan dan Saran

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Efektivitas

1. Definisi Efektivitas

Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas bis juga diartikan sebagai pengukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Sebagai contoh jika sebuah tugas dapat selesaidengan pemilihan cara-cara yang sudah ditentukan, maka cara tersebut adalah benar dan efektif.

Namun, terdapat perbedaan persepsi dari sudut pandang tentang efektivitas, inilah teori-teori yang dirangkum dari menurut para ahli menurut Masruri (2014:11) pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, mau pun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Lebih lanjut menurut Kurniawan (2005:59) efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Menurut Bungkaes (2013:45) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam

pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan “efektivitas”. Bagaimanapun definisi efektivitas berkaitan dengan pendekatan umum. Bila ditelusuri efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang artinya : (a) ada efeknya (pengaruhnya, akibatnya, kesannya) seperti : manjur, mujarab, mempan. (b) penggunaan metode/cara, sarana/alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga berhasil guna (mencapai hasil yang optimal).

Dari definisi-definisi tersebut, maka efektivitas kinerja dapat dijelaskan sebagai seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Penerapan adalah merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi tujuan yang diharapkan konsumen.

2. Ukuran Efektivitas

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, seperti yang telah dikemukakan oleh Siagian (2008:77), yaitu (a) kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai. (b) kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. (c) proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan, artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan

usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional. (d) perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan. (e) penyusunan program yang tepat. Suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja. (f) tersedianya sarana dan prasarana kerja. Salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi. (g) pelaksanaan yang efektif dan efisien. Bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya. (h) sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, mengingat sifat manusia yang tidak sempurna, maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

3. Pengertian Efektivitas Program

Efektivitas program juga merupakan suatu ukuran keberhasilan dari program yang sedang dijalankan. Secara umum efektivitas program memiliki arti telah berhasilnya suatu program yang dilakukan sesuai dengan yang diinginkan. Definisi efektivitas sendiri telah dikemukakan sebelumnya melalui beberapa pendapat para ahli diantaranya yaitu, menurut Raihani (2015: 8) adalah kondisi atau keadaan yang dapat menunjukkan tingkat keberhasilan dalam suatu pekerjaan sehingga tercapai tujuan yang diharapkan. Efektivitas dijadikan sebagai ukuran berhasil atau tidaknya suatu pekerjaan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

Yuniarsih (2013: 158) mengatakan efektivitas berkaitan dengan optimalisasi ketercapaian rencana (target) kerja, baik dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, durasi penyelesaian pekerjaan, dan ketepatan pengalokasian sumber daya organisasi.

Selanjutnya Nainggolan (2016:8) menjelaskan bahwa, efektivitas merupakan suatu kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu agar tercapainya suatu tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya atau dengan kata lain sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai rencana yang telah ditentukan. Demikian pula sebaliknya sasaran atau tujuan tidak sesuai dengan yang telah direncanakan, maka pekerjaan itu dapat dikatakan tidak efektif.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan akan suatu pekerjaan atau kegiatan, dengan kemampuan memilih tujuan melalui pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu agar tercapainya tujuan organisasi yang secara sadar telah ditetapkan sebelumnya.

Pengertian program sendiri secara umum adalah kegiatan telah ditentukan untuk dilaksanakan. Kemudian dikemukakan oleh Jones (1991:296) yaitu program adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan. Di dalam program dibuat beberapa aspek, mengenai tujuan kegiatan yang akan dicapai, kegiatan yang diambil dalam mencapai tujuan, aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui, diperkirakan anggaran yang dibutuhkan serta diperlukannya strategi pelaksanaan. Dan disebutkan pula oleh Nasution (2017:17) program

adalah suatu kegiatan dalam organisasi yang melibatkan sekelompok orang dan melihat anggaran.

Dapat pula disimpulkan yang dimaksud dengan program adalah suatu cara yang dilakukan dalam kegiatan organisasi yang melibatkan sekelompok orang dan melihat pula pada anggarannya untuk mencapai suatu tujuan.

Kemudian Andari (2017:16) mendefinisikan efektivitas program adalah kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana melalui suatu prosedur atau cara yang disahkan dengan memperkirakan anggaran serta, strategi yang diperlukan dalam mencapai tujuan.

Penilaian terhadap tingkat kesesuaian program merupakan salah satu cara untuk mengukur efektivitas program. Menurut Setiawan (2008:21) Efektivitas program dapat diketahui dengan membandingkan tujuan program dengan *output* program. Sementara itu pendapat peserta program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program dalam evaluasi terhadap efektivitas program pelatihan yang dapat dilakukan melalui reaksi peserta terhadap program yang diikuti.

Menurut Budiani (2007:53) untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut : (a) ketepatan sasaran program (yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya); (b) sosialisasi program (yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya); (c)

tujuan program (yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya); (d) pemantauan program (yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program).

Nasution (2017:19) menjelaskan bahwa efektivitas program memiliki beberapa ukuran efektivitas, antara lain; (a) pencapaian tujuan (pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu : (1) kurun waktu pencapaiannya ditentukan, (2) sasaran merupakan target yang kongkrit); (b) integrasi (pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu : (1) prosedur, (2) proses sosialisasi.); (c) adaptasi (proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu : (1) peningkatan kemampuan (2) sarana dan prasarana).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan efektivitas program adalah kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan akan suatu kegiatan, berdasarkan prosedur dan pemilihan tujuan, melalui pemanfaatan sumber daya, anggaran, sarana dan prasarana, serta integrasi (mengadakan sosialisasi, pengembangan

konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya) agar tercapainya tujuan organisasi yang secara sadar telah ditetapkan sebelumnya.

Maka efektivitas program dapat dikatakan efektif jika diukur dari ; kesesuaian prosedur, pemanfaatan sumber daya, anggaran, sarana dan prasarana, pencapaian tujuan dan integrasi (mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya).

B. Sistem

1. Definisi Sistem

Menurut Amsyah (2000:4) sistem merupakan bagian yang saling berkaitan erat dan membentuk suatu kesatuan yang saling berinteraksi atau organisasi. Sedangkan menurut Jogiyanto (2005:1) sistem merupakan bagian yang saling berkaitan erat dan membentuk suatu kesatuan yang saling berinteraksi antara bagian satu dengan bagian lainnya untuk mencapai suatu tujuan, artinya apabila salah satu bagian dari sistem tidak ada maka sistem tersebut tidak akan berfungsi sebagaimana mestinya.

Suatu sistem dapat terdiri dari sistem-sistem bagian (subsistem) yang saling berinteraksi, sebagai akibat adanya input yang diproses menjadi output/informasi misalnya sebuah komputer terdiri dari beberapa komponen.

Dari pengertian diatas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa suatu sistem merupakan elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2. Sistem Kerja

Secara umum sistem kerja dapat didefinisikan sebagai serangkaian dari beberapa pekerjaan yang berbeda kemudian dipadukan untuk menghasilkan pelanggan atau keuntungan perusahaan/organisasi.

Menurut Terry (2015:13) menyatakan sistem kerja adalah sebuah jaringan prosedur yang terintegrasi dan dirancang untuk melaksanakan kegiatan utama.

Menurut Betts (2015:31) menyatakan sistem kerja adalah sekelompok prosedur yang saling berhubungan satu sama lain dan masing-masing terdiri atas sejumlah kegiatan secara kolektif memberi informasi yang memadai dengan berbagi bentuk yang cocok kepada pegawai untuk bekerja secara efisien dan kepada pimpinan untuk mengendalikan dan mengarahkan secara efektif.

