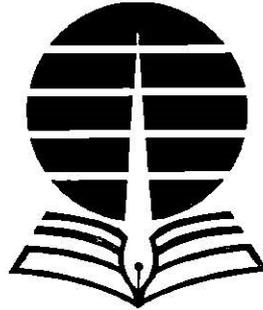


**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH DI PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA TARAKAN**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat  
Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**ELIS SURYANI**

**NIM. 500896383**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2018**

**ABSTRAK****KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH  
DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KOTA TARAKAN****ELIS SURYANI**[anindyasuryani.es@gmail.com](mailto:anindyasuryani.es@gmail.com)

PDAM Kota Tarakan merupakan Perusahaan Daerah yang memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di Kota Tarakan, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggannya. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat di atasi oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini PDAM Kota Tarakan. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun, namun kualitas pelayanan yang di berikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui kualitas pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan, (2) untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pertimbangan bahwa Kota Tarakan merupakan daerah kepulauan yang dikelilingi oleh laut dan curah hujan yang fluktuatif. Penelitian yang dilakukan dilapangan menunjukkan bukti fisik, kualitas pelayanan dan kualitas dalam menyalurkan air bersih, merupakan tugas dari bagian langganan PDAM dan dilakukan perawatan rutin. Sumber daya dan gedung terlihat baik dan rapi, kehandalan, petugas PDAM yang berhubungan dengan pelanggan, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, kecakapan yang dapat di andalkan sesuai dengan tugasnya masing-masing. Teknisi PDAM yang ada sangat terbatas, maka pelanggan harus menunggu antrian. PDAM berusaha mengatasi keluhan pelanggan dalam jangka waktu lebih dari 1 hari. Dilihat dari jaminan, tolak ukur PDAM mengenai jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan, dari kesopanan seluruh pegawai terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Di lihat dari empati, seluruh pegawai PDAM memiliki empati yang baik dalam memberikan pelayanan, pada waktu memberikan pelayanan, baik di kantor maupun di lapangan atau di lokasi survey. Faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan PDAM kepada pelanggan dari tidak tersedianya anggaran dana untuk menambah dan perbaikan fasilitas yang rusak dan kedisiplinan pegawai. SDM teknisi masih kurang.

**Kata Kunci :** PDAM, Kualitas, Pelayanan

**ABSTRACT****QUALITY OF CLEAN WATER SERVICES  
IN THE DRINKING WATER COMPANY (PDAM)  
CITY TARAKAN****ELIS SURYANI**[anindyasuryani.es@gmail.com](mailto:anindyasuryani.es@gmail.com)

PDAM Kota Tarakan is a regional company that provides services to meet the needs of clean water in Tarakan City, but on the way often get complaints from the public or customers. Public complaints about the difficulty of getting clean water still seem to be an obstacle that can not be completely overcome by the local government in this case PDAM Kota Tarakan. On the one hand, the public demand for clean water increases, along with the increase of population from year to year, but the quality of service provided has not been comparable with the demand of the people. The purpose of this research is (1) to know the quality of clean water service at Tarakan City Water Company (PDAM), (2) to know what factors influence the quality of clean water service in PDAM Tarakan City. In this research the researcher uses qualitative research method with the consideration that Tarakan City is an archipelago area surrounded by sea and fluctuating rainfall. Research conducted in the field shows physical evidence, quality of service and quality in distributing clean water, is the task of subscription part of PDAM and done routine maintenance. Resources and buildings look good and neat, reliability, PDAM officers who are related to customers, have good communication skills, reliable skills in accordance with their respective tasks. The PDAM engineers are very limited, then the customer must wait queue. PDAMs are trying to resolve customer complaints within a period of more than 1 day. Judging from the guarantee, PDAM benchmarks on employee guarantees in providing services, from the decency of all employees to the services they provide to the community. Viewed from empathy, all PDAM employees have a good empathy in providing services, at the time of providing services, both office and field or survey location. Factors that affect the implementation of PDAM services to customers from unavailability of budget funds to add and repair damaged facilities and employee discipline. HR technicians are still lacking.

Keywords: PDAM, Quality, Service

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul Kualitas Pelayanan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan  
Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.  
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tarakan, 09 Desember 2017

Yang Menyatakan



ELIS SURYANI  
NIM.500896383

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERSETUJUAN TAPM**

Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Air Bersih di Perusahaan  
Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan  
Penyusun TAPM : ELIS SURYANI  
NIM : 500896383  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Hari / Tanggal : Sabtu, 09 Desember 2017

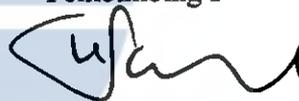
Menyetujui :

Pembimbing II



Dr. Syahrani, M.Sc  
NIDN. 1107087501

Pembimbing I



Dr. Darmanto, M.Ed  
NIP. 195910271986011002

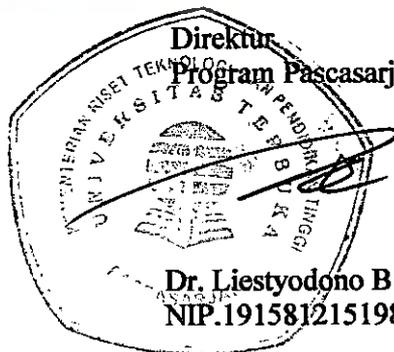
Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Pada Program Magister  
Administrasi Publik,



Dr. Darmanto, M. Ed  
NIP.195910271986031002

Direktur  
Program Pascasarjana,



Dr. Liestyodono B Irianto, M.Si  
NIP.1915812151986011009

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : Elis Suryani  
 NIM : 500896383  
 Program Studi : Magister Administrasi Publik  
 Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Air Bersih di Perusahaan  
 Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu / 09 Desember 2017  
 Waktu : 14.00 Wita

Dan telah dinyatakan LULUS

**PANITIA PENGUJI TAPM**

Tandatangan

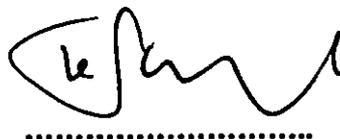
Ketua Komisi  
 Dr. Darmanto, M.Ed



Penguji Ahli  
 Prof. Dr. Endang Wirdjatmi Trilestari, M.Si



Pembimbing I  
 Dr. Darmanto, M.Ed



Pembimbing II  
 Dr. Syahrani, M.Sc



## KATA PENGANTSR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala karunia dan ridho-NYA, sehingga tesis dengan judul “Pelayanan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan” ini dapat di selesaikan.

Tesis ini di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.AP.) dalam Bidang Minat Adminstrasi Publik

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Bapak Dr.Liestyodono B Irianto,M.Si Direktur Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Bapak Dr. Sofjan Arifin, M.Si Kepala UPBJJ UT Tarakan yang telah banyak memberikan masukan terkait dengan penyusunan TAPM ini;
3. Bapak Dr.Darmanto,M.Ed Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan bantuan serta meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penyelesaian penyusunan TAPM ini;
4. Bapak Dr.Syahrhan, M.Sc Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis;
5. Bapak Dr.Darmanto,M.E Ketua Bidang Ilmu/Program Magister Administrasi Publik;
6. Bapak Drs. H. Badrun, M.Si Sekda Provinsi Kalimantan Utara yang telah memberikan ijin dan kesempatan dalam mengikuti Program Pasca Sarjana pada Universitas Terbuka;
7. Bapak Drs.Said Usman,M.Si Direktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan yang telah memberi ijin/rekomendasi tempat penelitian ini;
8. Suami tercinta, terkasih Nawiri dan anak-anak tercinta Lia Putri Fantriana, Fahri Arizona, Alnanda Andri Prabowo, Vicha Dwi Sina dan Muhammad Dzaky Ramadhan Serta Ibunda Hj.Rafeah tercinta untuk segala motivasi, perhatian, dukungan, semangat dan doanya sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik
9. Teman-teman mahasiswa Program Pascasarjana khususnya kelompok “Hore”(Nina,Baim,Helda,Tuti dan Riska) yang telah bersama-sama membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat dan permintaan maaf yang tulus jika seandainya dalam penulisan ini terdapat kekurangan dan kekeliruan. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan

**kritik dan saran yang bersifat membangun agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis.**

**Tarakan,  
Desember 2017  
Penulis,**

**Elis Suryani  
NIM : 500986383**



## DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak .....	i
Abstract .....	ii
Lembar Pernyataan .....	iii
Lembar Persetujuan TAPM .....	iv
Lembar Layak Uji .....	v
Lembar Pengesahan .....	vi
Lembar Persetujuan Artikel .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu .....	57
C. Kerangka Berpikir .....	65
D. Definisi Operasional .....	66
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	70
B. Sumber Informasi .....	70
C. Metode Analisis Data .....	72

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	74
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	80

**BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	108
B. Keterbatasan Penelitian.....	111
C. Saran .....	111

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1. Cakupan wilayah Pelanggan Air Bersih PDAM Kota Tarakan.....	4
Tabel 2.1. Analisis Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	59



**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Skema Kerangka Berpikir.....	63
Gambar 4.1. Pemanfaatan (Eksisting) Ketersediaan Air Baku Sungai / Embung dan (IPA) Kota Tarakan.....	76



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik dalam bidang jasa di Indonesia merupakan salah satu pelayanan publik yang digunakan oleh banyak masyarakat. Saat ini, masyarakat semakin kritis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keluhan-keluhan seperti layanan yang terlalu lama dan berbelit-belit, pegawai yang kurang tanggap, serta kualitas layanan itu sendiri menjadi perhatian masyarakat dari tahun ke tahun. Albrecht dan Zemke dalam (Dwiyanto, 2005:145) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan.

Pelayanan publik menjadi penting karena berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan. Institusi pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah maupun swasta. Pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik. Organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Menurut Rudianto (2005:41) Institusi pemerintah memberikan pelayanan. Maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Reformasi administrasi publik diarahkan pada pelaksanaan keseluruhan fungsi-fungsi manajemen pemerintahan yang didasarkan pada kebutuhan bagi peningkatan kecepatan efektivitas dan mutu pelayanan sesuai dengan dinamika kemajuan masyarakat dan tantangan pembangunan.

Tugas Pokok dan Fungsi dan (Tupoksi) Tugas Pokok Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tarakan (PDAM) selaku Operator Pelayanan Air Minum Perpipaan kepada Masyarakat di Wilayah Pelayanan menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

PDAM Kota Tarakan telah berupaya memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di Kota Tarakan, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggannya. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Kota Tarakan. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut.

Keluhan-keluhan terhadap pelayanan PDAM Kota Tarakan, baik dari pelanggan maupun calon pelanggannya yang menyebabkan pelanggan menjadi kurang puas, antara lain kontinuitas air yang belum memenuhi target atau standar pelayanan, lokasi atau tempat pembayaran hanya berada di tempat-tempat tertentu, serta kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif sehingga membutuhkan waktu lebih lama dari yang diharapkan oleh pelanggan. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif mulai identifikasi disertai dengan penentuan sumber yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh.

Pelayanan distribusi air bersih oleh PDAM Kota Tarakan tidak berjalan dengan lancar menurut nara sumber yang terpercaya bahwa di Kota Tarakan hanya ada 3 (tiga) embung yang tersedia untuk melayani pelanggan. Dengan ada 3 (tiga) embung yaitu embung Bengawan di jalan P. Aji. Iskandar Juata Permai Tarakan Timur, embung Binalatung beralamat di jalan gunung Slipi Kampung Satu Tarakan Tengah dan embung Persemaian beralamat di jalan Aki Balak Tarakan Timur dan bergantung dari curah hujan yang ada, sehingga berdampak langsung pada pelayanan distribusi air bersih PDAM, karena produksi air mengalami penurunan. Penurunan tersebut mengakibatkan pendistribusian air di wilayah dataran tinggi terganggu. Meskipun PDAM memiliki genset/digunakan apabila

listrik padam untuk mengalirkan air ke pelanggan, namun efektifitas penggunaan genset tidak terlalu besar. Apalagi pemakaian genset harus ada tenggang waktu, dari listrik mati hingga menyalakan genset yang menyebabkan pelayanan distribusi air terganggu.

Kekecewaan juga terjadi pada sikap pegawai PDAM yang kurang tanggap dan cepat dalam menghadapi pengaduan masyarakat seperti terjadi kebocoran/kerusakan pipa. Gangguan tersebut menyebabkan warga tidak mendapatkan distribusi air dengan lancar bahkan lebih dari 24 jam jika penanganan gangguan tersebut tidak segera diatasi. Adapun masalah yang dihadapi PDAM Kota Tarakan yakni kekurangan air baku dan sumber air baku yang saat ini sedang diupayakan dengan membangun waduk baru, masalah infrastruktur PDAM yang membutuhkan pembenahan, kualitas air yang tidak stabil, dan persoalan SDM.

**Tabel 1.1.Cakupan wilayah Pelanggan Air Bersih PDAM**

**Kota Tarakan**

<b>Kecamatan</b>	<b>Tahun 2013</b>	<b>Tahun 2014</b>	<b>Tahun 2015</b>
Tarakan Barat	3.779	7.692	9.009
Tarakan Tengah	4.903	5.814	6.661
Tarakan Timur	2.110	2.256	2.628
Tarakan Utara	1.128	1.278	1865
Jumlah Pelanggan	11920	17040	20163

Sumber : PDAM Kota Tarakan 2017

Dari Tabel 1.1 di atas dapat kita ketahui bahwa cakupan wilayah pelanggan air bersih PDAM Kota Tarakan dari tahun 2013 berjumlah 11.920, tahun 2014 berjumlah 17040 dan di tahun 2015 meningkat menjadi 20163. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan PDAM dapat diketahui dengan adanya bermacam-macam keluhan dari pelanggan, antara lain :

Berkaitan dengan air yang didistribusikan kepada pelanggan.

