

PELAKSANAAN PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KAMPAR DI BANGKINANG

Masri Yanis dan Mariaty Ibrahim

Masri.yanis@yahoo.co.id

Cp : 085363927176

Abstrack

This research is done in Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Bangkinang. Setting of the problem is how services are implemented in PDAM Tirta Kampar in Bangkinang. The purpose of this research is to find out implementation of service in PDAM Tirta Kampar in Bangkinang and to find out the obstacles found.

Writer use kuantitative descriptive analysis method and some theories about services implementation. Indicator used of this research are Tangibles, emphaty, reliability, responsiveness, and assurance as measurement of services implementation in PDAM Tirta Kampar Bangkinang. Data collecting technique is done by interview and quisioner. Sampling is done by sampling accidental. Data sources isdevided in to two: primary, which is gotten from questioner and interview. Another one is secondary data, which is gotten from documents in PDAM Tirta Kampar Bangkinang. The result shows that services in PDAM Tirta Kampar in Bangkinang is categorized as good enough.

Keyword: Service quality Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, and Assurance.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perkembangan suatu kota juga diiringi dengan peningkatan kebutuhan terhadap pelayanan air bersih perkotaan sehingga pemerintah maupun swasta atau masyarakat dituntut untuk menyediakan prasarana air bersih ini dengan sebaik-baiknya. Kebutuhan ini cenderung meningkat dari tahun ketahun seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan kualitas hidupnya yang mengalami peningkatan serta kegiatan perkotaan yang berkembang pesat. Penyediaan air untuk keperluan kota dapat berarti luas yaitu mulai dari penyediaan air untuk rumah tangga (non niaga), toko (niaga) , sosial dan instansi pemerintah.

Penyediaan prasarana dan pelayanan perkotaan merupakan tugas utama dari pemerintah dan penyediaan pelayanan air bersih untuk masyarakat perkotaan dilakukan oleh perusahaan air minum milik pemerintah.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah Kampar. Sesuai dengan Surat Keputusan bersama menteri Pekerjaan Umum No.3 Tahun 1984 mengelola sarana penyediaan air bersih yang telah berfungsi, dibentuk Badan Pengelola air minum. Pada Tahun 1998 dengan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No.16/Kpts/1988 tanggal 11 Januari 1988 dibentuk badan pengelola sarana penyediaan air bersih.

PDAM Tirta Kampar di Bangkinang adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengadaan air bersih dan sesuai dengan nilai-nilai atau syarat-syarat kesehatan dan bertujuan untuk melayani kepentingan masyarakat atau penduduk yaitu menyalurkan air bersih kerumah penduduk,tempat usaha dan fasilitas umum yang membutuhkan dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari untuk memajukan fungsi sosial.

Kualitas dan kuantitas pelayanan air bersih terhadap pelanggan yang ada saat ini juga belum memadai, ditandai dengan belum seluruhnya daerah pelayanan pelanggan mendapat penyediaan air bersih yang beroperasi 24 jam setiap hari. Sedangkan jika berdasarkan atas program yang dicanangkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2015 (*Millenium Development Goals*) maka diharapkan cakupan pelayanan yang harus dipenuhi untuk penduduk didaerah perkotaan adalah 80%.

Perumusan Masalah

Faktor penting dalam kesuksesan PDAM adalah terwujudnya kualitas pelayanan yang maksimal agar terciptanya kepuasan pelanggan. Karena sudah menjadi keharusan bahwa perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa harus meningkatkan kualitas dari pelayanan. Kualitas jasa sangat ditentukan oleh pelanggan. Berbagai tanggapan dari pelanggan dapat dijadikan masukan bagi pihak PDAM dalam pengembangan dan perbaikan kualitas jasa yang mereka berikan. Pelayanan yang berkualitas (*service quality*) akan sangat membantu dalam mempertahankan pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas memang sangat sulit dicapai karena adanya keanekaragaman keinginan pelanggan. Oleh karena itu, perlu diadakan suatu penelitian untuk mendapatkan pendekatan guna mencari solusi optimal. Dengan melihat uraian di atas, maka permasalahan yang menjadi perhatian utama penelitian ini adalah **“Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Pada PDAM Tirta Kampar di Bangkinang?”**

Tujuan Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan ini mempunyai beberapa tujuan, antara lain:

1. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Pelayanan pada PDAM Tirta Kampar di Bangkinang.
2. Untuk Mengetahui Hambatan yang dihadapi PDAM Tirta Kampar di Bangkinang dalam Pelaksanaan Pelayanan.