Menurut Rasto (2015:07) sistem kerja dapat didefinisikan sebagai sekelompok pekerjaan yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi yang beroperasi secara berurutan, sesuai dengan rencana yang ditetapkan untuk mencapai suatu tujuan.

3. Elemen Sistem

Ada beberapa elemen yang membentuk sebuah sistem, yaitu: tujuan, masukan, proses, keluaran, batas, mekanisme pengendalian dan umpan balik serta lingkungan. Berikut penjelasan mengenai elemen-elemen yang membentuk sebuah sistem :

Menurut Amsyah (2005) modul sistem terdiri dari empat subsistem, yaitu:

a. Masukan

Masukan (input) sistem adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan yang diproses. Masukan dapat berupa hal-hal yang berwujud (tampak secara fisik) maupun yang tidak tampak. Contoh masukan yang berwujud adalah bahan mentah, sedangkan contoh yang tidak berwujud adalah informasi (misalnya permintaan jasa pelanggan).

b. Pengolahan

Proses merupakan bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna dan lebih bernilai, misalnya berupa informasi dan produk, tetapi juga bisa berupa hal-hal yang tidak berguna, misalnya saja sisa pembuangan atau limbah. Pada pabrik kimia, proses dapat berupa bahan mentah. Pada rumah sakit, proses dapat berupa aktivitas pembedahan pasien.

c. Keluaran

Keluaran (output) merupakan hasil dari pemrosesan. Pada sistem informasi, keluaran bisa berupa suatu informasi, saran, cetakan laporan, dan sebagainya.

d. Umpan balik/ kontrol

Mekanisme pengendalian (control mechanism) diwujudkan dengan menggunakan umpan balik (feedback), yang mencuplik keluaran. Umpan balik ini digunakan untuk mengendalikan baik masukan maupun proses. Tujuannya adalah untuk mengatur agar sistem berjalan sesuai dengan tujuan.

C. Pelayanan

1. Definisi Pelayanan

Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berbeda dengan Supranto (2006:227) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut. Sedangkan menurut Litjan Poltak Sinambela (2008:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Efektivitas Sistem Pelayanan

Konsep mengenai efektivitas ditujukan pada teori sistem. Dua kesimpulan pokok dari teori sistem adalah (a) Bahwa kriteria efektivitas harus menggambarkan seluruh siklus input-proses-output, tidak hanya output saja. (b)

Bahwa kriteria efektivitas harus menggambarkan hubungan timbal balik antara sistem dan lingkungan yang lebih luas, tempat hidupnya sistem itu.

Efektivitas sistem pelayanan dapat disimpulkan suatu kemampuan suatu sistem pelayanan itu mampu bertahan dan hidup terus dalam lingkungannya untuk melakukan pelayanan atau melayani.

D. Program SPC (Sistem Pelayanan Cabang)

1. Definisi SPC

SPC (Sistem Pelayanan Cabang) adalah suatu program komputerisasi yang bersifat online yang terhubung disetiap cabang yang termasuk di PDAM Tirtanadi cabang tunggal untuk melayani dan menangani keluhan pelanggan atau masyarakat melalui keluhan langsung dari masyarakat yang mengalami masalah pada jaringan perpipaannya atau pun masalah lain. Didalam SPC (Sistem Pelayanan Cabang) tersebut terdapat kinerja PDAM Tirtaadi dan terdapat data-data mengenai pelanggan yang ada di dalamnya. Jadi SPC itu adalah tumpuan untuk informasi perbaikan dari keluhan – keluhan tersebut. Kemudahan pemakaian program SPC ini menjadikan pengaruh penting buat PDAM itu sendiri karena setiap yang memakainya akan menjadikan nilai yang berpengaruh baik dari pihak PDAM dan masyarakat.

2. Manfaat SPC

SPC (Sistem Pelayanan Cabang) dapat dikatakan sebagai suatu pelayanan yang secara tepat melayani masyarakat terhadap keluhan–keluhan yang diajukan masyarakat. Dengan menggunakan SPC (Sistem Pelayanan Cabang) ini masalah yang ada dapat ditangani langsung.

E. Kualitas

1. Definisi Kualitas

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Dalam mendefinisikan kualitas produk, ada lima pakar utama dalam manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) yang saling berbeda pendapat, tetapi maksudnya sama. Di bawah ini dikemukakan pengertian kualitas dari beberapa pakar TQM Nasution, (2001: 15-16). Tjiptono (2012) mengatakan bahwa kualitas merupakan: sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Sunyoto (2012), menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Menurut Buddy (2002:10), kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara *eksplisit dan implisit*. Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler (2009:49) adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat

pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

2. Persepsi Terhadap Kualitas

Menurut Tjiptono (2012:143), setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang saat ini: (a) *Transcendental Approach*, dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai innate excellence, yaitu sesuatu yang secara intuitif dapat dipahami, namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan, sebagai contoh kecantikan atau cinta. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dan exposure berulang kali (repeated exposure). (b) *Product-Based Approach*, perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam hal kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Semakin banyak atribut yang dimiliki sebuah produk atau merek, semakin berkualitas produk atau merek bersangkutan. (c) *User-Based Approach*, perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (eyes of the beholder), sehingga produk yang paling memuaskan

preferensi seseorang (maximum satisfaction) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif dan demand-oriented ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan. (d) *Manufacturing-Based Approach*, perspektif ini bersifat supply-based dan lebih berfokus pada praktik-praktik perkerjasama dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (conformance to requirements). Dalam konteks bisnis jasa, kualitas berdasarkan perspektif ini cenderung bersifat operation-driven. (e) *Value-Based Approach*, perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (value) dan harga (price). Dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai affordable excellence, yakni tingkat kinerja 'terbaik' atau sepadan dengan harga yang dibayarkan. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*).

3. Manfaat Kualitas

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:171-173), produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas. Meskipun demikian ketiga konsep tersebut memiliki penekanan yang berbeda-beda:

- a. Produktivitas menekankan pemanfaatan (utilisasi) sumber daya, yang seringkali diikuti dengan penekanan biaya dan rasionalisasi modal. Fokus utamanya terletak pada produksi/operasi.

- b. Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Fokus utamanya adalah customer utility.
- c. Profitabilitas merupakan hasil dari hubungan antara penghasil (income), biaya, dan modal yang digunakan.

Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer – driven yang akan memberikan keunggulan harga dan customer value. Customer value merupakan kombinasi dari manfaat dan pengorbanan yang terjadi apabila pelanggan menggunakan suatu barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan tertentu. Jika kualitas yang dihasilkan superior dan pangsa pasar yang dimiliki besar, maka profitabilitasnya terjamin. Manfaat superior meliputi:

- 1) Loyalitas pelanggan yang besar
- 2) Pangsa pasar lebih besar
- 3) Harga saham yang lebih tinggi
- 4) Harga jual produk / jasa lebih tinggi
- 5) Produk vitas yang lebih besar

F. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Di Indonesia, penggunaan istilah pelayanan publik (public service) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara dapat ditukarkan dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Menurut Hessel Nogi (2005:208), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui

aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2(dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Moenir (2002:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, Prosedur dan Metode, yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

3. Azas-azas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Litjan Poltak Sinambela (2011:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

4. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan

pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehatserta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

5. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

- b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

6. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999:53) adalah merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah : a) pembagian kerja yang kurang jelas, b) adanya hierarki jabatan, c) adanya pengaturan sistem yang konsisten, d) prinsip *formalistic impersonality*, e) penempatan berdasarkan karier, f) prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain :

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

1) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

2) Terpadu Satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

3) Gugus Tugas

Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

7. Manajemen Pelayanan Publik

Dapat dikatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terus mengalami pembaruan yang dikarenakan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima layanan yang disediakan setiap harinya. Baik dari segi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sebagai contoh, dapat kita saksikan sehari-hari pada proses bayi yang baru lahir, dia akan menangis karena menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam kandungan. Tangisan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh pelayanan atau kasih sayang dari ibunya tersebut akan berhenti menangis dan merasa nyaman. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat. Hal ini dijelaskan oleh Lijan,dkk (2008:2) bahwa tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lamban, mahal dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai

pihak yang melayani bukan yang dilayani. Demikian juga dengan responsivitas, representativitas dan responsibilitas aparatur pemerintah saat ini hanya mampu menampakkan dirinya sebagai mesin birokrasi yang tidak mampu menghadaptasikan sikap dan perilakunya pada kondidi dan tuntutan masyarakat yang terus berubah (Ahmad,dkk:2010-35). Oleh karena itu diperlukan sekali manajemen pelayan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya.