- 1) Debit air. Keluhan akan hal ini seringkali berkaitan dengan air yang macet atau aliran air yang didistribusikan kepada pelanggan mempunyai debit yang kecil.
- 2) Kebocoran air, baik yang terjadi pada pipa yang akan masuk ke rumah pelanggan, ataupun pada pipa distribusi yang berada di jalan-jalan besar. Yang kesemuanya berdampak sangat merugikan pelanggan. Apabila kebocoran terjadi pada pipa yang menuju rumah pelanggan atau dikawasan rumah pelanggan, maka sudah dapat dipastikan bahwa jumlah tagihan pasti akan naik. Sedangkan apabila kebocoran terjadi disepanjang ruas jalan raya, maka aliran air akan diputus, sehingga pelanggan tidak mendapatkan air bersih.
- 3) Kualitas air yang tidak sesuai dengan standart yang telah ditentukan. Kekeruhan air adalah keluhan yang paling sering dilontarkan oleh pelanggan.
- 4) Ketidak sesuaian angka dimeteran air dengan jumlah pembayaran yang dibebankan kepada pelanggan. Atau

terjadinya salah perhitungan dengan jumlah yang seharusnya dibayarkan oleh pelanggan.

- 5) Adanya kerusakan pada pipa jaringan distribusi, misalnya pipa rusak, pipa berlumut, dll.

Dari kelima prosedur tersebut diatas, dirasa cukup lama oleh pelanggan dalam menangani keluhan. Bahkan pelanggan terkadang harus menunggu beberapa hari untuk penanganan keluhan oleh pihak PDAM Kota Tarakan.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas dan permasalahan yang ada maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan".

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, muncul permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penulisan ini terdapat beberapa tujuan, yaitu :

- 1) Untuk menganalisis kualitas pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan.
- 2) Untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan.

### **D. Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat dari penulisan proposal penelitian ini yaitu:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Agar dapat digunakan sebagai literatur atau referensi bagi penelitian berikutnya yang terkait tentang Pelayanan Publik Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a) Bagi pemerintah, agar menjadi masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan langkah-langkah kebijakan yang akan diterapkan dalam sistem pelayanan yang prima bagi masyarakat.
- b) Bagi masyarakat, agar dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam terhadap kualitas yang diberikan oleh PDAM Kota Tarakan

- c) Bagi penulis, agar menjadi bahan pembelajaran untuk melatih dan mengasah daya pikir dalam melihat permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. Kualitas Layanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2006:59). Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006). Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan Perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Kualitas bukanlah diukur dari sudut pandang penyedia jasa saja, tetapi berdasarkan sudut pandang/ persepsi pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelangganlah yang membeli dan memakai jasa. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan

sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

Menurut Kotler (2012:49) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Penggunaan istilah pelayanan publik (*publik service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable*, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar.

Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara. Publik dalam pengertian umum atau masyarakat dapat kita temukan dalam istilah *publik offering* (penawaran umum), *publik ownership* (milik umum), dan *publik utility* (perusahaan umum), *publik relations* (hubungan masyarakat), *publik service* (pelayanan masyarakat), *publik interest* (kepentingan umum) dll. (Schermerhorn, Hunt, and Osborn, 1991: 31).

Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *publik authorities* (otoritas negara), *publik building* (bangunan negara), *publik revenue* (penerimaan negara) dan *publik sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian *publik* yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian masyarakat. Nurcholish (2005: 178) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik. Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau *service provider* Barata (2003: 11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima

layanan dari para penyedia layanan. Adapun berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani terdapat 2 (dua) golongan pelanggan, yaitu:

- a) Pelanggan internal, yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan dan pengadministrasiannya.
- b) Pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa. Pada prinsipnya pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta. Namun demikian terdapat persamaan di antara keduanya, yaitu:

- (1) Keduanya berusaha memenuhi harapan pelanggan, dan mendapatkan kepercayaannya;
- (2). Kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi. (Barata, 2003: 15)

Sementara karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah:

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Misalnya perijinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya.

- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional.
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.

- f. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing. (LAN, 2003: 22).

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006:42-43).

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Dalam kaitannya itu (Rasyid 1997:11) mengemukakan bahwa : Pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah

diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

## **2. Pengertian Air**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 416 tahun 1990, bahwa : “air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak”.

Air dapat berwujud padatan (es), cairan (air), dan gas (uap air). Air merupakan satu – satunya zat yang secara alami terdapat dipermukaan bumi dalam ketiga wujudnya tersebut. Air adalah substansi kimia dengan rumus kimia  $H_2O$  : satu molekul air tersusun atas dua atom hidrogen yang terikat secara kovalen pada satu atom oksigen. Air bersifat tidak berwarna, tidak berasa dan tidak berbau pada kondisi standar (Allafa, 2008 dalam Putra, ).

Air merupakan salah satu kebutuhan esensial manusia yang kedua setelah udara untuk keperluan hidupnya. Manusia hanya bisa bertahan hidup selama kurang lebih tiga hari tanpa air. Untuk menciptakan suatu lingkungan hidup manusia yang bersih dan sehat tanpa persediaan air bersih yang cukup, mustahil akan tercapai (Daud, 1999 dalam Radjab).

Air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari – hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan tapi masih memungkinkan mengandung mikroorganisme dan bahan kimia yang dapat membahayakan kesehatan oleh karena itu masih perlu ada pengolahan lebih lanjut seperti terlebih dahulu dimasak sebelum diminum (Daud, 2011).

Air bersih adalah salah satu jenis sumber daya berbasis air yang bermutu baik dan biasa dimanfaatkan oleh manusia untuk dikonsumsi atau dalam melakukan aktivitas mereka sehari-hari termasuk diantaranya adalah sanitasi. Untuk konsumsi air minum menurut departemen kesehatan, syarat-syarat air minum adalah tidak berasa, tidak berbau, tidak berwarna, dan tidak mengandung logam berat. Walaupun air dari sumber alam dapat diminum oleh manusia, terdapat risiko bahwa air ini telah tercemar oleh bakteri (misalnya *Escherichia coli*) atau zat-zat berbahaya. Walaupun bakteri dapat dibunuh dengan memasak air hingga 100 °C, banyak zat berbahaya, terutama logam, tidak dapat dihilangkan dengan cara ini.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 1991 mendefinisikan air bersih sebagai berikut :

- a. Dipandang dari sudut ilmiah, air bersih adalah air yang telah bebas dari mineral, bahan kimia jasad renik

- b. Dipandang dari sudut program, air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan rumah tangga dan dapat diminum setelah masak.

## 2.1. Sumber Air

Menurut Sutrisno, dkk. ( 2002 ) sumber – sumber air adalah sebagai berikut yaitu :

### 1. Air Tanah, yang terdiri dari :

#### a. Mata air

Mata air adalah air tanah yang keluar dengan sendirinya kepermukaan tanah. Mata air yang berasal dari tanah dalam, hampir tidak terpengaruh oleh musim dan kualitas/kualitasnya sama dengan keadaan air dalam.

#### b. Air tanah dangkal

Terjadi karena daya proses peresapan air dari permukaan tanah. Lumpur akan tetahan, demikian pula dengan sebagian bakteri, sehingga air tanah akan jernih tetapi lebih banyak mengandung zat kimia (garam – garam yang terlarut) karena melalui lapisan tanah yang mempunyai unsur – unsur kimia tertentu untuk masing – masing lapisan tanah. Lapis tanah disini berfungsi sebagai saringan.

#### c. Air tanah dalam

Pengambilan air tanah dalam tak semudah pada air tanah dangkal. Dalam hal ini harus digunakan bor dan memasukkan pipa kedalamnya sehingga dalam suatu kedalaman (biasanya antara 100

– 300 m) akan didapatkan suatu lapis air. Jika tekanan air tanah ini besar, maka air dapat menyembur keluar dan dalam keadaan ini, sumur ini disebut dengan sumur *artesis*. Jika air tak dapat keluar dengan sendirinya, maka digunakan pompa untuk membantu pengeluaran air tanah dalam ini.

## 2. Air permukaan

Adalah air hujan yang mengalir di permukaan bumi. Pada umumnya air permukaan ini akan mendapat pengotoran selama pengalirannya, misalnya oleh lumpur, batang – batang kayu, daun – daun, kotoran industri kota dan sebagainya. Air permukaan ada 2 macam, yaitu :

- a) Air Sungai
- b) Air Rawa/danau

## 3. Air Laut

Mempunyai sifat asin, karena mengandung garam NaCl. Kadar garam NaCl dalam air laut 3%. Dengan keadaan ini maka **air laut tidak memenuhi syarat untuk air minum.**

## 4. Air atmosfer

Dalam keadaan murni, sangat bersih, Karena dengan adanya pengotoran udara yang disebabkan oleh kotoran – kotoran industri/debu dan lain sebagainya. Maka untuk menjadikan air hujan sebagai sumber air minum hendaknya pada waktu menampung air hujan jangan dimulai pada saat hujan mulai turun, karena masih mengandung banyak kotoran.

### 2.1.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pencemaran Air

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 173/Menkes/VII/77

Pencemaran air adalah suatu peristiwa masuknya zat ke dalam air yang mengakibatkan kualitas (mutu) air tersebut menurun sehingga dapat mengganggu atau membahayakan kesehatan masyarakat (Mukono, 2006 : 18). Pencemaran air terjadi bila beberapa bahan atau kondisi (misalnya panas) yang dapat menyebabkan penurunan kualitas badan air sehingga tidak memenuhi baku mutu atau tidak dapat digunakan untuk keperluan tertentu (Soegianto, 2005).

Mukono ( 2000 ) mengemukakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi pencemaran air adalah sebagai berikut:

#### 1. Mikroorganisme

Salah satu indikator bahwa air tercemar adalah adanya mikroorganisme patogen non pathogen didalamnya. Danau/sungai yang terkontaminasi/tercemar mempunyai spesies mikroorganisme yang berlainan dari air yang bersih. Air yang tercemar umumnya mempunyai kadar bahan organik yang tinggi sehingga pada umumnya banyak mengandung mikroorganisme heterotropik.

#### 2. Curah Hujan

Curah hujan disuatu daerah akan menentukan volume dari badan air dalam rangka mempertahankan efek pencemaran

terhadap setiap bahan buangan didalamnya (*deluting effects*). Curah hujan yang cukup tinggi sepanjang musim dapat lebih mengencerkan air yang tercemar.

### 3. Kecepatan Aliran Air (*Stream Flow*)

Bila suatu badan air memiliki aliran yang cepat, maka keadaan itu dapat memperkecil kemungkinan timbulnya pencemaran air karena bahan polutan dalam air akan lebih cepat terdispensi.

### 4. Kualitas Tanah

Kualitas tanah (pasir atau lempung) juga mempengaruhi pencemaran air, ini berkaitan dengan pencemaran tanah yang terjadi di dekat sumber air. Beberapa sumber pencemaran tanah dapat berupa bahan beracun seperti pestisida, herbisida, logam berat dan sejenisnya serta penimbunan sampah secara besar – besaran.

## 2.2 Peranan Air Bagi Kehidupan Manusia

Bagi manusia kebutuhan akan air sangat mutlak karena sebenarnya zat pembentuk tubuh manusia sebagian besar terdiri dari air yang jumlahnya sekitar 73% dari bagian tubuh. Air di dalam tubuh manusia berfungsi sebagai pengangkut dan pelarut bahan-bahan makanan yang penting bagi tubuh. Sehingga untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya manusia berupaya mendapatkan air yang cukup bagi dirinya.

Tubuh manusia sebagian terdiri dari air, kira – kira 60 – 70% dari berat badannya. Untuk kelangsungan hidupnya, tubuh manusia membutuhkan air yang jumlahnya antara lain tergantung berat badan. Untuk orang dewasa kira – kira memerlukan air 2.200 gram setiap harinya (Sutrisno, 2002).

Kegunaan air bagi tubuh manusia antara lain untuk proses pencernaan, metabolisme, mengangkut zat – zat makanan dalam tubuh, mengatur keseimbangan suhu tubuh, dan menjaga jangan sampai tubuh kekeringan. Apabila tubuh kehilangan banyak air, maka akan mengakibatkan kematian. Sebagai contoh, penderita penyakit kolera (Sutrisno, 2010).

Untuk mencegah terjadinya penyakit yang diakibatkan penggunaan air, kualitas badan air harus dijaga sesuai dengan baku mutu air. Baku mutu air adalah ukuran batas atau kadar makhluk hidup, zat, energi, atau komponen yang ada atau harus ada dan atau unsure pencemar yang ditenggang keberadaannya di dalam air. Untuk memenuhi hal tersebut, perlu dilakukan pengukuran atau pengujian kualitas (mutu) air berdasarkan parameter – parameter tertentu dan metode tertentu (Mulia, 2005).

### **2.3 Kualitas Air**

Dengan adanya standard kualitas air, orang dapat mengukur kualitas dari berbagai macam air. Setiap jenis air dapat diukur konsentrasi kandungan unsur yang tercantum didalam standard

kualitas, dengan demikian dapat diketahui syarat kualitasnya, dengan kata lain standard kualitas dapat digunakan sebagai tolak ukur.

Standard kualitas air bersih dapat diartikan sebagai ketentuan-ketentuan berdasarkan Permenkes RI No. 416/Menkes/per/IX/1990 yang biasanya dituangkan dalam bentuk pernyataan atau angka yang menunjukkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi agar air tersebut tidak menimbulkan gangguan kesehatan, penyakit, gangguan teknis, serta gangguan dalam segi estetika. Peraturan ini dibuat dengan maksud bahwa air yang memenuhi syarat kesehatan mempunyai peranan penting dalam rangka pemeliharaan, perlindungan serta mempertinggi derajat kesehatan masyarakat. Dengan peraturan ini telah diperoleh landasan hukum dan landasan teknis dalam hal pengawasan kualitas air bersih.