Tinjauan Teori

1. Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran berorientasi pada pelanggan (lingkungan eksternal), dengan anggapan bahwa konsumen hanya akan bersedia untuk membeli produk-produk yang mampu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan serta memberikan kepuasan. Implikasinya, fokus tujuan pemasaran dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan adalah berusaha memuaskan pelanggan melalui pemahaman perilaku konsumen secara menyeluruh yang dijabarkan dalam

kegiatan pemasaran yang mengintegrasikan kegiatan-kegiatan fungsional lainnya (produksi, keuangan, personalia, riset pengembangan dan lain-lain) secara efektif dan efisien dibandingkan para pesaing (**Tjiptono, 2004:3**).

2. Jasa

a. Pengertian Jasa

Pada dasarnya jasa merupakan suatu aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberi nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan terhadap masalah yang dihadapi konsumen (**Luppiyadi, 2001: 5**). Menurut **Kotler (2000)**, dalam **Fandy Tjiptono (2005. 16)**, mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibel* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

b. Karakteristik Jasa

Menurut **Lovelock dan Gummesson, dalam Tjiptono & Chandra (2005. 18)**, jasa memiliki empat karakteristik utama yang membedakannya dari barang, yaitu:

- 1) *Intangibility*
- 2) *Inseparability*
- 3) *Heterogeneity/variability/inconsistency*
- 4) *Perishability*

3. Kualitas Pelayanan

a. Konsep Kualitas Pelayanan.

Tjiptono (2005:54) menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan. Karena produk yang bersifat

b. Dimensi kualitas pelayanan

Selanjutnya, menurut **Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (dalam Tjiptono, 2005:273)** telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.

2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
4. *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan..
5. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi kondisi bangunan, sarana prasarana dan sumber daya manusia.

a. Model Kualitas Pelayanan

Model kualitas yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah Model Serqual (*service quality*) yang dikembangkan lewat serangkaian penelitian oleh **Parasuraman, Zeithaml dan Berry**. Model yang bisa disebut Model Gap ini dibangun dengan asumsi bahwa pelanggan membandingkan kinerja atribut pelayanan dengan standar ideal/sempurna untuk masing-masing atribut tersebut. Bila kinerja atribut melampaui standar, maka persepsi atas kualitas pelayanan secara keseluruhan meningkat. Secara garis besar model ini menganalisis Gap (kesenjangan) pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan (dipersepsikan) pelanggan.

b. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Hingga saat ini banyak sekali pendapat yang dikemukakan dalam menilai kualitas suatu pelayanan, tampaknya sering dipergunakan dalam penelitian-penelitian pelayanan adalah pendapat yang dikemukakan oleh **Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono, (2005:275)**. Mereka mengemukakan bahwa ada lima dimensi yang dapat dipergunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah *reliability, responsiveness, assurance, emphaty*, dan *tangible*. Untuk mengaplikasikan kelima dimensi tersebut ke dalam berbagai jenis organisasi (perusahaan) pelayanan dibutuhkan definisi spesifik operasional dan behavioral sesuai jenis pelayanan.

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa ada dua faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) atau pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*). Mengukur kualitas pelayanan berarti mengukur persepsi dan harapan pelanggan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan.

METODELOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang dilakukan ini berfungsi mengetahui teknik pengumpulan data dan pedoman dari analisis data yang dilakukan.

a. Teknik pengumpulan data

Dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian ini, penulis melakukan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

Dalam penelitian ini penulis membuat daftar pertanyaan kedalam kuesioner dan kemudian disebarakan kepada responden yang telah dipilih sebagai sampel penelitian untuk mendapatkan data tentang tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Kampar di Bangkinang.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan oleh penulis dengan bagian umum perusahaan untuk mendapatkan data dan keterangan-keterangan yang berhubungan dengan yang ingin diteliti penulis, bisa terjadi wawancara atau tanya jawab berulang-ulang.

3. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke objek penelitian guna mendapatkan informasi yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

b. Analisis Data

Dalam analisa data, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif yaitu mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, kemudian ditabulasikan berdasarkan variabel dari seluruh responden sehingga dapat melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan jumlah sampel sebesar 96 orang. Untuk mengetahui lebih jauh tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, maka penulis akan menyajikan dalam bentuk tabel seperti berikut:

Tabel III.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	39	40
2.	Perempuan	57	60
Total		96	100

Sumber: Penelitian lapangan, 2013

Berdasarkan tabel III.1 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan, yaitu 60%. Sedangkan responden laki-laki sebesar 39%. Jika dibandingkan dengan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan, diketahui bahwa besarnya jumlah sampel perempuan

dibandingkan dengan sampel laki-laki dikarenakan yang sering pergi untuk membayar rekening air pada umumnya di Bangkinang yaitu ibu-ibu rumah tangga. Dan bagi mereka, pekerjaan untuk pergi membayar rekening air tersebut merupakan tugas dari mereka sendiri.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelanggan

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan jumlah sampel sebesar 96 orang. Untuk mengetahui lebih jauh tentang karakteristik responden berdasarkan jenis pelanggan, maka penulis akan menyajikan dalam bentuk tabel seperti berikut:

Tabel III.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelanggan

No.	Jenis Pelanggan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Niaga	3	3
2.	Non Niaga	89	93
3.	Sosial	1	1
4.	Instansi Pemerintah	3	3
Total		96	100

Sumber: Penelitian lapangan, 2013

Berdasarkan tabel III.2 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah jenis pelanggan non niaga, yaitu 93%. Sedangkan responden terkecil adalah jenis pelanggan dari sosial, yaitu hanya 1%. Jika dibandingkan dengan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, diketahui bahwa besarnya jumlah sampel non niaga dibandingkan dengan sampel sosial dikarenakan kebanyakan dari pelanggan non niaga seperti rumah tangga di Bangkinang mereka banyak mengkonsumsi air dari PDAM tersebut untuk keperluan sehari-hari mereka dan juga rumah-rumah yang ada di Bangkinang tersebut juga telah banyak. Sehingga mereka berlangganan pada PDAM di Bangkinang. Dan untuk niaga dengan instansi pemerintah yaitu sebesar 3%. Sedangkan niaga, sosial dan instansi pemerintah juga memakai air dari PDAM untuk keperluan sehari-hari tetapi tidak sebanyak dari non niaga tersebut.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan jumlah sampel sebesar 96 orang. Untuk mengetahui lebih jauh tentang karakteristik responden berdasarkan latar belakang pendidikan, maka penulis akan menyajikan dalam bentuk tabel seperti berikut:

Tabel III.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

No	Latar belakang pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SLTA	33	35
2.	SMK	17	17
3.	Diploma	22	23
4.	Sarjana	24	25
Total		96	100

Sumber: Penelitian lapangan, 2013

Berdasarkan tabel III.3 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah yang memiliki latar belakang pendidikan dari tamatan SLTA, yaitu 35%. Sedangkan responden terkecil adalah mereka yang memiliki latar belakang pendidikan dari tamatan SMK, yaitu hanya 17%. Jika dibandingkan dengan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan, diketahui bahwa besarnya jumlah sampel yang latar belakang pendidikan dari tamatan SLTA dibandingkan dengan responden yang memiliki latar belakang tamatan SMK dikarenakan SLTA menurut pelanggan dulu biaya sekolahnya lebih murah dari SMK. Melihat latar belakang responden dalam penelitian ini pada umumnya tingkat pendidikan mereka masih rendah.

B. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar di Bangkinang

Berikut adalah tabel rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai pelaksanaan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar di Bangkinang:

Tabel III.24
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden

	Sub Variabel	Indikator	Skor	
PELAKSANAAN PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KAMPAR DI BANGKINANG	<i>Tangibles</i>	Kondisi bangunan tempat pembayaran air.	275	
		Kondisi peralatan pendistribusian air.	268	
		Kondisi sumber daya manusia.	269	
		Kondisi air yang didistribusikan.	261	
		Total Skor	1.073	
	<i>Emphaty</i>	Setiap pelanggan mendapatkan perlakuan yang sama tanpa membedakan status sosial yang dimiliki pelanggan.	277	
		Kepedulian karyawan terhadap keluhan pelanggan.	266	
		Komunikasi karyawan dengan pelanggan.	265	
		Perhatian dengan kondisi pelanggan.	271	
		Total Skor	1.079	
	<i>Reliability</i>	Kecepatan pelayanan.	266	
		Ketepatan waktu.	276	
		Kemudahan memperoleh layanan.	274	
		Kesediaan memberikan pelayanan.	268	
		Total Skor	1.084	
	<i>Responsiveness</i>	Kecepatan menanggapi selera pelanggan.	270	
		Kecepatan waktu untuk menyelesaikan masalah.	273	
		Respon karyawan terhadap kedatangan pelanggan.	278	
		Pengetahuan dan penguasaan tentang pelayanan.	272	
		Total Skor	1.093	
	<i>Assurance</i>	Kepercayaan pelanggan pada karyawan.	272	
		Jaminan kualitas air.	274	
		Kejujuran karyawan.	269	
		Karyawan yang sopan, baik ucapan maupun tindakan.	269	
		Total Skor	1.084	
	Jumlah Total Skor			5.413

Sumber: Penelitian lapangan, 2013

Berdasarkan tabel di atas, diketahui pelaksanaan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar di Bangkinang melalui *Tangibles* cukup baik, yaitu 1.073 poin. Melalui *Emphaty* cukup baik, yaitu 1.079 poin. Melalui *Reliability* cukup baik, yaitu 1.084 poin. Melalui *Responsiveness* cukup baik, yaitu 1.093 poin, dan melalui *Assurance* cukup baik dengan 1.084 poin.

Dari hasil penilaian total skor masing-masing variabel di atas, maka diketahui pelaksanaan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar di Bangkinang secara keseluruhan dapat dinilai cukup baik, yaitu 5.413 poin.

C. Hambatan-hambatan yang dihadapi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Di Bangkinang Dalam Pelaksanaan Pelayanan

Setiap perusahaan tentu memiliki hambatan-hambatan dalam melaksanakan tujuannya sehingga pelaksanaan dari tujuan tersebut tidak berjalan dengan efektif. Begitu juga dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar di Bangkinang. Dari penelitian yang penulis lakukan tentang pelaksanaan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Di Bangkinang, peneliti menemukan beberapa hambatan-hambatan yang dihadapi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar di Bangkinang. Hambatan-hambatan tersebut antara lain:

- 1) Sarana dan prasarana, yang masih minim sebagai fasilitas kerja karyawan terutama yang berkaitan dengan pelanggan. Sarana dan prasarana ini mencakup :
 - Peralatan untuk memproduksi dan mendistribusikan air.
 - Peralatan operasional kantor seperti komputer atau laptop, telepon, dan sebagainya.
 - Peralatan transportasi atau operasional lapangan.
 - Area parkir untuk pelanggan yang belum optimal.
- 2) Kemampuan menanggapi keluhan, penyelesaian masalah dan lain-lainya, karyawan belum bisa mengatasinya, disamping itu dari 53 karyawan yang tidak semuanya memiliki latar belakang yang tinggi sehingga cara berfikir dan sikap mereka yang berbeda-beda dalam melakukan pelayanan.
- 3) Kerjasama karyawan PDAM Tirta Kampar di Bangkinang mencakup hal seperti:
 - Kerjasama dengan atasan.
 - Kerjasama dengan rekan kerja.
 - Kerjasama dengan pelanggan.

Kerjasama ini menjadi hambatan ketika tidak terbentuknya harmonitas sehingga mengganggu pelaksanaan pekerjaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan tentang pelaksanaan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar di Bangkinang sebagai berikut:

1. Secara garis besar, pelaksanaan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar di Bangkinang sudah cukup baik.
2. Pelaksanaan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar di Bangkinang dalam masing-masing variabel yaitu pada variabel *Tangibles* dinilai cukup baik, *Emphaty* dinilai cukup baik, *Reliability* dinilai cukup baik, *Responsiveness* dinilai cukup baik, dan *Assurance* dinilai cukup baik juga dari responden.
3. Dalam Pelaksanaan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar di Bangkinang, pihak Pimpinan memiliki hambatan-hambatan yang dihadapi seperti:
 - Sarana dan prasarana, yang masih minim sebagai fasilitas kerja karyawan terutama yang berkaitan dengan pelanggan. Sarana dan prasarana ini mencakup :
 - Peralatan untuk memproduksi dan mendistribusikan air.
 - Peralatan operasional kantor seperti komputer atau laptop, telepon, dan sebagainya.
 - Peralatan transportasi atau operasional lapangan.
 - Area parkir untuk pelanggan yang belum optimal.
 - Kemampuan menanggapi keluhan, penyelesaian masalah dan lain-lainnya karyawan belum bisa mengatasinya, disamping itu dari 53 karyawan yang tidak semuanya memiliki latar belakang yang tinggi sehingga cara berfikir dan sikap mereka yang berbeda-beda dalam melakukan pelayanan.
 - Kerjasama karyawan PDAM Tirta Kampar di Bangkinang mencakup hal seperti:
 - Kerjasama dengan atasan.
 - Kerjasama dengan rekan kerja.
 - Kerjasama dengan pelanggan.

Kerjasama ini menjadi hambatan ketika tidak terbentuknya harmonitas sehingga mengganggu pelaksanaan pekerjaan.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pelaksanaan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar di Bangkinang, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. PDAM Tirta Kampar di Bangkinang harus memperhatikan dan meningkatkan pelaksanaan pelayanan yang sudah ada.
2. PDAM Tirta Kampar di Bangkinang harus bisa memberikan pelatihan kepada karyawan untuk pelaksanaan pelayanan yang optimal. Sehingga bisa mengikuti standar operasional pelayanan. Ini juga bisa meningkatkan variabel pelaksanaan pelayanan di setiap indikatornya biarpun ada beberapa indikator yang sudah cukup baik.

3. PDAM Tirta Kampar di Bangkinang harus memperhatikan yang menjadi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan. Hal-hal yang harus diperhatikan yaitu:
 - a. Sarana dan prasarana, ini mencakup :
 - Peralatan untuk memproduksi dan mendistribusikan air harus dilakukan dengan baik.
 - Peralatan operasional kantor seperti komputer atau laptop, telepon, dan sebagainya harus dilengkapi supaya pelaksanaan pelayanan tidak terkendala.
 - Peralatan transportasi atau operasional lapangan harus disediakan supaya karyawan bisa mengerjakan pekerjaan mereka dengan baik dan supaya tidak terkendala.
 - Area parkir untuk pelanggan yang belum optimal harus diperhatikan supaya pelanggan tambah merasa nyaman untuk memarkirkan kendaraan mereka.
 - b. Kemampuan menanggapi keluhan, penyelesaian masalah dan lain-lainnya, karyawan belum bisa mengatasinya. Untuk bisa mengatasi semua itu, pihak PDAM untuk menerima karyawan yang akan datang harus bisa menyeleksi calon-calon karyawan yang memiliki pengetahuan yang tinggi dan juga mempunyai keterampilan yang baik pula. Disamping itu dari 53 karyawan yang tidak semuanya memiliki latar belakang yang tinggi sehingga cara berfikir dan sikap mereka yang berbeda-beda dalam melakukan pelayanan. Sebaiknya, untuk hal yang seperti ini pihak PDAM harus benar-benar memperhatikan tingkat kerja karyawan dan memberikan sebuah pelatihan untuk meningkatkan kerja mereka. Apabila kerja mereka baik, maka pelaksanaan pelayanan di PDAM akan baik pula dan para pelanggan merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan.
 - c. Kerjasama karyawan PDAM Tirta Kampar di Bangkinang mencakup hal seperti:
 - Kerjasama dengan atasan.
 - Kerjasama dengan rekan kerja.
 - Kerjasama dengan pelanggan.

Kerjasama ini menjadi hambatan ketika tidak terbentuknya harmonitas sehingga mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Oleh karena itu, kerjasama ini sangat kita perlukan untuk mendapatkan hasil yang baik. Dengan bekerjasama, maka semua persoalan dan hambatan yang ada di PDAM ini, akan terselesaikan dengan baik. Sehingga pelaksanaan pelayananpun akan baik juga.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Alih Bahasa: A.B Susanto, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Luppiyadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (2000). A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research''Journal of Marketing. (41-50).
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi I. Malang : Penerbit Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.