Pemerintahan atau birokrat yang diharapkan adalah pemerintahan milik masyarakat yang mengalihkan kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol tersebut pelayanan publik akan lebih baik karena mereka memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat merupakan suatu kewajiban bukan hak, karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat yang lebih responsif dengan pelayanan yang lebih kreatif dan lebih efisien.

Menurut pendapat Moenir (2008:40-41) menjelaskan bahwa banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain :

- a. Tidak / kurangnya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka berkerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Ini diakibatkan tidak adanya disiplin kerja.

- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan dengan semetinya.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang-siur penaganan tugas, tumpang tindih (*overlapping*) atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menanganinya.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain menjual jasa pelayanan.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang sia-sia dan penyelesaian masalah terlambat.

Ada beberapa hal yang mengakibatkan manajemen pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting sehingga kita perlu mempelajarinya, menurut pendapat Ratminto dan Atik (2006: 13-14) diantaranya sebagai berikut:

- a. Dengan berlakunya Undang-Undang No, 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang No. 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat, akan semakin banyak aktivitas pelayanan yang harus diberikan oleh Daerah. Dengan demikian

Aparat di Daerah dituntut untuk dapat memahami dan mempraktikkan ilmu manajemen pelayanan. Meskipun kedua undang-undang kemudian direvisi menjadi UU No. 32/2004 dan UU No. 33/2004, akan tetapi tanggung jawab pelayanan yang diemban Daerah masih sangat besar.

- b. Berlakunya Undang-Undang tersebut mengakibatkan interaksi antara aparat Daerah dan masyarakat menjadi lebih intens. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia akan melahirkan kuatnya tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas.
- c. Globalisasi dan berlakunya era perdagangan bebas, menyebabkan batas-batas antar negara menjadi kabur dan kompetisi menjadi sangat ketat. Hal ini menuntut kemampuan manajemen pelayanan yang sangat tinggi untuk dapat tetap eksis dan mampu bersaing.

BAB III

METODE PENELITIAN

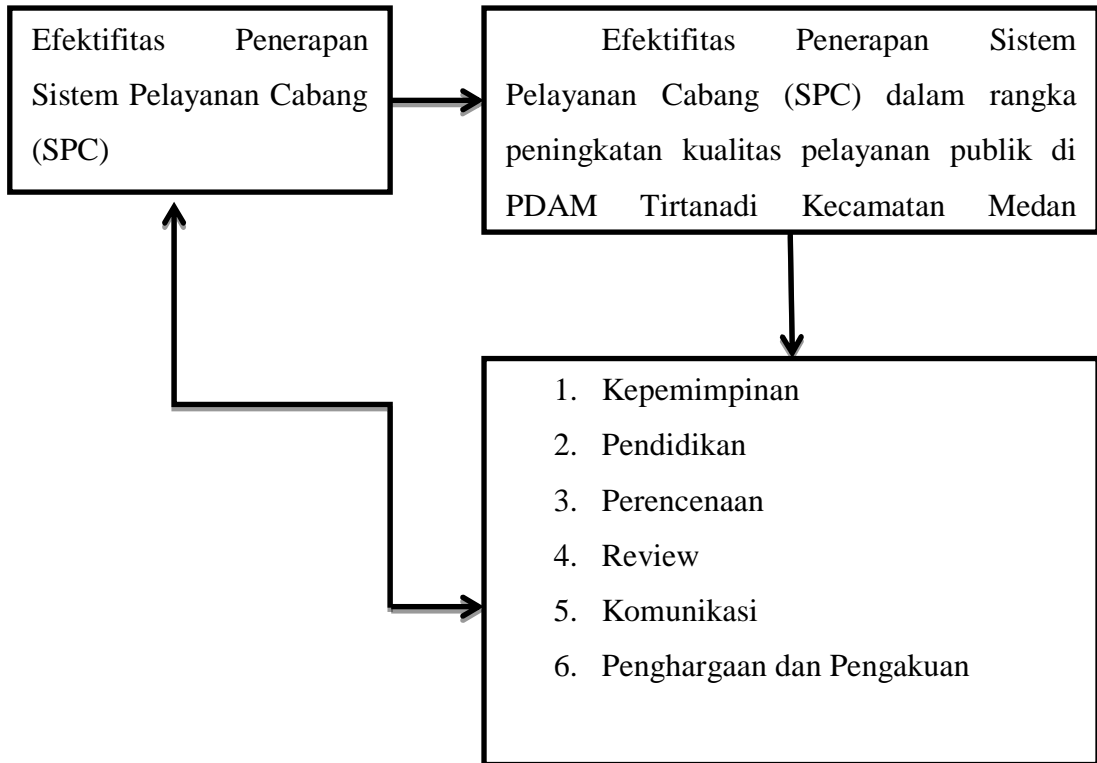
A. Jenis Penelitian

Penelitian sebagai sistem ilmu pengetahuan berperan penting dalam bangunan ilmu pengetahuan itu sendiri. Menurut Bungin, penelitian (riset) dan ilmu pengetahuan bagaikan dua sisi mata uang, penelitian dan ilmu pengetahuan tidak bisa dipisahkan dari satu sama lainnya (Mulyana, 2010:5). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana data diperoleh dengan menggunakan metode wawancara dan observasi. Sehingga hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah berupa rangkaian hasil wawancara dan observasi, dan bukanlah angka yang biasanya disusun dalam bentuk teks kemudian diperluas.

Penelitian ini merupakan penelitian pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggali fakta tentang efektifitas penerapan sistem pelayanan cabang (SPC) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di PDAM Tirtanadi Kecamatan Medan Sunggal.

Data atau informasi yang diperoleh dideskripsikan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan dan disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat kemudian ditarik suatu kesimpulan.

B. Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian

C. Definisi Konsep

Menurut Singarimbun dan Effendi (2009) menguraikan pengertian konsep atau definisi konsep adalah generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama. Konsep merupakan suatu kesatuan pengertian tentang suatu hal atau persoalan yang dirumuskan. Dalam merumuskan kita harus dapat menjelaskan sesuai dengan maksud kita memakainya. Konsep juga dikatakan sesuatu yang umum atau representasi intelektual yang abstrak atau peristiwa, suatu akal pikiran, suatu ide, atau gambaran mental. Dari uraian di atas, digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang akan diteliti:

1. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Penerapan adalah merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi tujuan yang diharapkan konsumen.
2. Sistem adalah suatu kesimpulan bahwa suatu sistem merupakan elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
3. SPC adalah suatu program komputerisasi berbasis online yang digunakan karyawan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
4. Kualitas merupakan unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.
5. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Kategorisasi

Kategorisasi bertujuan untuk menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variable penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisa dari variable tersebut. Adapun kategorisasi dari penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan, kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.
2. Sistem kerja adalah suatu cara yang dilakukan sebuah perusahaan untuk mencapai target atau keuntungan perusahaan tersebut dan untuk mencapai kepuasan pelanggan secara tepat.
3. Efektivitas sistem pelayanan adalah suatu kemampuan suatu sistem pelayanan itu mampu bertahan dan hidup terus dalam lingkungannya untuk melakukan pelayanan atau melayani.