Demikian pula halnya dengan air yang digunakan sebagai kebutuhan air bersih sehari-hari, sebaiknya air tersebut tidak berwarna, tidak berasa, tidak berbau, jernih, dan mempunyai suhu yang sesuai dengan standard yang ditetapkan sehingga menimbulkan rasa nyaman. Jika salah satu dari syarat tersebut tidak terpenuhi maka besar kemungkinan air itu tidak sehat karena mengandung beberapa zat kimia, mineral, ataupun zat organis/biologis yang dapat mengubah warna, rasa, bau, dan kejernihan air (Azwar, 1990 dalam Putra).

### 2.3.1 Syarat – syarat kualitas air

#### 1. Syarat Fisik

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 416/Menkes/per/LX/1990, menyatakan bahwa air yang layak dikonsumsi dan digunakan dalam kehidupan sehari - hari adalah air yang mempunyai kualitas yang baik sebagai sumber air minum maupun air baku (air bersih), antara lain harus memenuhi persyaratan secara fisik, tidak berbau, tidak berasa, tidak keruh, serta tidak berwarna. Pada umumnya syarat fisik ini diperhatikan untuk estetika air. Adapun sifat-sifat air secara fisik dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya sebagai berikut :

1) Suhu Temperatur air akan mempengaruhi penerimaan masyarakat akan air tersebut dan dapat pula mempengaruhi reaksi kimia dalam pengolahannya terutama apabila temperatur sangat tinggi. Temperatur yang diinginkan adalah  $\pm 3^{\circ}\text{C}$  suhu udara disekitarnya yang dapat memberikan rasa segar, tetapi iklim setempat atau jenis dari sumber-sumber air akan mempengaruhi temperatur air. Disamping itu, temperatur pada air mempengaruhi secara langsung toksisitas banyaknya bahan kimia pencemar, pertumbuhan mikroorganisme, dan virus.

#### 2) Bau dan Rasa

Bau dan rasa biasanya terjadi secara bersamaan dan biasanya disebabkan oleh adanya bahan-bahan organik yang membusuk,

tipe-tipe tertentu organisme mikroskopik, serta persenyawaan-persenyawaan kimia seperti phenol. Bahan-bahan yang menyebabkan bau dan rasa ini berasal dari berbagai sumber. Intensitas bau dan rasa dapat meningkat bila terdapat klorinasi. Timbulnya rasa yang menyimpang biasanya disebabkan oleh adanya bahan kimia yang terlarut, dan rasa yang menyimpang tersebut umumnya sangat dekat dengan baunya karena pengujian terhadap rasa air jarang dilakukan. Air yang mempunyai bau yang tidak normal juga dianggap mempunyai rasa yang tidak normal (Moersidik, 1999). Untuk standard air bersih sesuai dengan Permenkes RI No. 416/Menkes/per/TX/1990 menyatakan bahwa air bersih tidak berbau dan tidak berasa.

### 3) Kekeruhan

Air dikatakan keruh apabila air tersebut mengandung begitu banyak partikel bahan yang tersuspensi sehingga memberikan warna/rupa yang berlumpur dan kotor. Bahan-bahan yang menyebabkan kekeruhan ini meliputi tanah liat, lumpur, bahan organik yang tersebar dari partikel-partikel kecil yang tersuspensi. Kekeruhan pada air merupakan satu hal yang harus dipertimbangkan dalam penyediaan air bagi umum, mengingat bahwa kekeruhan tersebut akan mengurangi segi estetika, menyulitkan dalam usaha

penyaringan, dan akan mengurangi efektivitas usaha desinfeksi (Sutrisno, 2002).

### 3. Ruang Lingkup

Secara umum, pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (*tangible*), barang tidak nyata (*intangibile*), dan juga dapat berupa jasa. Layanan barang tidak nyata dan jasa adalah jenis layanan yang identik. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa relatif lebih sulit untuk dinilai. Walaupun demikian dalam prakteknya keduanya sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, misalnya jasa pemasangan telepon berikut pesawat teleponnya, demikian pula sebaliknya pelayanan barang selalui diikuti dengan pelayanan jasanya.

Pelayanan jasa pada dasarnya memiliki tujuan yang hampir sama dengan pelayanan produk. Hampir semua perusahaan menawarkan manfaat dan penambahan nilai untuk kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Beberapa pendapat tentang pengertian jasa, yaitu menurut Stanton (1992: 220) jasa adalah semua kegiatan atau aktivitas yang dapat diidentifikasi secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat tak bisa

diraba (intangible) yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain. Kotler (2000: 486) merumuskan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Menurut Lamb, et al, (2001:482) jasa adalah hasil dari usaha penggunaan manusia dan mesin terhadap sejumlah orang atau objek yang meliputi perbuatan, kinerja, serta suatu upaya yang tidak bisa diproses secara fisik. Lebih lanjut Savas (1987: 28) mengelompokkan jenis-jenis barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat dan individu ke dalam 4 (empat) kelompok berdasarkan konsep *exclusion* dan *consumption* dalam hal pengelolaan penyediaan pelayanan publik. Ciri dari *exclusion* akan melekat pada barang/jasa jika pengguna potensialnya dapat ditolak menggunakannya kecuali kalau yang bersangkutan dapat memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditentukan penyediannya. Barang/jasa tersebut hanya dapat dipindah tangankan apabila terjadi kesepakatan antara pembeli dan pemasok. Sedangkan dari segi *consumption* adalah bahwa barang konsumsi merupakan barang atau jasa yang dapat dipergunakan secara

bersama-sama atau kolektif oleh banyak orang tanpa ada pengurangan kualitas maupun kuantitasnya.

a. Barang privat

Barang dan jasa jenis ini dikonsumsi secara individual dan tidak dapat diperoleh oleh si pemakai tanpa persetujuan pemasoknya. Bentuk persetujuan biasanya dilakukan dengan penetapan dan negosiasi harga tertentu, serta transaksi pembelian. Contoh: makanan, pakaian.

b. Barang semi privat

Barang dan jasa jenis ini dikonsumsi secara individual, namun sulit mencegah siapapun untuk memperolehnya meskipun mereka tidak mau membayar, atau biasa disebut juga sebagai barang semiprivat. Contoh dari barang semiprivat ini adalah pembelian radio ketika dinyatakan, si pemilik tidak dapat mencegah orang lain untuk tidak ikut mendengarkan.

c. Barang semi publik

Barang dan jasa jenis ini umumnya digunakan secara bersama-sama, namun si pengguna harus membayar dan mereka yang tidak dapat/mau membayar dapat dengan mudah dicegah dari kemungkinan menikmati barang tersebut. Semakin sulit atau mahal mencegah seseorang konsumen potensial dari pemanfaatan *toll goods* semakin serupa barang tersebut dengan ciri barang publik (*Collective Goods*). Atau biasa disebut juga dengan barang semi publik. Misal: jalan Toll, Jembatan Timbang.

#### d. Barang Publik

Barang dan jasa ini umumnya digunakan secara bersama-sama dan tidak mungkin mencegah siapapun untuk menggunakannya, sehingga masyarakat (pengguna) pada umumnya tidak bersedia membayar berapapun tanpa dipaksa untuk memperoleh barang ini. Misal: jalan raya, taman.

Dari berbagai jenis pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut, timbul beberapa persoalan dalam hal penyediaan pelayanan publik. Persoalan-persoalan tersebut diidentifikasi Wright (dalam LAN, 2003: 16) sebagai berikut:

1. Kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
2. Pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki ketidakpastian tinggi dalam hal teknologi produksi sehingga hubungan antara output dan input tidak dapat ditentukan dengan jelas.
3. Pelayanan pemerintah tidak mengenal "*bottom line*" artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut.
4. Berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah *eksternalities*, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa

*internalities*. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

Di sisi lain, sektor swasta berperan dalam hal penyediaan barang dan jasa yang bersifat privat. Situasi persaingan selalu timbul dalam penyelenggaraan penyediaan barang dan jasa oleh sektor swasta. Ada kalanya pemerintah juga menyediakan layanan barang privat. Untuk menghindari *crowding out effect*, dimana pemerintah lebih berperan sebagai kompetitor pemain pasar lainnya, perlu diatur secara jelas, mana barang dan jasa yang harus diserahkan ke swasta, mana yang dapat dikerjakan secara bersama-sama, dan mana yang murni dikerjakan oleh pemerintah.

#### **4. Paradigma Pelayanan**

Pelayanan publik adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh karenanya sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Di masa lalu, paradigma pelayanan publik lebih memberi peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai *sole provider*. Peran pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapat tempat atau

termarginalkan. Masyarakat dan dunia swasta hanya memiliki sedikit peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan mereka, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih terkesan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani”, bukan yang “dilayani”. Oleh sebab itu pada saat ini kebutuhan mendesak yang perlu dilakukan oleh birokrasi pemerintah adalah melakukan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya.

Osborne & Plastrik (1997) mencirikan pemerintahan (birokrasi) sebagaimana diharapkan di atas adalah pemerintahan milik masyarakat, yakni pemerintahan (birokrasi) yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik, karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban, bukan hak karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh karena

itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif serta lebih efisien.

Sementara itu dalam konteks desentralisasi (otonomi daerah), Mohamad (2003) mengatakan bahwa pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (customer-driven government) dengan ciri-ciri:

- a) lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat,
- b) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama,
- c) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas,
- d) terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (outcomes) sesuai dengan masukan yang digunakan,
- e) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat,
- f) pada hal tertentu pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari masyarakat dari pelayanan yang dilaksanakan
- g) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan,
- h) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan, dan
- i) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Pada dasarnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi,

mudah, tidak diskriminatif, dan transparan. Namun, upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah nampaknya belum optimal. Salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat pengguna. Kemudian, pengelola pelayanan publik cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan/ mengutamakan kepentingan pimpinan/organisasinya saja. Masyarakat sebagai pengguna seperti tidak memiliki kemampuan apapun untuk berkreasi, suka tidak suka, mau tidak mau, mereka harus tunduk kepada pengelolanya. Seharusnya, pelayanan publik dikelola dengan paradigma yang bersifat supportif di mana lebih memfokuskan diri kepada kepentingan masyarakatnya, pengelola pelayanan harus mampu bersikap menjadi pelayan yang sadar untuk melayani dan bukan dilayani.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009:72), mengatakan bahwa reformasi birokrasi merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisien, dan akuntabilitas. Dimana reformasi biokrasi itu mencakup beberapa perubahan yaitu:

- a) Perubahan cara berfikir (pola pikir, pola sikap, dan pola tindak), perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus merubah pola berfikir yang terdahulu (buruk),

birokrasi harus memiliki pola pikir yang sadar bahwa mereka sebagai pelayan masyarakat, mereka harus memiliki sikap dan pola tindak yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam artian tidak menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan.

- b) Perubahan penguasa menjadi pelayan, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus merubah sikap mereka, karena dapat kita ketahui bahwa selama ini birokrasi selalu menganggap bahwa mereka adalah penguasa karena memiliki jabatan yang tinggi dibanding masyarakat sehingga mereka membuat mereka beranggapan bahwa mereka adalah penguasa yang harus selalu dihormati. Oleh karenanya hal seperti itu harus dihilangkan dari birokrasi.
- c) Mendahulukan peranan dari wewenang, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mendahulukan perananannya yaitu sebagai pelayan masyarakat harus dapat melayani masyarakat dengan baik, dengan cara menyampingkan wewenang mereka sebagai pejabat atau pegawai pemerintah.
- d) Tidak berfikir hasil produksi tapi hasil akhir, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mengutamakan hasil akhir dari pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat seperti menciptakan kepuasan pada masyarakat.

- e) Perubahan manajemen kinerja, perubahan yang dimaksud yaitu merubah manajemen kinerja birokrasi agar dapat menjadi lebih efektif dibandingkan sebelumnya.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa untuk mereformasi birokrasi ada beberapa hal yang dirubah dari birokrasi itu sendiri. Setelah melihat berbagai penjelasan tentang reformasi birokrasi diatas, pada hakekatnya Reformasi Birokrasi merupakan bagian dari Reformasi Administrasi, dapat dikatakan dalam hubungannya tindakan atau langkah-langkah yang dilakukan dalam reformasi administrasi salah satu tujuannya yaitu untuk mereformasi birokrasi.

#### **5. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis, 2002: 7). Oleh karenanya kualitas

pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda (Evans & Lindsay, 1997: 19), misalnya dari segi:

- a. *Product Based*, di mana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.
- b. *User Based*, di mana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan.
- c. *Value Based*, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.

Kualitas pelayanan ini dapat diketahui ketika dilakukan mengenai beberapa jenis kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan layanan, komunikasi eksternal, dan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Penjelasan terhadap kelima kesenjangan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesenjangan antara harapan pelanggan (*Expected Service*) dengan persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*). Hal ini terjadi disebabkan karena kurang dilakukannya survey akan kebutuhan pasar atau kurang dimanfaatkannya hasil penelitian secara tepat serta kurang terjadinya interaksi antara penyedia pelayanan dan pelanggan.

Penyebab lainnya adalah kurang terjadinya komunikasi antara pihak manajemen dengan petugas penyedia pelayanan (*customer contact personel*), padahal dari merekalah paling banyak diperoleh informasi tentang hal-hal yang menjadi harapan pelanggan. Terakhir adalah factor klasik dari terlalu banyaknya jenjang birokrasi dalam unit pelayanan juga merupakan salah satu faktor munculnya kesenjangan ini.