E. Narasumber

Dalam penelitian ini data-data yang diperoleh dari informan atau narasumber adalah orang yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan program dalam rangka meningkatkan pelayanan public di Pdam Tirtanadi Kecamatan Medan Sunggal:

1. Narasumber 1

Nama : Humarkar Ritonga, SE, MSI
Usia : 45 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Cabang Pdam Tirtanadi Kecamatan Medan Sunggal
Pendidikan Terakhir : S1

2. Narasumber 2

Nama : Muhammad Irfan
Usia : 48 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan/ Jabatan : Asisten I Hubungan Langganan
Pendidikan Terakhir : SMA

3. Narasumber 3

Nama : Beby hendriany, SH.
Usia : 35 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/ Jabatan : Asisten kabag Pengawasan
Pendidikan Terakhir : S1

4. Narasumber 4

Nama : Cut Febry
Usia : 28 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan

**Pekerjaan/ Jabatan : Admin CustomerService PDAM Tirtanadi
Cabang Medan Sunggal**

Pendidikan Terakhir : SMA

5. Narasumber 5

Nama : Esty Agustina

Usia : 22 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan/ Jabatan : Mahasiswi

Pendidikan Terakhir :SMA

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam suatu proses penelitian ini yaitu: mendapatkan informasi-informasi dan data-data yang diperlukan.

1. Data Primer (Wawancara Mendalam)

Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara mendalam yakni berupa wawancara yang dilakukan untuk mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan narasumber, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap dan hasil akurat mengenai topik pembahasan yang diteliti. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai menggunakan sumber yang diamati atau diwawancarai menggunakan sumber data utama melalui catatan tertulis. Wawancara mendalam (*intensive/depth interview*) adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.

Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang) secara intensif. Biasanya wawancara mendalam menjadi alat utama pada penelitian kualitatif. Pada wawancara mendalam ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atas respons informan. Artinya informan bebas memberikan jawaban-jawaban lengkap dan mendalam. (Mulyana, 2010 : 178)

2. Data Sekunder (Kepustakaan)

Data sekunder merupakan bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan berupa: buku-buku, jurnal, makalah, artikel, dan berbagai tulisan lainnya yang menyangkut dengan tulisan ini, contohnya ; data dalam bentuk teks, dokumen, pengumuman, surat-surat, data dalam bentuk gambar ,foto.

G. Teknik Analisis Data

Data mentah yang telah dikumpulkan oleh peneliti tidak akan ada gunanya jika tidak dianalisis. Data mentah yang telah dikumpulkan perlu dipecahkan dalam kelompok-kelompok, diadakan kategorisasi, serta diperas sedemikian rupa. Sehingga data tersebut mempunyai makna untuk menjawab masalah.

Data dalam metode penelitian ini menggunakan analisis data harus segera dianalisis setelah dikumpulkan dan dituangkan dalam bentuk laporan lapangan. Tujuan analisis data ialah untuk mengungkapkan : a. Data apa yang masih perlu dicari, b. metode apa yang harus digunakan untuk mendapatkan informasi baru, dan c. Kesalahan apa yang harus segera diperbaiki. Ada berbagai cara untuk menganalisis data disebut menganalisis secara reduksi data. Jika penelitian kualitatif terdapat data yang bersifat kuantitatif yaitu dalam bentuk angka-angka ,

maka sebaiknya angka-angka tersebut jangan dipisahkan dari kata-kata secara kontekstual, sehingga tidak mengurangi maknanya.

Data yang dapat dilapangan langsung diketik atau ditulis dengan rapi, terinci serta sistematis setiap selesai mengumpulkan data. Oleh sebab itu laporan itu harus dianalisis sejak dimulainya penelitian.

H. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berlokasi di PDAM Tirtanadi Kecamatan Medan Sunggal. Penelitian akan dilakukan pada bulan Oktober hingga November

Tabel 3.1
Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan				
		Tahun				
		Mei-Juni 2018	Juli 2018	Agustus 2018	September 2018	Oktober- November 2018
1	Pengajuan Judul					
2	Penyusunan Proposal					
3	Bimbingan dan perbaikan proposal					
4	Seminar Proposal					
5	Peyusunan Skripsi					
6	Bimbingan Skripsi					
7	Sidang Meja Hijau					

I. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Visi dan Misi Pdam Tirtanadi Sunggal

Adapun Visi dan Misi Pdam Tirtanadi Sunggal yaitu :

1) Visi

Menjadi salah satu perusahaan air minum unggulan di asia tenggara.

2) Misi

- a. Memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat Sumatera Utara dengan kuantitas, kontinuitas, dan kualitas yang memenuhi persyaratan.
- b. Menggambarkan air siap minum secara berkesinambungan.
- c. Meminimalkan keluhan pelanggan dengan mengutamakan Pelayanan Prima.
- d. Memperlakukan karyawan sebagai asset strategis dan mengembangkannya secara optimal.
- e. Mengelola perusahaan dengan menrapkan prinsip kewajaran, transparasi, akuntabilitas dan responsibilitas sebagai bentuk pelyanan (good Corporate Governace).
- f. Menjadikan perusahaan sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah provinsi Sumatera Utara.
- g. Melaksanakan seluruh aktivitas perusahaan yang berwawasan lingkungan.
- h. Menjalankan pengelolaan air limbah kepada masyarakat Sumatera Utara dan mengembangkannya dimasa yang akan dating.

2. Kebijakan Mutu Perusahaan

Direksi dan seluruh Pegawai PDAM Tirtanadi berkomitmen secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas air, kuantitas air, dan kontinuitas air untuk memuaskan pelanggan PDAM Tirtanadi dan stake holders dalam rangka mencapai visi perusahaan menjadi perusahaan air minum unggulan di Asia Tenggara.

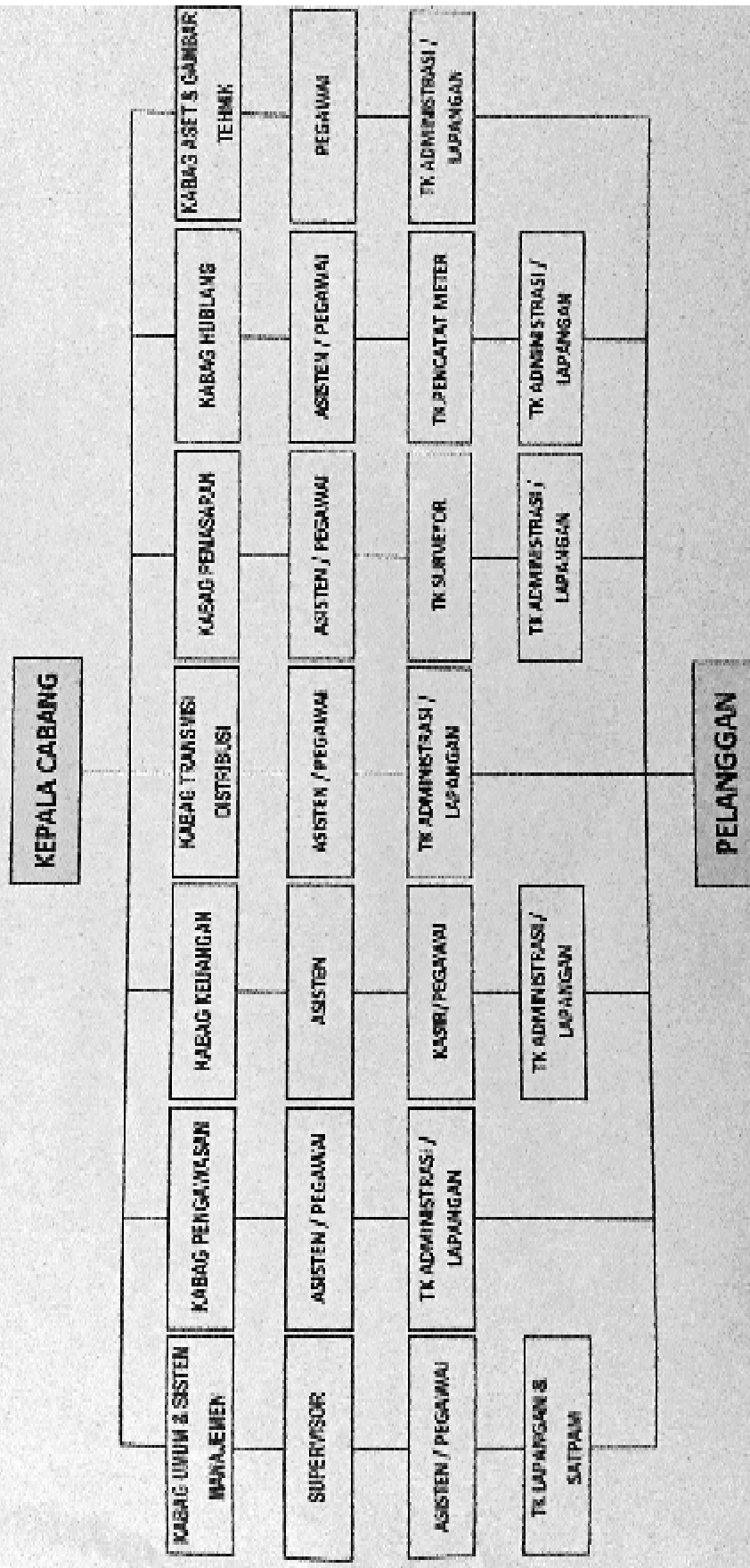
Untuk tercapainya kebijakan mutu tersebut Manajemen dan seluruh Pegawai PDAM Tirtanadi bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya dengan :

1. Menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 90001 : 2008 dengan melakukan peningkatan terus menerus.
2. Meningkatkan efisien, efektivitas, produktivitas untuk menghasilkan profit yang optimal.
3. Menerapkan tata kelola perusahaan yang baik.
4. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia.
5. Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kemampuan perusahaan.
6. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku.

3. Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal

Dalam setiap organisasi perlu adanya susunan struktur organisasi agar karyawan dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing , sehingga setiap karyawan dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing,

STRUKTUR ORGANISASI PDAM TIRTANADI CABANG SUNGGAL



4. Aktivitas Kerja Perusahaan Kepala Cabang

a. Kepala Cabang

Kepala cabang bertugas dan bertanggung jawab untuk memimpin dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan di cabang, sebagai koordinasi dengan unit kerja terkait yang berhubungan dengan tugasnya dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya dengan pelanggan air bersih/air limbah.

b. Kepala Bagian Umum & Personalia

Merencanakan dan melaksanakan program kerja di Bagian Umum, misalnya mengelolah dan melaksanakan segala hal yang berkaitan dengan tatausaha, kepegawaian, gudang, rumah tangga dan angkutan dan bantuan Kepala Cabang untuk menyediakan data dan informasi yang diperlukan oleh pihak internal maupun eksternal.

c. Kepala Bagian Keuangan

Merencanakan dan melaksanakan program kerja di Bagian Keuangan, misalnya mengupayakan penagihan tunggakan rekening, mengelolah buku kas/bank dan buku kas dana kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku, meneliti kebenaran atas pembayaran dari pelanggan yang menggunakan cek, giro atau surat berharga lainnya dan membuat laporan keuangan harian dan bulanan atas penerimaan dan pendapatan Cabang.

d. Kepala Bagian Pengawasan

Merencanakan dan membuat program pengawasan fungsional di Bagian Pengawasan, misalnya membantu Kepala Cabang dalam pengawasan bidang administrasi dan teknik baik pekerjaan sipil/perpipaan maupun pekerjaan mekanik

elektrikal, memberikan laporan kepada Kepala Cabang atas kemungkinan terjadi gangguan pada jaringan perpipaan yang diakibatkan oleh prosedur kerja dan membuat laporan berskala atas pelaksanaan tugas pengawasan di Cabang kepada Kepala SPI dengan diketahui oleh Kepala Cabang.

e. Kepala Jaringan Perpipaan

Memproses penertiban surat perintah kerja (SPK)/kontrak/perjanjian untuk pekerjaan jaringan perpipaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menjaga kualitas air dalam pipa distribusi dan melakukan pencucian pipa, spui, wash out dan kebersihan pipa pada saat pekerjaan pemasangan jaringan dan melaksanakan pekerjaan perbaikan pipabocor, mengatasi dan mencari penyebab terjadinya gangguan air pada pelanggan.

f. Kepala Bagian Pemasaran & Hubungan Langgan

1) Kepala Bagian Pemasaran

Merencanakan dan melaksanakan program kerja Bagian Pemasaran, misalnya proses sambung baru, penyambungan kembali penggantian pipa dinas, meter air dan lain-lain yang berhubungan dengan ketentuan yang berlaku, melaksanakan survey perencanaan arsip dan gambar jaringan pipa lokasi calon pelanggan dan merekomendasikan kepada Kepala Cabang kelayakan permohonan sambungan baru.

2) Kepala Bagian Hublang (Hubungan Langgan)

Merencanakan dan melaksanakan program kerja Bagian Hubungan Langgan, misalnya mencatat, meneruskan dan mentransip laporan masyarakat yang berkaitan dengan pelanggan di Cabangnya dengan menggunakan sistem

informasi yang ditetapkan, menghimpun dan mengelolah data internet untuk meneruskan kesistem informasi Manajemen kantor pusat dalam waktu yang ditentukan dan membuat bon pekerjaan penggantian meter (meter mati, meter kadaluarsa dan meter rusak).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

Dalam bab ini yang membahas dan menyajikan data yang diperoleh selama penelitian dilapangan dengan cara pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan komunikasi langsung bersama para narasumber yang berwenang untuk menjawab pertanyaan yang kemudian ditarik kesimpulan. Analisis ini terfokus pada program Sistem Pelayanan Cabang yang dilakukan oleh pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal. Penulis menentukan bahwa yang menjadi narasumber berjumlah 5 orang yaitu 4 orang pegawai di PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal, 1 orang masyarakat sekitar. Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.

Untuk mendukung perolehan data, selain data primer maka data sekunder juga sangat membantu menjelaskan hasil wawancara terutama yang terkait dengan tingkat karakteristik jawaban para narasumber.

1. Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin

Distribusi narasumber berdasarkan jenis kelamin akan dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber dengan jenis kelamin laki-laki dan narasumber dengan jenis kelamin perempuan. Pada tabel 4.1 berikut akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori.