2. Kesenjangan antara persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*) dengan spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*). Kesenjangan ini terjadi ketika komitmen manajemen kurang dalam mewujudkan kualitas pelayanan, serta kurang tepatnya persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan, demikian pula dengan tidak adanya standarisasi dalam penyediaan pelayanan, dan tidak adanya penetapan tujuan yang jelas dalam penyediaan pelayanan.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*) dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*). Kesenjangan ini terjadi karena muncul konflik peran dalam diri pegawai dalam hal keinginan untuk memenuhi harapan pelanggan dengan keinginan untuk memenuhi harapan pimpinan. Selain itu juga

adalah teknologi yang tidak sesuai dalam mendukung pelayanan, tidak ada evaluasi dan penghargaan, serta kurang kerjasama internal.

4. Kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan (*External Communication to Customers*) dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*). Penyebab kesenjangan ini adalah tidak adanya komunikasi horizontal dalam organisasi.
5. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan (*Expected Service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (*Perceived service*). Kesenjangan kelima ini menunjukkan dan menggambarkan ukuran dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja organisasi pelayanan. Berbeda dengan kesenjangan sebelumnya, kesenjangan kelima ini menitikberatkan pada sisi pelanggan. (Evans & Lindsay, 1997:34).

Menurut Budi (1997: 56) *total quality services* memiliki lima elemen yang saling terkait satu sama lain, yaitu: *market and customer research* (riset pasar dan pelanggan), *strategy formulation* (perumusan strategi), *education, training and communication, proses improvement* (penyempurnaan proses), *assesment, measurement and feedback* (pengukuran dan umpan balik).

Gaspersz (2002:181) mendefinisikan kualitas totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Menurut Feigenbaum (1991:7) kualitas yaitu *the total composite product and service characteristics of marketing, engineering, manufacturing, and maintenance through which the product and service in use will meet the expectation of the customer.*

Pendekatan *conceptual model of service quality* menekankan ada lima gap atau kesenjangan yang membuat perusahaan tidak mampu memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggan. Hasil penelitian dari Zeithami et al., (1990:36-45) menyebutkan kelima gap itu adalah sebagai berikut:

(a) kesenjangan pengharapan konsumen dengan persepsi manajemen, (b) kesenjangan persepsi manajemen dengan penjabaran kualitas jasa, (c) kesenjangan penjabaran kualitas jasa dengan pemberian layanan jasa, (d) kesenjangan penyerahan jasa dengan komunikasi eksternal, dan (e) kesenjangan jasa yang dirasakan konsumen dengan jasa yang diharapkan konsumen.

## 6. Standar Pelayanan Publik

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan, diperlukan penyusunan standar pelayanan publik, yang menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas. Penetapan standar pelayanan publik merupakan fenomena yang berlaku baik dinegara maju maupun dinegara berkembang. Di Amerika Serikat misalnya, ditandai dengan dikeluarkannya *executive order 12863* pada era pemerintahan Clinton, yang mengharuskan semua instansi pemerintah untuk menetapkan standar pelayanan konsumen. Isi dari executive order tersebut adalah:

*“Identify customer who are, or should be served by the agency, survey the customer to determine the kind and quality of service they want and their level of statisfaction with existing service, post service standards and measure result against the best bussiness, provide the customers with choice in both sources of services, and complaint system easily accesible, and provide means to adress customer complaint”.*

Inti dari executive order tersebut adalah adanya upaya identifikasi pelanggan yang (harus) dilayani oleh instansi, mensurvei pelanggan untuk menentukan jenis dan kualitas pelayanan yang mereka inginkan dan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang sedang bberjalan, termasuk standar pelayanan pos serta mengukur hasil dengan yang terbaik, menyediakan berbagai pilihan sumber-sumber

pelayanan kepada pelanggan dan sistem pengaduan yang mudah diakses, serta menyediakan sarana untuk menampung dan menyelesaikan keluhan/pengaduan.

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang diuraikan di atas, diperlukan penyusunan standar pelayanan publik, yang menjadi tolok ukur pelayanan yang berkualitas. Penetapan standar pelayanan publik merupakan fenomena yang berlaku baik di negara maju maupun di negara berkembang. Di Amerika Serikat, misalnya, ditandai dengan dikeluarkannya *executive order 12863* pada era pemerintahan Clinton, yang mengharuskan semua instansi pemerintah untuk menetapkan standar pelayanan konsumen (*setting customer service standard*). Isi dari *executive order* tersebut adalah sebagai berikut “*Identify customer who are, or should be, served by the agency, survey the customers to determine the kind and quality of service they want and their level of satisfaction with existing service, post service standards and measure result against the best bussiness, provide the customers with choice in both sources of services, and complaint system easily accesible, and provide means to address customer complaints.*”

Inti isi *executive order* tersebut di atas adalah adanya upaya identifikasi pelanggan yang (harus) dilayani oleh instansi, mensurvei pelanggan untuk menentukan jenis dan kualitas pelayanan yang mereka inginkan dan untuk menentukan tingkat

kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang sedang berjalan, termasuk standar pelayanan pos serta mengukur hasil dengan yang terbaik, menyediakan berbagai pilihan sumber-sumber pelayanan kepada pelanggan dan sistem pengaduan yang mudah diakses, serta menyediakan sarana untuk menampung dan menyelesaikan keluhan/pengaduan.

Namun sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konseptual, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Standard pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Manajemen pelayanan adalah penataan penyelenggaraan pelayanan secara efektif dan efisien guna mencapai kinerja pelayanan yang optimal.

Penyelenggaraan pelayanan adalah:

- a) Penyelenggaraan negara
- b) Penyelenggaraan ekonomi negara
- c) Korporasi penyelenggara pelayanan publik
- d) Lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Inggris juga diperkenalkan *Service First the New Charter Programme*, yang berisi 9 prinsip penyediaan pelayanan publik yang merupakan wujud dari visi pemerintah yang dilaksanakan oleh setiap pegawai negeri. Prinsip-prinsip tersebut adalah :

- a. Menentukan standar pelayanan;
- b. Bersikap terbuka dan menyediakan informasi selengkap-lengkapinya;
- c. Berkonsultasi dan terlibat;
- d. Mendorong akses dan pilihan;
- e. Memperlakukan semua secara adil;
- f. Mengembalikan ke jalan yang benar ketika terjadi kesalahan;
- g. Memanfaatkan sumber daya secara efektif;
- h. Inovatif dan memperbaiki; dan
- i. Bekerjasama dengan penyedia layanan lainnya.

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan.

Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN, 2003:46) adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji

dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Menurut LAN (2003: 49), kriteria-kriteria pelayanan tersebut antara lain:

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. Tanggungjawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- d. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

- e. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- f. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
- g. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gampang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- h. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.

- i. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- j. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- k. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keraguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
- l. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- m. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam

memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.

- n. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- o. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan (LAN, 2003: 53) antara lain adalah:

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan

memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya.

3. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

## 7. Kualitas Pelayanan Organisasi Publik

Tujuan pelayanan publik ( Juliantara 2005;10) adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan Hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Asas pelayanan publik yaitu : (Juliantara 2005:11)

### a. Transparan

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 efektivitas dan efisiensi.

### d. Partisipatif

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

e. Kesamaan Hak

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

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

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

## 8. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995, 24) adalah:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan;
- 2) Kecocokan untuk pemakaian;
- 3) Perbaikan berkelanjutan;
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat;
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar;
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Ibrahim (2008, 22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono (1995, 25) antara lain adalah:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;

- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Umumnya yang sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat? Pertanyaan pokok yang harus dijawab dan berkaitan dengan petugas atau pekerja yang terlibat dalam pelayanan antara lain;

- 1) Berapa banyak orang yang diperlukan?
- 2) Bagaimana perbandingan antara pegawai yang langsung berhadapan dengan pelanggan dan pegawai yang bekerja di belakang layar?
- 3) Apa saja keterampilan yang harus dimiliki? dan
- 4) Bagaimana perilaku yang diharapkan dari pegawai tersebut kepada pelanggan?.

Menurut Lovelock dan Wright (2005, 15) ada empat fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu:

- 1) Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk;
- 2) Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan;
- 3) Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, dan
- 4) Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholders terpenuhi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh banyaknya faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor pada pihak masyarakat sebagai penerima layanan.

Berikut akan dikemukakan pandangan para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Thoha (1995) mengemukakan 2 (dua) faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

- 1). Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.

2). Faktor Sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Strategisnya faktor sumber daya manusia dalam organisasi sebagai salah satu determinan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Hal demikian pada dasarnya menegaskan apa yang dikemukakan oleh Supriyatna (1999) bahwa:

” sumber-sumber lain seperti uang, material, mesin dan lain-lain tidak banyak artinya bila mana unsur sumber daya manusia yang mengelolanya kurang memiliki profesionalisme yang tinggi”.

Pandangan demikian pada umumnya dikaitkan dengan kenyataan bahwa seberapapun tersedia berbagai sumber daya lain dalam organisasi, seperti sumber daya keuangan, dan teknologi, pada akhirnya berfungsi atau tidaknya kesemua sumber daya tersebut akan ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam mengoptimalkan berbagai sumber daya tersebut. Sementara itu, menurut Djaenuri (2002) terdapat

empat aspek penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

- 1). Aspek organisasi;
- 2). Aspek personil;
- 3). Aspek keuangan; dan
- 4). Aspek sarana dan prasarana pelayanan.

Menurut Kristiadi (1998) mengemukakan 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu:

- 1). Faktor Organisasi;
- 2). Faktor Aparat, dan
- 3). Faktor Sistem Pelayanan.

Kotler (dalam Supranto, 1997) mengemukakan lima dimensi pokok untuk menilai kualitas pelayanan yaitu:

- 1). Bukti langsung (*tangibles*): meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
- 2). Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3). Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- 4). Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan assurance.

- 5). Empati (*emphaty*), yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Zheithaml dalam Ariani (2009:180) memaparkan dimensi- dimensi pokok dari kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) Ada lima dimensi pokok untuk menilai kualitas pelayanan dimensi- dimensi pokok dari kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) yang terdiri dari *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Indikator kualitas pelayanan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

a. Bukti langsung (*tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Bukti fisik merupakan kemampuan organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara organisasi jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan.

Sarana dan prasarana pelayanan yang tertata dan terawat dengan baik dapat memberikan kenyamanan dan menimbulkan kesan yang baik dari pelanggan. Sarana dan prasarana yang baik akan mendukung proses dan kecepatan penyelesaian pelayanan.

Terkait kebersihan tempat di kantor pelayanan sudah baik karena telah rapi dan bersih. Demikian juga dengan penampilan pegawai yang rapi dan berseragam. Terkait pelayanan di diberikan sarana kendaraan-kendaraan dinas untuk pegawai yang difungsikan untuk tugas lapangan.

b. Keandalan (*reliability*)

yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pendidikan formal disamping ketrampilan merupakan hal yang penting karena penguasaan dari segi keilmuan, teknologi, dan kreativitas yang semakin kompleks membutuhkan pula tenaga yang terdidik agar kemampuan dalam penyelenggaraan pelayanan dapat terus ditingkatkan. Keandalan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal ini berarti mengarah seberapa jauh konsistensi penyelenggara layanan dalam terus menjaga layanannya. Kecepatan dan kemampuan pegawai dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari pelanggan akan menentukan penilaian dari dimensi keandalan ini.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Daya tanggap merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat

memberikan kesan negatif terhadap pelayanan yang diberikan. Penilaian dalam dimensi ini antara lain dari respon terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan termasuk keluhan serta pegawai melakukan pelayanan dengan tepat. Untuk menyampaikan saran dan kritik serta kotak kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.. Hanya saja terkait berkas-berkas pengaduan yang nantinya akan disampaikan ke masing-masing bagian masih berupa *hard copy* belum tersistem menggunakan komputer sehingga cukup menyita waktu dalam prosesnya.

#### d. Jaminan (*Assurance* )

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pengguna layanan agar terus menggunakan pelayanannya. Sikap pegawai adalah indikator kepercayaan pelanggan dalam menggunakan pelayanan sehingga tercipta hubungan yang baik antara pelanggan dengan penyedia layanan.

Setiap permasalahan yang mungkin muncul seperti kebocoran pipa, tagihan yang tiba-tiba membengkak, kualitas air akan ditangani oleh para petugas. Biaya yang timbul pun akan dirinci secara jelas untuk menjamin kepercayaan pelanggan sehingga petugas di lapangan tidak asal mengira-ngira. Petugas pun sudah dilengkapi dengan teknologi seperti *handphone* untuk peningkatan akurasi pelayanan di lapangan.

e. Empati (*emphaty*),

yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Indikator empati memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Dalam memberikan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan sudah baik. Dalam memberikan pelayanan, pegawai harus siap untuk memberikan sesuatu yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Kepedulian yang baik dari pegawai akan menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Hal itu diwujudkan dengan memberikan perhatian secara personal agar dapat memahami keluhan dan keinginan dari pelanggan.

**B. Penelitian Terdahulu**

Prasetyani (2009) meneliti dengan judul Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik PDAM Kabupaten Demak; Pelayanan apa saja yang masuk dalam kategori pelayanan yang sangat baik dan pelayanan yang baik sehingga perlu untuk dipertahankan kualitas pelayanannya; Pelayanan apa saja yang masuk dalam kategori pelayanan yang kurang baik dan pelayanan yang tidak baik

sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya; Tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan publik PDAM Kabupaten Demak dengan harapan pelanggannya, melalui Diagram Kartesius. Putra (2011) meneliti dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Jembrana, penelitian untuk mengetahui badan usaha milik daerah yang eksistensinya bergerak dalam bidang pelayanan air bersih, kelangsungan usaha PDAM Tirta Amerta Jati Jembrana akan sangat tergantung dari keberadaan dan kesetiaan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor manusia sebagai pemberi layanan yaitu karyawan PDAM. Untuk itu, pengukuran kepuasan pelanggan yang mendukung pendapatan, pertumbuhan, dan keuntungan suatu perusahaan serta kepuasan pegawainya sangat diperlukan dalam keberlangsungan suatu organisasi.

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan model Service Quality yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1990 terdiri dari lima dimensi yaitu Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Pengukuran tingkat kepuasan kerja pegawai terdiri dari enam indikator yaitu Apresiasi Perusahaan Kepada Perusahaan, Otonomi Pekerjaan, Profesionalisme, Kebijakan Organisasi, Tuntutan Tugas, dan Interaksi Sosial dengan menggunakan model Skala Likert. Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel bebas tinjauan terhadap kepuasan baik konsumen

maupun karyawan PDAM, dilakukan dengan mencari persamaan regresi.

Puspitasari (2015), meneliti dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Badung, Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh variabel bukti fisik, daya tanggap,keandalan,jaminan dan empati terhadap kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung, dan Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Badung.Teknik analisis yang digunakan analisis deskriptif dan analisis faktor.Hasil analisis menunjukkan bahwa:dari limabelas variable terbagi menjadi tiga faktor dan pengelompokannya adalah sebagai berikut : 1) Faktor kesediaan meliputi variabel kesediaan petugas, kelancaran komunikasi,pemberian solusi, kepastian jadwal, kejelasan Informasi, dan kecepatan proses, dengan nilai *eigen* sebesar 6,36 yang mampu menjelaskan indikator sebesar 42,37 persen. 2). Faktor kemampuan meliputi variabel keramahan petugas, kemampuan petugas, dan tanggung jawab petugas,dengan nilai *eigen* sebesar 1,75 yang mampu menjelaskan indikator sebesar 11,65 persen. 3) Faktor perhatian penataan ruangan, penampilan petugas,sarana prasarana, perhatian petugas, keadilan perlakuan,

keamanan dan kenyamanan, dengan nilai *eigen* sebesar 1,12 yang mampu menjelaskan indikator sebesar 7,49 persen.

Wiradharma dan Pambudi (2015) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik PDAM Tirtamarta Yogyakarta beserta faktor penghambatnya. Tujuan pengukuran kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Interaktif dari Miles and Hubberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik PDAM Tirtamarta Yogyakarta dinilai dari indikator/ ukuran Bukti fisik, sarana dan prasarana di PDAM Tirtamarta sudah memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan. Kehandalan pegawai PDAM Tirtamarta masih kurang terkait dengan penanganan pengaduan dan kecepatan penyelesaian pengaduan. Telah tersedia wadah untuk menampung aspirasi, kritik dan saran yang dapat dilakukan secara langsung maupun online. Jaminan sikap yang memberikan rasa kepercayaan kepada masyarakat masih kurang. Terdapat beberapa pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

Pegawai memiliki rasa peduli dengan mengedepankan kepentingan pelanggan.

Nugroho (2015), Dalam jurnalnya meneliti dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor di wilayah Kecamatan Bogor Timur. mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

**Tabel 2.1**  
**Analisis perbandingan penelitian terdahulu**

No	Nama peneliti	Judul	Metodologi	Hasil Analisis	Analisis kritis (Persamaan dan Perbedaan)
1	Prasetyani (2009)	Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif	Hasil penelitian Pengukuran Tingkat Kinerja Pelayanan Publik melalui Pengukuran IndeksKepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan di PDAM Kabupaten Demak dengan menggunakan 14 (empat belas) unsur atau indikator yang didasarkan	Persamaan : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)  Perbedaan : Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak

				<p>pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh PDAM Kabupaten Demak adalah Baik.</p>	
2	Putra (2011)	Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Jembrana	Model Service Quality yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1990. terdiri dari lima dimensi yaitu Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.	Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Jembrana secara keseluruhan berada pada kategori tidak puas	<p>Persamaan : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)</p> <p>Perbedaan : Pada model penelitian dengan menggunakan model service quality</p>
3	Puspitasari (2015)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Badung	Teknik analisis yang digunakan analisis deskriptif dan analisis faktor	Hasil dari penelitian Faktor sumber daya manusia dan sistem yang digunakan, dalam sebuah instansi sebagai salah satu determinan kualitas penyelenggara	<p>Persamaan : penelitian tentang kualitas pelayanan publik</p> <p>Perbedaan : Pada lembaga yaitu Badan perizinan dan</p>

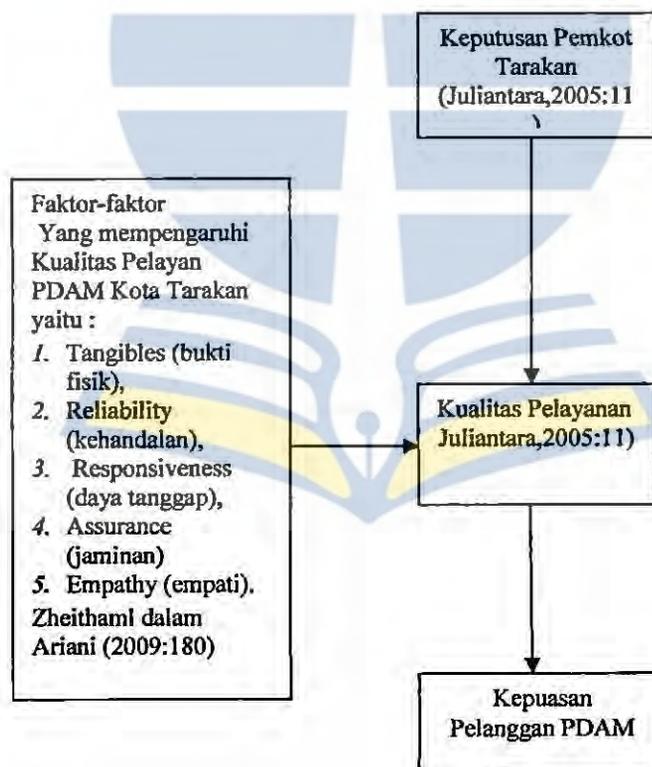
				n pelayanan publik yang baik, sehingga mempengaruhi keinginan masyarakat untuk berinvestasi dalam usaha yang berdampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat itu sendiri, dalam pengurusan perijinan bagi pengusaha Mikro Kecil dan Menengah secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Badung.	Pelayanan Terpadu Kabupaten Bandung
4	Wiradharmadana dan Pambudi (2015)	Kualitas Pelayanan Publik PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik PDAM Tirtamarta Yogyakarta dinilai dari indikator/ ukuran Bukti fisik, sarana dan prasarana di PDAM Tirtamarta sudah memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan	Persamaan : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)  Perbedaan : Penelitian ini lebih menekankan pada pelayanan publik
5	Nugroho (2015)	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Analisis <i>Importance-</i>	Penilaian pelanggan PDAM Tirta Pakuan Bogor terhadap mutu produk air	Persamaan : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

	<p>Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor</p>	<p><i>Performance dan Customer Satisfaction Index (CSI)</i> digunakan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor</p>	<p>minum adalah sangat puas dengan nilai CSI sebesar 0,86337 Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor termasuk dalam kriteria puas, dengan nilai CSI 0,78389 Berdasarkan Uji <i>Chi-Square</i> semua atribut, baik mutu produk maupun kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan dengan nilai <i>Chi-Square</i> kurang dari 0,05 dan diperoleh bahwa karakteristik responden tidak memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan PDAM Tirta Pakuan Bogor dengan nilai <i>Chi-Square</i> lebih dari 0,05</p>	<p>Perbedaan : Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Analisis <i>Importance-Performance</i> dan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i></p>
--	---	---	---	---

### C. Kerangka Berpikir

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan PDAM Kota Tarakan, dengan kebutuhan dan keinginan konsumen khususnya di wilayah Kota Tarakan. Penelitian akan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan PDAM Tarakan melalui beberapa indikator kinerja pelayanan, yaitu Transparan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan hak dan kewajiban

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir



#### **D. Definisi Operasional**

1. Dalam rangka melakukan evaluasi kualitas pelayanan air bersih adalah dengan, meninjau aspek kajian yang akan digunakan merunut pada konsep kualitas pelayanan PDAM Kota Tarakan. Tujuan pelayanan publik (Juliantara 2005;10) adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat sebagai berikut :

a. **Transparan**

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 efektivitas dan efisiensi.

d. **Partisipatif**

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

e. **Kesamaan Hak**

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

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

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

2. Zheithaml dalam Ariani (2009:180) memaparkan dimensi- dimensi pokok dari kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) Ada lima dimensi pokok untuk menilai kualitas pelayanan dimensi- dimensi pokok dari kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) yang terdiri dari *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Indikator kualitas pelayanan PDAM Kota Tarakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Bukti langsung (*tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Bukti fisik merupakan kemampuan organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

b. Sarana dan prasarana pelayanan yang tertata dan terawat dengan baik dapat memberikan kenyamanan dan menimbulkan kesan yang baik dari pelanggan. Sarana dan prasarana yang baik akan mendukung proses dan kecepatan penyelesaian pelayanan.

c. Keandalan (*reliability*)

yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pendidikan formal disamping ketrampilan merupakan hal yang penting karena penguasaan dari segi keilmuan, teknologi, dan kreativitas yang

semakin kompleks membutuhkan pula tenaga yang terdidik agar kemampuan dalam penyelenggaraan pelayanan dapat terus ditingkatkan. kehandalan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

d. Daya tanggap (*responsiveness*)

yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Daya tanggap merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat memberikan kesan negatif terhadap pelayanan yang diberikan. Penilaian dalam dimensi ini antara lain dari respon terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan termasuk keluhan serta pegawai melakukan pelayanan dengan tepat untuk menyampaikan saran dan kritik serta kotak kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

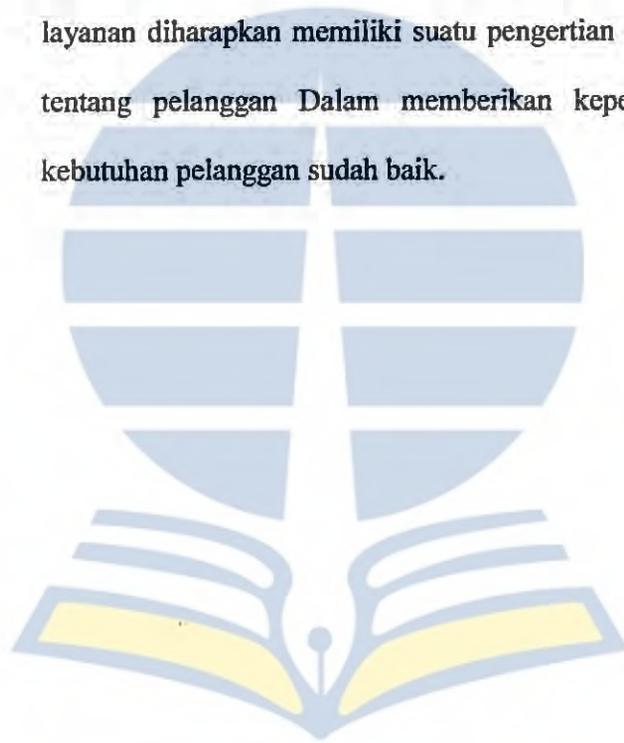
e. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pengguna layanan agar terus menggunakan pelayanannya. Sikap pegawai adalah indikator kepercayaan pelanggan dalam menggunakan pelayanan sehingga tercipta

hubungan yang baik antara pelanggan dengan penyedia layanan.

f. Empati (*emphaty*),

yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Indikator empati memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Dalam memberikan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan sudah baik.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif, dengan mengkombinasikan pendekatan kualitatif, analisis data sekunder dan wawancara mendalam secara langsung (*indepth interview*) untuk menggali data-data primer.

Dari sisi sumber datanya, penelitian yang dilakukan ini lebih menekankan pada penelitian lapangan (*field study*). Penelitian lapangan ini, meliputi kegiatan observasi lapangan dan wawancara dengan narasumber untuk memperoleh data primer. Sedangkan studi kepustakaan dimaksudkan untuk data pendukung data primer.

Penelitian ini dilakukan di Kota Tarakan, dengan pertimbangan bahwa Kota Tarakan merupakan daerah kepulauan yang dikelilingi oleh laut dan curah hujan yang fluktuatif. Dibandingkan kota lain di daerah Provinsi Kalimantan Utara, PDAM Kota Tarakan merupakan daerah yang paling banyak menuai keluhan.

#### B. Sumber Informasi

Data yang akan diperoleh dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang antara lain ;

1. Data Sekunder, data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi. Data sekunder merupakan data yang tersedia dalam bentuk dokumen, laporan, aturan dan angka-angka yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini;

2. Data Primer; data ini diperoleh dari responden dengan menggunakan :

a). Wawancara mendalam dan terbuka, yaitu data yang diperoleh dari informan dalam bentuk informasi yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

Pihak yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah, antara lain :

1. Direktur PDAM Kota Tarakan sejumlah 1 orang dipilih karena sebagai pengambil kebijakan.

2. Kabag Umum PDAM Kota Tarakan sejumlah 1 orang

3. Bagian Administrasi dan Kebocoran Air PDAM Kota Tarakan Sejumlah 1 orang.

2. Pelanggan PDAM Kota Tarakan Sejumlah 10 orang.

Seluruh informan tersebut diwawancarai secara mendalam (*Indepth Interview*) untuk mendapatkan informasi yang tepat dan sesuai dengan yang diperlukan peneliti.

b). Observasi langsung yaitu data yang diperoleh melalui observasi langsung tentang kegiatan, perilaku, tindakan orang-orang juga keseluruhan kemungkinan interaksi interpersonal, dan proses penataan yang merupakan bagian pengalaman yang dapat diamati. Disini peneliti langsung kelapangan untuk mengumpulkan data tentang “Kualitas pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan”.