Tabel 4.1
Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1.	Laki-laki	2
2.	Perempuan	3
	Jumlah	5

Sumber : Data diolah dari Hasil wawancara 2018

2. Distribusi Narasumber Menurut Umur

Distribusi narasumber menurut umur dari 5 lima narasumber dapat diklasifikasikan pada tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2
Distribusi Narasumber Menurut Umur

No	Nama	Umur
1	Humarkar Ritonga, SE, MSI	45
2	Muhammad Irfan	48
3	Beby Hendriany, SH.	35
4	Cut Febry	28
5	Esty Agustina Wati	22
	Jumlah	

Sumber : Data Diolah dari Hasil wawancara 2018

3. Distribusi Narasumber Menurut Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh narasumber, maka distribusinya dapat dikelompokkan menjadi 3 kelompok yaitu S1, D3 dan SMA/SMK. Pada tabel 4.3 di bawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori sebagai berikut:

Tabel 4.3
Distribusi Narasumber Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi
1.	S1	2
2.	D3	-
3.	SMA/SMK	3
	Jumlah	5

Sumber : Data Diolah dari Hasil wawancara 2018

4. Distribusi Narasumber Menurut Pekerjaan

Setiap orang mempunyai pekerjaan yang berbeda dan tak terkecuali pada pekerjaan narasumber. Pada tabel 4.4 akan dijelaskan berdasarkan distribusi pekerjaan narasumber untuk masing-masing kategori sebagai berikut.

Tabel 4.4
Distribusi Narasumber Menurut Pekerjaan

No	Nama	Jabatan
1.	Humarkar Ritonga, SE, MSI	Kepala Cabang
2.	Muhammad Irfan	Asisten Hubungan Langganan
3.	Beby Hendriany, SH.	Asisten Kabag Pengawasan
4.	Cut Febry	Admin Costemer Service
5.	Esty Agustina	Masyarakat

Sumber : Data Diolah dari Hasil wawancara 2018

Bagaimana karakteristik dan jawaban para narasumber penelitian yang digunakan sebagai pengumpul data penelitian ini, selanjutnya disajikan secara sistematis sebagaimana penjelasan-penjelasan berikut ini.

B. Deskripsi Hasil Wawancara

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna untuk memenuhi harapan konsumen diperoleh dari dilaksanakannya program aplikasi sistem pelayanan cabang (SPC) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Humarkar Ritonga, SE, MSI selaku Ketua selaku Kepala Cabang PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal pada Kamis, 27 September 2018 yang mengatakan bahwa:

“Sesuai yang dikerjakan pegawai yang menggunakan program aplikasi tersebut memiliki tugas masing-masing disetiap bidangnya, hanya saja keluhan pelanggan yang ada harus melewati prosedur agar dapat diproses dengan baik. Melayani pelanggan merupakan tujuan utama dari sistem pelayanan, pegawai terus memberi pelayanan terbaik untuk pelanggan. Dengan adanya program tersebut membuat pelayanan lebih mudah. Sistem Pelayanan Cabang tidak dijelaskan atau ditunjukkan untuk digunakan pelanggan, hanya saja pegawai yang menggunakan program tersebut untuk melayani pelanggan, jadi jika pelayanannya baik maka dampaknya pun akan baik pula”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Irfan selaku Asisten Hubungan Langganan PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal pada Kamis, 27 September 2018 yang mengatakan bahwa:

“Aplikasi SPC digunakan pegawai untuk mempermudah perihal keluhan atau masalah yang dikeluhkan pelanggan untuk menanganinya secara cepat dan

mempermudah pegawai mengecek data pelanggan. Masyarakat tidak menggunakan aplikasi tersebut tetapi pegawai yang dibidangnya yang menggunakan aplikasi SPC tersebut jadi dampak program tersebut tidak ada untuk masyarakat hanya saja pegawai yang menggunakannya dapat dengan mudah melayani pelanggan. Seperti yang dijelaskan tadi masyarakat tidak menggunakan aplikasi tersebut jadi dampaknya tidak ada”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Beby Hendriany, S.H selaku Asisten Kabag Pengawasan PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal pada Kamis, 27 September 2018 yang mengatakan:

“Program SPC dibuat untuk mempermudah pegawai dalam menginput data serta keluhan pelanggan, jadi pelayanan yang ada sesuai dengan prosedur kantor dan penanganannya harus melewati persetujuan kepala cabang. Seperti yang terlihat dibagian informasi, pelayanan yang diterapkan sudah maksimal dan sesuai dengan prosedur yang ada. Agar keluhan pelanggan cepat ditangani, pelanggan pun dapat terlayani dengan baik. Program tersebut berbasis online yang digunakan pegawai untuk menginput data pelanggan, jadi menurut saya dampak pada masyarakat tergantung pelayanan dan masalah yang ditangani”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Cut Febry selaku Admin Costemer Service PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal pada Kamis, 27 September 2018 yang mengatakan:

“Saya rasa pelayanannya sudah sesuai dengan yang diterapkan terhadap pelanggan. Pelanggan bisa mengeluhkan masalahnya langsung lalu dari situ

dapat diproses melalui program kerja bagian hubungan langganan dengan menggunakan sistem informasi yang ditetapkan untuk misalnya penggantian meteran rusak. Masyarakat bisa langsung mengelukan masalahannya dan langsung diinput melalui aplikasi program tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Esty Agustina selaku masyarakat yang menjadi sasaran program sistem pelayanan cabang pada Kamis, 27 September 2018 yang mengatakan bahwa:

“Pelayanannya masih kurang dan responnya terbilang cukup lama. Dilayani dengan menangani masalah keluhan dengan memproses langsung keluhan tersebut, tetapi prosesnya lama. Pelayanannya terbilang baik hanya saja penanganannya yang lama sehingga tidak ditangani dengan cepat”.

2. Sistem Kerja

Sistem kerja merupakan susunan antara tata kerja dengan prosedur yang menjadi satu sehingga membentuk suatu pola tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dalam program aplikasi sistem pelayanan cabang (SPC) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di PDAM Trtanadi Kecamatan Sunggal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Humarkar Ritonga, SE, MSI selaku Ketua selaku Kepala Cabang PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal pada Kamis, 27 September 2018 yang mengatakan bahwa:

“Adanya program tersebut untuk melayani pelanggan dengan menginput datanya dengan cepat. Terdapat masyarakat mengeluh perihal tentang gangguan perpipaan atau meteran yang misalnya mengalami kerusakan ataupun kebocoran dapat mengeluhkan ke call senter atau langsung datang ke

kantor dan dapat dilayani oleh bagian informasi untuk mengecek data pelanggan melalui aplikasi SPC tersebut. Sistem kerja yang dilakukan hanya meningkatkan pelayanan saja agar berjalan dengan semestinya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Irfan selaku Assisten Hubungan Langganan PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal pada Kamis, 27 September 2018 yang mengatakan bahwa:

“Masalah pelanggan dapat diproses dengan secepatnya melalui aplikasi sistem pelayanan cabang tersebut. Pelanggan bisa mengeluhkan masalahnya langsung ke bagian informasi lalu dari situ dapat merencanakan dan melaksanakan program kerja Bagian Hubungan Langganan, misalnya mencatat, meneruskan dan mentransip laporan masyarakat yang berkaitan dengan pelanggan di Cabangnya dengan menggunakan sistem informasi yang ditetapkan, menghimpun dan mengelolah data internet untuk meneruskan ke sistem informasi Manajemen kantor pusat dalam waktu yang ditentukan dan membuat bon pekerjaan penggantian meter (meter mati, meter kadaluarsa dan meter rusak). Pelayanan yang menjadi patokan terwujudnya kerja yang efektif jika pelayanannya sudah baik maka program tersebut berjalan baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Beby Hendriany, S.H selaku Asisten Kabag Pengawasan PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal pada Kamis, 27 September 2018 yang mengatakan:

“masyarakat dapat dengan mudah mengeluhkan perihal masalah yang terjadi ditempatnya dengan langsung didata melalui program tersebut agar dapat diproses cepat langsung ke kantor pusat. Target seperti pelayanan harus

ditingkatkan lagi agar pelanggan merasa puas dengan hasil yang di dapat dari pelayanan kantor. Membuat suatu perencanaan dan membuat program pengawasan fungsional di Bagian Pengawasan, memberikan laporan kepada Kepala Cabang atas kemungkinan terjadi gangguan pada jaringan perpipaan yang diakibatkan oleh prosedur kerja dan membuat laporan berskala atas pelaksanaan tugas pengawasan di Cabang kepada Kepala SPI dengan diketahui oleh Kepala Cabang”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Cut Febry selaku Admin Costemer Service PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal pada Kamis, 27 Sepember 2018 yang mengatakan:

“Mengatasi keluhan dan memeriksa apa kesalahan yang terjadi pada penginputan data dan memprosesnya kembali. Cara pelayanan yang baik dan benar. Lebih ditingkatkan lagi pelayanan untuk pelanggan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Esty Agustina selaku masyarakat yang menjadi sasaran program sistem pelayanan cabang pada Kamis, 27 Sepember 2018 yang mengatakan bahwa:

“Merasa kurang puas ketika pelayanannya kurang maksimal. Kurang mengerti karna masyarakat atau pelanggan yang mengeluh hanya di layani dibagian informasi saja. Menurut saya pelayanannya cukup baik dan pegawainnya cukup ramah hanya saja masalah-masalah yang dikeluhkan tidak cepat pelayanannya”.

3. Efektivitas Sistem Pelayanan

Efektivitas sistem pelayanan merupakan suatu kemampuan suatu sistem pelayanan itu mampu bertahan dan hidup terus dalam lingkungannya untuk melakukan pelayanan atau melayani yang ada dalam kegiatan sistem pelayanan cabang dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Humarkar Ritonga, SE, MSI selaku Ketua selaku Kepala Cabang PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal pada Kamis, 27 September 2018 yang mengatakan bahwa:

“Mengenai keluhan atau kepuasan pelanggan tergantung pelayanan yang kami berikan, program tersebut dibuat untuk mempermudah memproses atau menginput data pelanggan. Jika terdapat masalah yang rumit dapat diatasi dengan tepat. Sejauh ini program tersebut berjalan dengan semestinya, karna semua data pelanggan ada diaplikasi tersebut. Agar program berjalan dengan baik harus dikerjakan dengan serius pula. Dapat memahami apa keluhan pelanggan dan masalah-masalah yang ada dan menanganinya dengan baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Irfan selaku Asisten Hubungan Langganan PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal pada Kamis, 27 September 2018 yang mengatakan bahwa:

“Saat ini masih lancar digunakan oleh pegawai untuk melayani keluhan-keluhan pelanggan, masalah yang cukup rumit juga terbilang cukup sulit penanganannya seperti pergantian pipa-pipa yang bocor. Dengan mempercepat proses penanganan masalah keluhan pelanggan dengan

mengantisipasi masalah dengan cepat dan akurat. Pelayanan dengan ramah dan sabar dari pegawai dapat membuat pelanggan merasa leluasa untuk mengeluhkan masalahnya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Beby Hendriany, S.H selaku Asisten Kabag Pengawasan PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggalpada Kamis, 27 September 2018 yang mengatakan:

“Menurut saya pelanggan yang memiliki masalah yang cukup sulit juga susah penanganannya bagi pegawai karena terbilang masalahnya yang cukup rumit. Terjadi adanya komunikasi antara pegawai yang melayani dengan yang dilayani, yaitu dengan memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat dalam melayani keluhan. Pelayanan yang harus diutamakan karena jika pelayanannya kurang baik maka pelanggan pun tidak akan mendapat kenyamanan. Pelanggan adalah raja dan harus dilayani dengan baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Cut Febry selaku Admin Costemer Service PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggalpada Kamis, 27 September 2018 yang mengatakan:

“Pegawai berperan penting dalam menjalankan program tersebut apabila terdapat kesalahan baik penginputan data atau pelayanan yang salah maka pegawai tidak menjalankan pekerjaannya dengan baik, maka masalah pelanggan pun juga menjadi tanggung jawab pegawai. Pegawai yang menggunakan aplikasi ini melayani masyarakat yang bermasalah dengan menggunakan aplikasi tersebut dan pelayanannya pun harus baik pula, pelayanan yang baik dan benar harus diterapkan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Esty Agustina selaku masyarakat yang menjadi sasaran program sistem pelayanan cabang pada Kamis, 27 September 2018 yang mengatakan bahwa:

“Saya kurang paham mengenai hal tersebut, jika program spc tersebut mengenai pelayanan pelanggan mungkin kurang efektif. Pelayanannya juga kurang optimal karna masih kurang tepat penanganan untuk keluhan masalah yang cukup besar. Pegawai harus tegas dalam membuat keputusan terhadap masalah-masalah yang dikeluhkan pelanggan agar pelanggan pun merasa puas“.

C. Pembahasan

Data hasil wawancara dengan para narasumber di kantor PDAM Tirtanadi Kecamatan Medan Sunggal yang penulis sajikan dalam hal ini adalah data sebagaimana yang akan dianalisis pada sub bab pembahasan. Adapun data hasil wawancara dengan para narasumber meliputi data-data yang berkaitan dengan kategorisasi dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna untuk memenuhi harapan konsumen diperoleh dari dilaksanakannya program aplikasi Sistem Pelayanan Cabang (SPC) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di PDAM Trtanadi Kecamatan Sunggal. Dalam penelitian ini yang menjadi tujuan dari program sistem pelayanan cabang adalah meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, program sistem pelayanan cabang merupakan aplikasi berbasis online yang digunakan pegawai untuk melayani pelanggan dalam keluhan-keluhan yang terjadi. Aplikasi tersebut digunakan pegawai untuk melayani segala macam bentuk keluhan pelanggan terhadap ketidakpuasan pelayanan, aplikasi tersebut berisi tentang data-data atau info mengenai pelanggan. Dan penanganan masalah belum terlayani dengan maksimal karena lambatnya atau lamanya pengerjaan kerusakan yang terjadi.

Maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian tujuan dari program sistem pelayanan cabang belum sepenuhnya tercapai terlihat dari pelayanan yang kurang cepat. Adapun upaya PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal dalam meningkatkan pelayanan tersebut dengan melakukan memahami keluhan pelanggan yang terjadi ditempat tinggalnya dan menginput data secara cepat, agar prosesnya pun berjalan dengan cepat pula. Hal tersebut merupakan strategi yang baik dengan memberikan informasi kepada pelanggan agar dia dapat memahami terjadi kesalahan sistem atau yang lainnya.

Berkaitan dengan kategorisasi ini penulis menyimpulkan bahwa menurunnya tingkat kepuasan pelanggan bukan hanya dikarenakan kurangnya pelayanan secara tepat yang kurang efektif namun juga ada faktor penting lainnya yaitu lambatnya penanganan yang dilakukan pada masalah yang terjadi di tempat masyarakat tersebut.