### C. Metode Analisa Data

Dalam penelitian ini yang dilakukan di PDAM Kota Tarakan. peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif. Analisis data Kualitatif adalah upaya dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Di dalam melakukan analisis data penelitian mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman (1992) yang terdiri dari beberapa tahapan antara lain :

- 1) Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap informan utama yang compatible terhadap penelitian kemudian observasi langsung kelapangan untuk menunjang

penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.

- 2) Reduksi data (*data reduction*) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan selama meneliti tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian lapangan.
- 3) Penyajian Data (*data display*) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan.
- 4) Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*), yang mencari pola-pola penjelasan konfigurasi yang utuh. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data dapat diuji validitasnya.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat PDAM Kota Tarakan**

Perusahaan Daerah Air Bersih (PDAM) Kota Tarakan berdiri semenjak Tahun 1980 merupakan cabang dari PDAM Kabupaten Bulungan yang Ibukotanya Tanjung Selor. Jadi secara de facto sudah ada dan melayani penduduk Kota Tarakan sejak 24 tahun yang lalu. Dan instalasi pertama yang berdiri milik Kota Tarakan dari bantuan pemerintah provinsi Kalimantan Timur yaitu lokasi instalasi Juata Laut yang berkapasitas 5 lt/det. Sejalan dengan pembentukan Kota Tarakan pecahan dari Kabupaten Bulungan, maka Pemerintah Kota Tarakan mengadakan lobby/musyawarah dengan Pemerintah Kabupaten Bulungan untuk dapat memiliki dan mengelola PDAM Tarakan.

Melalui kesepakatan antara Pemerintah Kabupaten Bulungan dengan Pemerintah Kota Tarakan tanggal 31 Desember 1999 tentang penyerahan asset dan pengelolaan PDAM Cabang Tarakan dari PDAM Kabupaten Bulungan serta Berita Acara serah terima asset dan pengelolaan PDAM Kabupaten Bulungan yang berada di wilayah Kota Tarakan (PDAM Tarakan) dari Pemerintah Kabupaten Bulungan kepada Pemerintah Kota Tarakan. Tanggal 31 Desember 1999 Perusahaan Daerah Air Bersih (PDAM) Kota Tarakan berdiri semenjak Tahun 1980

merupakan cabang dari PDAM Kabupaten Bulungan yang Ibukotanya Tanjung Selor.

Melalui kesepakatan antara Pemerintah Kabupaten Bulungan dengan Pemerintah Kota Tarakan tanggal 31 Desember 1999 tentang penyerahan asset dan pengelolaan PDAM Cabang Tarakan dari PDAM Kabupaten Bulungan serta Berita Acara serah terima asset dan pengelolaan PDAM Kabupaten Bulungan yang berada di wilayah Kota Tarakan (PDAM Tarakan) dari Pemerintah Kabupaten Bulungan kepada Pemerintah Kota Tarakan. Tanggal 31 Desember 1999. Untuk pengelolaan sehari-hari maka berdasarkan Keputusan Walikota Tarakan No. 03 Tahun 2000 Tanggal 9 Februari 2000 didirikanlah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Dari berdirinya Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tarakan tahun 1980 dengan nama Badan Pengelola Air Minum Kota Administratif (BPAM Kotip) Tarakan sampai sekarang telah memiliki pimpinan 15 kali penggantian.

## **1.2. Tugas Pokok Fungsi (TUPOKSI), Visi dan Misi PDAM Kota Tarakan**

PDAM selaku Operator Pelayanan Air Minum Perpipaan kepada Masyarakat di Wilayah Pelayanan.

Tugas Pokok (PAM) :

Adalah, Menyelenggarakan Pengelolaan Air Minum (PAM) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat yang

mencakup Aspek Sosial, Kesehatan dan Pelayanan Umum. Pemerintah Daerah (PEMDA) Kota/Kabupaten Selaku Pemilik.

Kebutuhan akan air bersih dan sehat adalah salah satu kebutuhan mendasar bagi manusia.

Itu sebabnya, sejak tahun 1970-an pemerintah melalui Departemen Pekerjaan Umum dan Dalam Negeri telah mngupayakan prasarana dan sarana air bersih dan sehat untuk masyarakat Indonesia.

Penduduk Kota Tarakan tahun 2016 berjumlah 247.663 jiwa. Dengan cakupan layanan PDAM Kota Tarakan untuk wilayah kota mencapai 40 %, tentu saja bila dikaitkan dengan program pemerintah akan air bersih bagi masyarakat, persentase tersebut masih jauh dari sasaran yang hendak dicapai.

Arah dari pengembangan visi dan misi serta tanggung jawab PDAM Kota Tarakan adalah terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan air bersih.

a. **Visi**

“Memberikan Pelayanan Air Bersih Yang Baik Guna Meningkatkan Kesehatan Masyarakat”.

b. **Misi**

1. Menyediakan air bersih yang memenuhi syarat kesehatan.
2. Memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih tepat waktu, kualitas, kuantitas dan kontinuitas.

3. Dengan bekerja profesional dan efisiensi serta kebersamaan PDAM akan dapat member kehidupan yang layak bagi pegawai dan merasa bangga menjadi bagian dari PDAM

c. Motto

“Pelayanan Yang Baik Adalah Upaya Kami”

d. Tanggung Jawab

1. Memenuhi hajat hidup masyarakat serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan rakyat menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan pancasila.

2. Mengusahakan penyediaan air bersih yang sehat dan memenuhi syarat-syarat kesehatan yang dibutuhkan masyarakat.

**1.3. Zone Wilayah Operasioanal Pelayanan Air Bersih (PDAM) Tirta Alam Kota Tarakan (KECAMATAN / KELURAHAN) Tahun 2016**

**CAKUPAN  
PELAYANAN AIR BERSIH TERHADAP PENDUDUK  
KECAMATAN/KELURAHAN  
(TARAKAN BARAT)**

NO	KECAMATAN	KELURAHAN	WILAYAH / TERLAYANI AIR BERSIH SAMBUNGAN RUMAH (SR) TAHUN 2016					
			PENDUDUK KOTA		SAMBUNGAN RUMAH		PERSNTIASE%	
			KK	JIWA	KK/UNIT	JIWA	KK	JIWA
1	2	3	4	5	6	7	8	9
A	TARAKAN BARAT	1.Kr.Anyar	10.532	33.778	4.352	26.112	41.32	79.66
		2.Kr.Rejo	2.918	8.8666	942	5.652	32.26	63.75
		3.Kr.Anyar Pantai	7.952	23.728	2.228	13.368	28.02	56.34
		4.Kr.Balik	2.931	8.295	1.074	6.444	36.64	77.69
		5.Kr.Harapan	3.346	11.376	1.304	7.824	38.97	68.78
		JUMLAH	27.679	85.043	9.9	59.4	35.77	69.85

Sumber : PDAM Kota Tarakan Tahun 2017

**CAKUPAN  
PELAYANAN AIR BERSIH TERHADAP PENDUDUK  
KECAMATAN/KELURAHAN  
(TARAKAN TENGAH)**

NO	KECAMATAN	KELURAHAN	WILAYAH / TERLAYANI AIR BERSIH SAMBUNGAN RUMAH (SR) TAHUN 2016					
			PENDUDUK KOTA		SAMBUNGAN RUMAH		PERSNTASE %	
			KK	JIWA	KK/UNIT	JIWA	KK	JIWA
1	2	3	4	5	6	7	8	9
A	TARAKAN TENGAH	1.Kamp.satu/skip	3.532	10.993	1.542	9.252	43.66	84.16
		2.Pamnsian	5.676	16.636	2.255	13.53	39.73	81.33
		3.Sebengkok	5.964	19.276	1.587	9.522	26.61	49.4
		4.Selumit	2.581	7.869	635	3.81	24.6	48.42
		5.Selumit Pantai	6.808	21.551	1.218	7.308	17.89	33.91
		JUMLAH	24.561	76.325	7.237	43.422	29.47	56.89

Sumber : PDAM Kota Tarakan Tahun 2017

**CAKUPAN  
PELAYANAN AIR BERSIH TERHADAP PENDUDUK  
KECAMATAN/KELURAHAN  
(TARAKAN TIMUR)**

NO	KECAMATAN	KELURAHAN	WILAYAH / TERLAYANI AIR BERSIH SAMBUNGAN RUMAH (SR) TAHUN 2016					
			PENDUDUK KOTA		SAMBUNGAN RUMAH		PERSNTASE %	
			KK	JIWA	KK/UNIT	JIWA	KK	JIWA
1	2	3	4	5	6	7	8	9
A	TARAKAN TIMUR	1.Lingkas Ujung	4.589	14.168	945	5.67	20.59	40.02
		2.Gunung Lingkas	3.126	9.908	755	4.53	24.14	45.72
		3.Kamp. Empat	1.617	5.079	509	3.054	31.48	60.13
		4.Kamp Enam	2.047	6.831	378	2.268	18.47	33.2
		5.Mamburungan	3.111	9.811	201	1.206	6.46	12.29
		6.Mabarungan Timur	1.063	3.995	1	6	0.09	0.15
		7.Pantai Amal	1.931	6.733	0	0	0	0
		JUMLAH	17.486	56.525	2.789	16.734	15.95	29.8

Sumber : PDAM Kota Tarakan Tahun 2017

**CAKUPAN  
PELAYANAN AIR BERSIH TERHADAP PENDUDUK  
KECAMATAN/KELURAHAN  
(TARAKAN UTARA)**

NO	KECAMATAN	KELURAHAN	WILAYAH / TERLAYANI AIR BERSIH SAMBUNGAN RUMAH (SR) TAHUN 2016					
			PENDUDUK KOTA		SAMBUNGAN RUMAH		PERSNTASE %	
			KK	JIWA	KK/UNIT	JIWA	KK	JIWA
1	2	3	4	5	6	7	8	9
A	TARAKAN TIMUR	1. Juata Laut	4.644	14.98	923	5.538	19.88	36.97
		2. Juata Permai	3.086	8.937	1.048	6.288	33.96	70.36
		3. Juata Kerikil	2.013	5.853	225	1.35	11.18	23.07
		<b>JUMLAH</b>	<b>9.743</b>	<b>29.77</b>	<b>2.196</b>	<b>13.176</b>	<b>22.54</b>	<b>44.26</b>

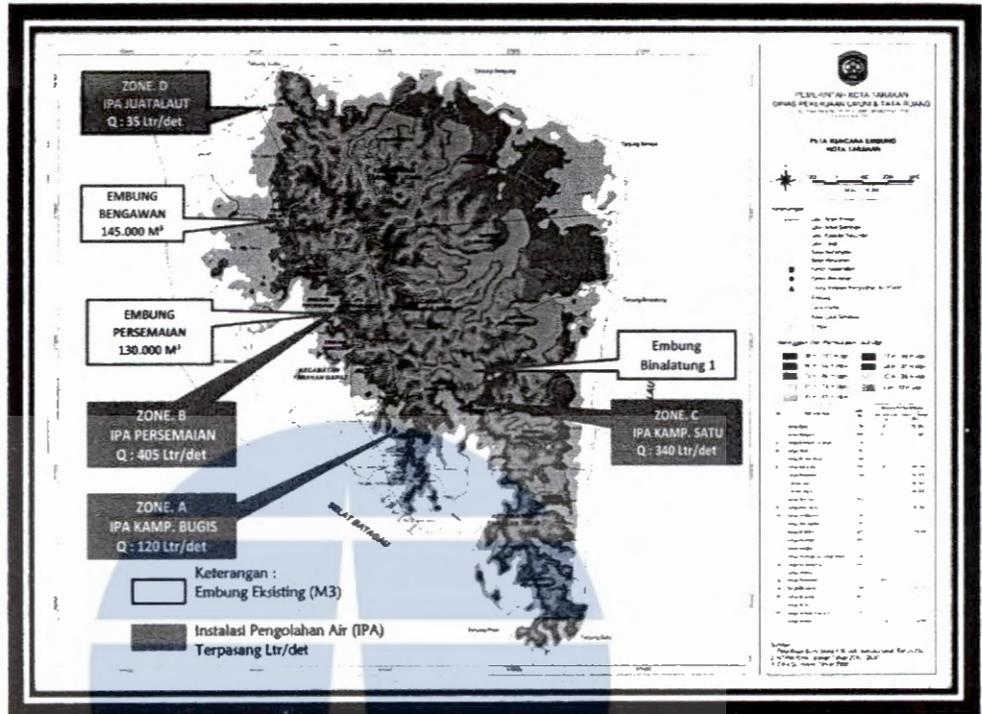
Sumber : PDAM Kota Tarakan Tahun 2017

**CAKUPAN  
PELAYANAN AIR BERSIH TERHADAP PENDUDUK  
KOTA TARAKAN  
TAHUN 2016**

NO	KECAMATAN	WILAYAH / TERLAYANI AIR BERSIH SAMBUNGAN RUMAH (SR) TAHUN 2016					
		PENDUDUK KOTA		SAMBUNGAN RUMAH		PERSNTASE %	
		KK	JIWA	KK/UNIT	JIWA	KK	JIWA
1	2	4	5	6	7	8	9
A	TARAKAN TIMUR	17.486	56.525	2.789	16.734	15.95	29.6
B	TARAKAN BARAT	27.561	85.043	9.9	59.4	35.77	69.85
C	TARAKAN TENGAH	24.561	76.325	7237	43.422	29.47	56.89
D	TARAKAN UTARA	9.743	29.77	2.196	13.176	22.54	44.26
	<b>JUMLAH</b>	<b>79.469</b>	<b>247.663</b>	<b>22.122</b>	<b>132.732</b>	<b>27.84</b>	<b>53.59</b>

Sumber : PDAM Kota Tarakan Tahun 2017

**Gambar 4.1. Pemanfaatan (Eksisting)  
Ketersediaan Air Baku Sungai / Embung dan ( IPA )  
Kota Tarakan**



## B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada hasil penelitian akan dilakukan pembahasan terhadap kualitas Pelayanan Air Bersih Kota Tarakan, dimana kualitas pelayanan terdiri dari 6 (enam) indikator sesuai dengan teori pelayanan publik menurut ( Juliantara 2005;10) yaitu :

### a. Transparan

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Krina (2003:13) mendefinisikan transparansi sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan

pemerintahan , yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaanya serta hasil – hasil yang dicapai. Sebagaimana wawancara peneliti dengan Direktur PDAM Kota Tarakan yaitu bapak Drs.Said Usaman Msi yang mengatakan sebagai berikut :

**“Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Tarakan sudah sangat baik, kami terbuka dalam hal informasi baik informasi pemasangan jaringan pipa baru maupun pengurusan biaya administrasi lainnya sehingga memudahkan bagi masyarakat untuk mengetahui biaya yang akan mereka keluarkan nantinya.”**

Adapun wawancara peneliti kepada pegawai PDAM Kota Tarakan bapak Narto tentang transparansi pelayanan terhadap masyarakat adalah sebagai berikut :

**“Setiap pelayanan terhadap penyambungan pelanggan baru sebelum membayar kami beritahukan agar dibaca sebelum menandatangani surat peraturan sebagai pelanggan yang telah diberikan oleh pegawai PDAM Kota Tarakan.”**

Transparansi juga berarti warga dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik, sejak dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendalian.

Selain itu peneliti juga mewawancarai pegawai Kota Tarakan yakni bapak Petrus Maden Sima yang sebagai berikut : Sejauh mana transparansi mengenai biaya terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM kota Tarakan?

**‘Selama ini dalam hal pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Tarakan akses sudah ada transparansi**

**mengenai namun terkait biaya yang akan dikeluarkan oleh pelanggan masih kurang diberikan dan ini perlu diperhatikan oleh pihak PDAM Kota Tarakan dalam rangka meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat.”**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap informan dapat disimpulkan bahwa transparansi menurut sebagian informan cukup baik hal ini disebabkan karena terkait berapa biaya yang akan dikeluarkan oleh pelanggan PDAM Kota Tarakan untuk apa saja peruntukannya. Transparansi adalah adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan preferensi public.

#### **b. Akuntabilitas**

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Mardiasmo akuntabilitas (2006:3) adalah bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan, pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui surat media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Direktur PDAM

Kota Tarakan yaitu bapak Drs.Said Usaman Msi yang mengatakan sebagai berikut :

**“Pengamatan saya atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kami dibidang pelayanan sudah cukup baik, saya lihat bagaimana petugas kami melayani pelanggan PDAM Kota Tarakan dengan penuh tanggung jawab, ramah dan sopan sesuai dengan Standar Operasional Pelyanan yang berlaku.”**

Adapun wawancara peneliti kepada Kabag Umum PDAM Kota Tarakan bapak Ilham,SH tentang akuntabilitas pelayanan terhadap masyarakat adalah sebagai berikut :

**“Akuntanbilitas itu sangat penting bagi kami karena menyangkut pelayanan public terhadap masyarakat selain bertanggung jawab atas pelayan kepada masyarakat kami juga bertanggung jawab terhadap pemerintah daerah.”**

Sebagaimana hasil wawancara dengan masyarakat pelanggan air PDAM Kota Tarakan yaitu Bapak Petrus Maden Sima mengatakan sebagai berikut :

**“Akuntabilitas pelaksanaan penyelenggaraan PDAM sudah memenuhi ketentuan aturan yang berlaku untuk melayani kepada kami selaku pelanggan PDAM Kota Tarakan ketika kami akan membayar maupun bertanya.”**

Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas yang diberikan oleh PDAM Kota Tarakan terhadap masyarakat selaku pelanggan sduah cukup baik karena hal ini merupakan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap perusahaan kepada Pemerintah Daerah maupun terhadap masyarakat. Akuntabilitas publik mengarah pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada

para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan masyarakat. Dalam konteks ini maka akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kegiatan dan kebijakan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak bisa hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai, norma, yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi. Adapun wawancara peneliti kepada pegawai PDAM Kota Tarakan bapak Narto tentang transparansi pelayanan terhadap masyarakat adalah sebagai berikut :

**“Kami sudah berusaha semaksimal mungkin dalam melayani masyarakat baik yang akan membayar air setiap bulannya di loket maupun menanggapi keluhan terhadap distribusi air kepada masyarakat yang membutuhkan.”**

Sebagaimana hasil wawancara dengan masyarakat pelanggan air PDAM Kota Tarakan yaitu Ibu Sukamwati seorang ibu rumah tangga mengatakan sebagai berikut :

**“Dalam hal pelayanan yang diberikan oleh petugas perlu ditingkatkan lagi, pelayanan masih kurang cepat melayani pelanggan.”**

Begitu pula hasil wawancara dengan masyarakat lainnya yaitu bapak Mustari mengenai pelayanan dalam hal Kondisional PDAM Kota Tarakan sebagai berikut :

**“Menurut saya selaku masyarakat SDM yang dimiliki PDAM sekarang ini sudah cukup memadai baik dari jumlah maupun kompetensi.”**

Begitu pula hasil wawancara dengan masyarakat lainnya yaitu ibu Sukmawati mengenai pelayanan dalam hal Kondisional PDAM Kota Tarakan sebagai berikut :

**“Menurut saya petugas pelayanan perlu ditambah lagi pegawainya agar pelayanan yang mereka berikan dapat berjalan dengan maksimal karena pelayanan yang diberikan terkadang agak lambat, saya kurang memahami juga apakah petugas sudah cukup memadai atau belum dalam melayani kami sebagai masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang cepat.”**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan kondisional PDAM Kota Tarakan sudah cukup memadai untuk melayani pelanggan namun jumlah sumber daya manusia yang ada perlu ditambah lagi agar pelayanan public dapat berjalan dengan maksimal dan efektif.

#### d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Fasli Djalal dan Dedi Supriadi (2001: 201-202), dimana partisipasi dapat juga berarti bahwa pembuat keputusan menyarankan kelompok atau masyarakat ikut terlibat dalam bentuk penyampaian saran dan pendapat, barang, keterampilan, bahan dan jasa. Partisipasi juga berarti bahwa kelompok mengenal masalah mereka sendiri, mengkaji pilihan mereka, membuat keputusan, dan memecahkan masalahnya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Direktur PDAM Kota Tarakan yaitu bapak Drs.Said Usman Msi yang mengatakan sebagai berikut :

**“Tidak dapat kami pungkiri peran serta masyarakat dalam perkembangan PDAM Kota Tarakan sangat baik hal ini di buktikan dengan semakin kritisnya masyarakat terhadap penggunaan air bersih dan semakin banyaknya pelanggan baru yang mendaftarkan untuk di pasang penyambungan pipa baru kerumah mereka.”**

Sebagaimana hasil wawancara dengan pegawai PDAM Kota Tarakan yaitu Bapak Narto mengatakan sebagai berikut :

**“Bentuk strategi PDAM Tarakan mendorong masyarakat untuk menggunakan air PDAM yakni dengan membentuk program satu bulan sekali promosi di ajang pameran, menjaga kualitas air dan selalu menindak lanjut laporan pelanggan, menyediakan tempat pengaduan 24 jam.”**

Begitu pula hasil wawancara dengan masyarakat lainnya yaitu bapak Mustari mengenai Partisipatif sebagai berikut :

**“Pelayanan yang petugas berikan terhadap kami responnya sangat baik dan yang terpenting pula mereka dalam memberikan pelayanan harus ramah, tidak asal-asalan sehingga kami selaku masyarakat menjadi senang dan puas atas dengan sikap yang demikian.”**

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Tarakan sudah cukup baik dengan melakukan promosi pada kegiatan pameran yang diselenggarakan juga PDAM Kota Tarakan sudah menjaga kualitas air yang diberikan agar tetap bersih serta meniadakan laporan dari pelanggan dengan cepat selama 24 jam.

e. Kesamaan Hak

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pelanggan PDAM Kota Tarakan yakni ibu Sukmawati mengatakan sebagai berikut :

**“Keadilan petugas PDAM kota Tarakan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat belum terlihat, Tidak semua masyarakat dapat di penuhi kebutuhan air bersihnya, jika satu minggu saja tidak turun hujan maka air tidak mengalir ke rumah warga, Begitu juga pelayanan terhadap masyarakat menengah kebawah sangat tidak adil.”**

Namun hasil berbeda di peroleh hasil wawancara dengan masyarakat lainnya yaitu bapak Mustari sebagai berikut :

**“Petugas PDAM kota Tarakan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah berupaya melayani masyarakat dengan baik, Masyarakat membutuhkan kualitas dan kuantitas air yang memadai tetapi bahan baku air bersih yang sering terganggu sehingga air tidak mengalir, air keruh, kuning dan berbau hal ini perlu menjadi perhatian PDAM untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.”**

Hasil wawancara peneliti terhadap masyarakat mengenai kesamaan hak berbeda hasilnya masih kurangnya keadilan dalam pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan terutama dalam melayani masyarakat menengah ke bawah.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Persamaan hak adalah sesuatu yang mutlak harus di terima oleh orang banyak. Jika ada sekelompok orang, di mana mereka tidak mendapatkan persamaan hak nya, maka sekelompok orang itu akan merasa tidak dianggap. Persamaan hak seseorang telah ada sejak dia lahir. Persamaan hak itu ada bermacam-macam, seperti persamaan hak antara kaum pria dan wanita, persamaan hak dalam pekerjaan atau profesi, dan lain-lain

Adapun wawancara peneliti kepada Kabag Umum PDAM Kota Tarakan bapak Ilham,SH tentang Keseimbangan hak dan kewajiban terhadap masyarakat adalah sebagai berikut :

**“Dalam hal pelayanan kami memberikan pelayanan yang maksimal dan berusaha memberikan terbaik dan sudah menjadi hak bagi masyarakat untuk**

**bertanya kepada kami tentang kebutuhan, Kami juga tidak membedakan masyarakat yang membutuhkan pelayanan baik terhadap perempuan maupun laki-laki.”**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sukmawati mengenai keseimbangan hak dan kewajiban sebagai berikut :

**“Menurut saya bu, masih belum maksimalnya pelayanan PDAM Kota Tarakan dalam memenuhi kewajibannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, Tidak adanya keseimbangan antara pelayanan dan kinerja PDAM dengan tarif air yang diterapkan kepada masyarakat, Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengadukan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang dan tanggapannya lambat.”**

Begitu juga hasil wawancara yang diberikan oleh bapak Sujono selaku masyarakat pelanggan PDAM Kota Tarakan Sebagai berikut :

**“Belum maksimalnya PDAM memenuhi kewajibannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Tidak ada keseimbangan antara pelayanan dan kinerja, Tanggapannya yang diberikan sangat lambat, Tidak adanay perhatian dalam pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai pengguna PDAM.”**

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa masih belum maksimalnya pelayanan pemenuhan atas hak-hak pelanggan PDAM Kota Tarakan seperti tidak ada keseimbangan antara pelayanan dan kinerja, Tanggapannya yang diberikan sangat lambat, kurangnya perhatian dalam pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai pengguna masih sangat lambat.

## 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan.

Zheithaml dalam Ariani (2009:180) memaparkan dimensi- dimensi pokok dari kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) Ada lima dimensi pokok untuk menilai kualitas pelayanan dimensi- dimensi pokok dari kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) yang terdiri dari *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Indikator kualitas pelayanan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

### a. Bukti langsung (*tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, bukti fisik merupakan kemampuan organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara organisasi jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur PDAM Kota Tarakan yakni Bapak Drs.Said Usman mengatakan sebagai berikut

**“Letak kantor PDAM Kota Tarakan yang berada di di tengah kota dapat dengan mudah dijangkau sehingga memudahkan pengguna layanan dalam mengaksesnya. Kantor PDAM Kota Tarakan memiliki lahan yang luas, termasuk tempat parkir, tersedia juga mushola dan kantin untuk pelanggan yang ingin mengaksesnya. Fasilitas-fasilitas tersebut dapat dimanfaatkan oleh pengguna layanan. “**

Sarana dan prasarana pelayanan yang tertata dan terawat dengan baik dapat memberikan kenyamanan dan menimbulkan kesan yang baik dari pelanggan. Sarana dan prasarana yang baik akan mendukung proses dan kecepatan penyelesaian pelayanan. Terdapat 5 loket pelayanan dengan sistem antrian otomatis. Fasilitas yang terdapat di Kantor Pelayanan PDAM Kota Tarakan terdapat AC, papan informasi, televisi untuk menambahkan kenyamanan pelanggan yang datang sehingga memberikan kenyamanan pelanggan. Begitu pula hasil wawancara dengan bapak Petrus Maden Sima mengenai bukti langsung (*tangibles*) sebagai berikut :

**“Kalau saya perhatikan sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor PDAM Kota Tarakan sudah bagus, dengan adanya fasilitas yang tersedia kami menjadi nyaman dalam melakukan pembayaran apabila terjadi antrian yang cukup panjang sehingga tidak membuat kami jenuh menunggu.”**

Demikian juga hasil wawancara dengan ibu Maryam mengenai bukti langsung (*tangibles*) sebagai berikut :

**“Sudah cukup baik fasilitas yang ada dan menunjang kalau terjadi antrian yang banyak, kami menjadi menjadi nyaman ketika menunggu pembayaran.”**

Terkait kebersihan tempat di kantor pelayanan PDAM sudah baik karena telah rapi dan bersih. Demikian juga dengan penampilan pegawai yang rapi dan berseragam. Terkait pelayanan di PDAM Kota Tarakan diberikan sarana kendaraan-kendaraan dinas untuk pegawai yang difungsikan untuk tugas lapangan. Untuk menjaga pelayanan distribusi air, PDAM Kota Tarakan juga telah

menerapkan teknologi seperti sensor/ sounding untuk mendeteksi kebocoran, lalu dengan rutin melakukan flushing atau pembersihan pipa sehingga air yang diterima pelanggan terjamin kebersihannya.