2. Sistem Kerja

Sistem kerja merupakan susunan antara tata kerja dengan prosedur yang menjadi satu sehingga membentuk suatu pola tertentu dalam menyelesaikan suatu

pekerjaan. Prosedur dalam suatu program merupakan suatu hal yang sangat penting agar program tersebut dapat terarah sesuai dengan koridornya. Sistem pelayanan cabang juga harus memiliki prosedur agar berjalan dengan baik dan benar.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal tidak ada prosedur khusus, hanya pelayanan biasa ke masyarakat. Jika masyarakat terjadi masalah di tempatnya hanya menghubungi call senter kantor atau dapat langsung ke kantor dan langsung mengeluhkan masalahnya dibagian informasi kemudian dapat langsung ditangani oleh setiap bidang masing-masing.

Terkait kategorisasi ini penulis menyimpulkan bahwa sistem pelayanan cabang yang dilakukan masih belum efektif, dikarenakan belum tepatnya pelayanan yang diberikan. Merencanakan dan melaksanakan program kerja misalnya mencatat, meneruskan dan mentransip laporan masyarakat yang berkaitan dengan pelanggan di Cabangnya dengan menggunakan sistem informasi yang ditetapkan,

3. Efektivitas Sistem Pelayanan

Efektivitas sistem pelayanan merupakan suatu kemampuan suatu sistem pelayanan itu mampu bertahan dan hidup terus dalam lingkungannya untuk melakukan pelayanan atau melayani yang ada dalam kegiatan sistem pelayanan cabang dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, mengenai efektivitas sistem pelayanan dalam melakukan program sistem pelayanan cabang masih kurang

optimal penanganannya. Memproses penertiban surat perintah kerja (SPK)/kontrak/perjanjian untuk pekerjaan jaringan perpipaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menjaga kualitas air dalam pipa distribusi dan melakukan pencucian pipa dan kebersihan pipa pada saat pekerjaan pemasangan jaringan dan melaksanakan pekerjaan perbaikan pipa bocor, mengatasi dan mencari penyebab terjadinya gangguan air pada pelanggan. Tapi keluhan tersebut kurang direspon dengan cepat dan lama penanganannya.

Maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem pelayanan belum maksimal karna terdapat kurangnya pelayanan yang kurang optimal. Menginformasikan kepada pelanggan mengenai keluhan dalam masalah mengenai meteran atau pipa bocor dalam masalah yang cukup besar masih sangat lambat responnya, oleh sebab itu pelanggan merasa kurang puas.

BAB V

PENUTUP

Dalam bab ini penulis mengemukakan simpulan-simpulan dari hasil analisis data atau pembahasan dari hasil wawancara yang kemudian penulis juga kemukaan beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Dalam usaha pencapaian tujuan dan sasaran yang hendak dicapai sangat ditentukan oleh adanya proses pelaksanaan program yang didukung dengan adanya beberapa fungsi dari suatu program aplikasi yaitu satu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran program dapat diwujudkan sebagai "*out come*" (hasil akhir) kegiatan-kegiatan pelayanan publik yang dilakukan di kantor PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal. Sehingga tujuan dan sasaran Sistem Pelayanan Cabang adalah sebagai sarana untuk mempermudah proses keluhan pelanggan terhadap masalah yang terjadi dilokasi tempat tinggal masyarakat yang berbasis elektronik dan memanfaatkan internet, karena hal ini sangat bermanfaat bagi masyarakat dalam melayani pelanggan.

Dengan demikian tujuan dari penggunaan aplikasi ini adalah untuk mempercepat dan mempermudah proses keluhan pelanggan. Sedangkan sasaran utama dalam menggunakan aplikasi Sistem Pelayanan Cabang adalah sasarannya agar pegawai lebih mudah mengakses keluhan pemohon dan strategi untuk mencapai tujuan dan sasaran dari pelaksanaan Sistem Pelayanan Cabang tersebut adalah dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Untuk mengetahui pelaksanaan Sistem Pelayanan Cabang dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal terlaksana dengan baik, maka dalam sistem aplikasi Sistem pelayanan Cabang sangat diperlukan adanya peran serta pegawai menangani dan melayani pelanggan dan adanya komunikasi antara pegawai yang melayani dengan yang dilayani, yaitu dengan memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat dalam melayani keluhan.

Adapun hasil yang diperoleh dalam penelitian ini berdasarkan masing-masing kategorisasi antara lain:

1. Kualitas Pelayanan

Masih kurang efektif karena sangat diperlukan adanya peran serta pegawai menangani dan melayani pelanggan dan adanya komunikasi antara pegawai yang melayani dengan yang dilayani.

2. Sistem Kerja

Terjadi kerjasama antara pegawai-pegawai dibagian bidang masing-masing dengan penggunaan program SPC masih terbilang cukup baik dan sesuai dengan prosedur yang diterapkan.

3. Efektivitas Sistem Pelayanan

Dapat dikatakan masih kurang pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan, terjadi ketidakpuasan pelanggan mengenai pelayanan yang ada di kantor tersebut.

B. Saran

Dari hasil penelitian ini, penulis memberikan saran berdasarkan apa yang telah penulis ketahui mengenai Efektivitas penerapan sistem pelayanan SPC dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan cabang di PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal yaitu :

1. Untuk mencapai tujuan dan sasaran yang hendak dicapai perlu adanya proses pelaksanaan program yang didukung dengan adanya suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran dapat diwujudkan sebagai hasil akhir kinerja dalam memberikan pelayanan publik yang dilakukan di kantor PDAM Tirtanadi Kecamatan Medan Sunggal.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan Sistem Pelayanan Cabang dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Tirtanadi Kecamatan Sunggal terlaksana dengan baik, maka dalam sistem aplikasi Sistem pelayanan Cabang sangat diperlukan adanya peran serta pegawai menangani dan melayani pelanggan dan adanya komunikasi antara pegawai yang melayani dengan yang dilayani, yaitu dengan memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat dalam melayani keluhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin.2008. *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke. Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ainur Rohman, Ahmad&dkk.2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.
- Ali, Lukman. 2007.*Kamus Istilah Sastra*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Amsyah, Zulkifli. 2000. *Manajemen Sistem Informasi 2*. Jakarta: PT Gramedia.
- Badudu J.S dan Zain, Sutan Mohammad. 2010. *Kamus Umum Bahasa Indonesia dan Penerapannya*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Batinggi, Ahmad . 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bungkaes. H.R, J.H Posumah, Burhanuddin Kiyai 2013. *Hubungan efektivitas pengelolaan program Raskin dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat di desa mamahan kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud*. Jurnal Acta Dunia.
- Drs.M.N.Nasution,M.Sc. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Hessel, Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Jogiyanto, H.M.2005. *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan. Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

- Masruri. 2014. *Analisis Efektifitas Program Nasional pemberdayaan masyarakat mandiri perkotaan*. Padang: Akademia Permata.
- Meter, Donal, Van and Carl E. Van Horn. 2008. *The Policy Implementation Process*. Beverly Hill: Sage Publication.
- Moenir A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Amsyah, Z. (2005). *Manajemen sistem informasi*. Jakarta: PT. Gramedia pustaka umum
- Siagian, Sondang P. 1978. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi Dan Strateginya*. Jakarta: Penerbit Gita Karya.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri & Effendi Sofian. 2009. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Buku Seru.
- J.Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta:

ANDI.

Wayan, Ni Budiani. 2009. *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumatera Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. Jurnal Ekonomi dan Sosial, Volume 2, No. 1 diakses dari <http://ojs.unud.ac.id/index.php/input/article/viewFile/3191/2288>

Undang-Undang

Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang perusahaan daerah air minum PDAM Tirtanadi