**b. Keandalan (*reliability*),**

yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam kepegawaian di PDAM Kota Tarakan, masih terdapat beberapa pegawai yang tergolong rendah pendidikan formalnya. Pendidikan formal disamping ketrampilan merupakan hal yang penting karena penguasaan dari segi keilmuan, teknologi, dan kreativitas yang semakin kompleks membutuhkan pula tenaga yang terdidik agar kemampuan dalam penyelenggaraan pelayanan dapat terus ditingkatkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur PDAM Kota Tarakan yakni Bapak Drs.Said Usman mengatakan sebagai berikut :

**“Kemampuan pegawai kami dalam menanggapi sudah bagus dan dapat diandalkan terutama apabila kerusakan teknis yang dialami masyarakat misalkan terjadi kebocoran, macet nya distribusi air segera petugas kami langsung turun kelapangan dengan menindaklanjuti laporan aduan pelanggan dan membenahinya.”**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabag Umum PDAM Kota Tarakan yakni Bapak Ilham mengatakan sebagai berikut :

**“Untuk pengembangan kemampuan, PDAM Kota tarakan secara rutin mengadakan pendidikan untuk para pegawainya maupun dengan mengikuti diklat yang diselenggarakan oleh pihak luar. Kegiatan**

**tersebut wujud dari komitmen PDAM untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.”**

Dari pengukuran yang diperoleh diketahui bahwa kecepatan petugas PDAM dalam menanggapi keluhan serta kecepatan petugas dalam menyelesaikan masalah masih belum mencapai indikator baik.

Begitu juga hasil wawancara yang diberikan oleh bapak Sujono selaku masyarakat pelanggan PDAM Kota Tarakan Sebagai berikut :

**“Masyarakat merasa tidak puas dengan kinerja pelayanan PDAM. Permasalahan yang selalu sama yang terjadi seperti air yang kurang lancar dan air yang berbau serta penyelesaiannya menimbulkan banyak keluhan yang berulang.”**

Dapat disimpulkan dibutuhkan kehandalan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal ini berarti mengarah seberapa jauh konsistensi penyelenggara layanan dalam terus menjaga layanannya. Kecepatan dan kemampuan pegawai dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari pelanggan akan menentukan penilaian dari dimensi kehandalan ini.

**c. Daya tanggap (*responsiviness*)**

yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Daya tanggap merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.

Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat memberikan kesan negatif terhadap pelayanan yang diberikan. Penilaian dalam dimensi ini antara lain dari respon terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan termasuk keluhan serta pegawai melakukan pelayanan dengan tepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabag Umum PDAM Kota Tarakan yakni Bapak Ilham mengatakan sebagai berikut :

**“Mengenai keluhan pelanggan kalau ada distribusi air yang macet atau ingin menyambung pipa baru kami dari Kantor PDAM Kota Tarakan dengan segera kami catat sesuai aturan yang berlaku lalu langsung merespon dan menugaskan petugas untuk terjun ke lapangan untuk melihat dan mengatasi permasalahan tersebut.”**

Adapun wawancara peneliti kepada pegawai PDAM Kota Tarakan bapak Narto sebagai berikut :

**“Pegawai PDAM sendiri telah memberikan pelayanan juga sudah memberikan pelayanan dan respon yang baik terhadap kebutuhan pelanggan. Kegiatan pelayanan yang masuk akan segera diproses dan akan diserahkan ke bagian-bagian yang bersangkutan.”**

Demikian wawancara peneliti kepada masyarakat Kota Tarakan ibu Siti Julaeha sebagai berikut :

**“Keluhan dari kami kadang di tanggap dengan kurang cepat tapi kami memaklumi keadaannya mungkin ketika itu petugas lagi sibuk membenahi pelanggan yang mempunyai masalah yang sama dengan kami juga.”**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, di kantor PDAM Kota Tarakan juga menyediakan tempat untuk menyampaikan saran

dan kritik serta kotak kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Pelanggan juga dapat menyampaikan aspirasinya melalui website PDAM Kota Tarakan. Terkait pengaduan informasi yang diberikan oleh PDAM Kota Tarakan pun sudah diberikan secara jelas. Hanya saja terkait berkas-berkas pengaduan yang nantinya akan disampaikan ke masing-masing bagian masih berupa *hard copy* belum terintegrasi menggunakan komputer sehingga cukup menyita waktu dalam prosesnya.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pengguna layanan agar terus menggunakan pelayanannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur PDAM Kota Tarakan yakni Bapak Drs.Said Usman mengatakan sebagai berikut :

**“Menurut saya pegawai terutama di bidang pelayanan paling depan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sangat baik melayani masyarakat selaku pelanggan dan saya perhatikan juga mereka sangat ramah dan sopan terhadap siapa saja yang membutuhkan pelayanan dari kami.”**

Sikap yang baik akan memberikan kenyamanan sehingga pelanggan merasa nyaman dan bebas untuk menyampaikan hal apapun kepada PDAM, dengan sikap yang tidak baik tentu pelanggan akan merasa acuh dan tidak peduli sehingga dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan PDAM akan terhambat karena tidak dapat menyesuaikan dengan apa yang

diinginkan oleh pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan

Ibu Sukmawati mengenai Sikap sebagai berikut :

**“Sikap petugas sangat baik merespon kami, pada saat pembayaran dilayani dengan penuh perhatian begitu pula kalau kami melaporkan ada hambatan langsung dicatat oleh pegawai PDAM seperti hambatan terhadap distribusi air kerumah kami.”**

Demikian pula wawancara dengan Ibu Siti Julaha mengenai

Sikap sebagai berikut :

**“Pernah ketika tagihan yang diberikan sangat membengkak lalu saya laporakn kepada petugas yang mencatat dan setelah dicocokkan terjadi kesalahan mencatat yang dilakukan oleh petugas dan mereka merespon sangat cepat dengan jaminan bahwa hal ini kedepannya akan diperbaiki dan tidak terulang lagi.”**

Sikap pegawai adalah indikator kepercayaan pelanggan dalam menggunakan pelayanan sehingga tercipta hubungan yang baik antara pelanggan dengan penyedia layanan. Upaya jaminan terhadap resiko pelayanan yang mungkin muncul telah diberikan kepada pelanggan PDAM Kota Tarakan. Setiap permasalahan yang mungkin muncul seperti kebocoran pipa, tagihan yang tiba-tiba membengkak, kualitas air akan ditangani oleh para petugas. Biaya yang timbul pun akan dirinci secara jelas untuk menjamin kepercayaan pelanggan PDAM sehingga petugas di lapangan tidak asal mengira-ngira. Petugas pun sudah dilengkapi dengan teknologi seperti *handphone* untuk peningkatan akurasi pelayanan di lapangan.

e. Empati (*emphaty*),

yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Indikator empati memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Dalam memberikan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan sudah baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabag Umum PDAM Kota Tarakan yakni Bapak Ilham mengatakan sebagai berikut :

**“Komunikasi juga sudah sesuai ketika pelanggan bertanya apabila terjadi masalah petugas memberikan penjelasan yang cukup memadai dan dipahami oleh pelanggan dan mereka tanggap terhadap pertanyaan dari masyarakat.”**

Demikian pula wawancara peneliti dengan bapak Petrus Maden Sima masyarakat Kota Tarakan sebagai berikut :

**“Petugas dalam melayani keluhan kami cukup baik, ketika terjadi kerusakan dan kebocoran pipa lalu kami menghubungi petugas mengenai kerusakan yang terjadi dirumah kami langsung ditinjau ke lapangan oleh petugas untuk mengecek langsung kerusakan yang terjadi kemudian diperbaiki sampai tuntas oleh petugas lapangan.”**

Dalam memberikan pelayanan, pegawai harus siap untuk memberikan sesuatu yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Kepedulian yang baik dari pegawai akan menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Hal itu diwujudkan dengan memberikan

perhatian secara personal agar dapat memahami keluhan dan keinginan dari pelanggan. Begitu juga hasil wawancara yang diberikan oleh bapak Sujono selaku masyarakat pelanggan PDAM Kota Tarakan Sebagai berikut :

**“Petugas sangat peduli apabila kami melakukan complain terhadap kemacetan atau air yang sedang macet dan mereka memberikan perhatian dengan menurunkan petugas untuk melakukan cek atas kondisi yang terjadi di lapangan.”**

Berdasarkan persepsi dari pengguna layanan PDAM Kota Tarakan apa yang telah dilakukan pegawai dalam memberikan kepeduliannya sudah baik. Hal ini terlihat dari pemberian informasi yang jelas serta jika timbul kebingungan selama pelayanan akan dibantu dengan penjelasan sehingga pelanggan tidak akan merasa tersesat selama menggunakan layanan tersebut. Setiap pelanggan atau pengguna layanan pun diperlakukan sama baiknya tanpa membedakan sehingga akan timbul kenyamanan yang dirasakan pengguna layanan.

**C. Kesimpulan terhadap kualitas Pelayanan Air Bersih Kota Tarakan yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :**

#### **1. Transparan**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Krina (2003:13) mendefinisikan transparansi sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap

orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan , yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil – hasil yang dicapai. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap informan dapat disimpulkan bahwa transparansi menurut sebagian informan cukup baik hal ini disebabkan karena terkait berapa biaya yang akan dikeluarkan oleh pelanggan PDAM Kota Tarakan untuk apa saja peruntukannya. Transparansi adalah adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat beradsarkan preferensi public.

## **2. Akuntabilitas**

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Menurut Mardiasmo akuntabilitas (2006:3) adalah bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan, pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui surat media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas yang diberikan oleh PDAM Kota Tarakan terhadap masyarakat selaku

pelanggan sudah cukup baik karena hal ini merupakan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap perusahaan kepada Pemerintah Daerah maupun terhadap masyarakat. Akuntabilitas publik mengarah pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan masyarakat. Dalam konteks ini maka akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kegiatan dan kebijakan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak bisa hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai, norma, yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

### **3. Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan kondisional PDAM Kota Tarakan sudah cukup memadai untuk melayani pelanggan namun jumlah

sumber daya manusia yang ada perlu ditambah lagi agar pelayanan public dapat berjalan dengan maksimal dan efektif.

#### **4. Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Fasli Djalal dan Dedi Supriadi (2001: 201-202), dimana partisipasi dapat juga berarti bahwa pembuat keputusan menyarankan kelompok atau masyarakat ikut terlibat dalam bentuk penyampaian saran dan pendapat, barang, keterampilan, bahan dan jasa. Partisipasi juga berarti bahwa kelompok mengenal masalah mereka sendiri, mengkaji pilihan mereka, membuat keputusan, dan memecahkan masalahnya. Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Tarakan sudah cukup baik dengan melakukan promosi pada kegiatan pameran yang diselenggarakan juga PDAM Kota Tarakan sudah menjaga kualitas air yang diberikan agar tetap bersih serta meniadakan juti laporan dari pelanggan dengan cepat selama 24 jam.

#### **5. Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi. Hasil wawancara peneliti terhadap masyarakat mengenai kesamaan hak berbeda hasilnya masih kurangnya keadilan dalam pelayanan yang

diberikan terhadap pelanggan terutama dalam melayani masyarakat menengah ke bawah.

#### **6. Keseimbangan hak dan kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Persamaan hak adalah sesuatu yang mutlak harus di terima oleh orang banyak. Jika ada sekelompok orang, di mana mereka tidak mendapatkan persamaan hak nya, maka sekelompok orang itu akan merasa tidak dianggap. Persamaan hak seseorang telah ada sejak dia lahir. Persamaan hak itu ada bermacam-macam, seperti persamaan hak antara kaum pria dan wanita, persamaan hak dalam pekerjaan atau profesi, dan lain-lain. disimpulkan bahwa masih belum maksimalnya pelayanan pemenuhan atas hak-hak pelanggan PDAM Kota Tarakan seperti tidak ada keseimbangan antara pelayanan dan kinerja, Tanggapannya yang diberikan sangat lambat, kurangnya perhatian dalam pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai pengguna masih sangat lambat.

Selain itu ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan.

#### **1. Bukti langsung (*tangibles*)**

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, bukti fisik merupakan kemampuan organisasi

dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara organisasi jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Sarana dan prasarana pelayanan yang tertata dan terawat dengan baik dapat memberikan kenyamanan dan menimbulkan kesan yang baik dari pelanggan. Sarana dan prasarana yang baik akan mendukung proses dan kecepatan penyelesaian pelayanan. Terdapat 5 loket pelayanan dengan sistem antrian otomatis. Fasilitas yang terdapat di Kantor Pelayanan PDAM Kota Tarakan terdapat AC, papan informasi, televisi untuk menambahkan kenyamanan pelanggan yang datang sehingga memberikan kenyamanan pelanggan. Terkait kebersihan tempat di kantor pelayanan PDAM sudah baik karena telah rapi dan bersih. Demikian juga dengan penampilan pegawai yang rapi dan berseragam. Terkait pelayanan di PDAM Kota Tarakan diberikan sarana kendaraan-kendaraan dinas untuk pegawai yang difungsikan untuk tugas lapangan. Untuk menjaga pelayanan distribusi air, PDAM Kota Tarakan juga telah menerapkan teknologi seperti sensor/ sounding untuk mendeteksi kebocoran, lalu dengan rutin melakukan flushing atau pembersihan pipa sehingga air yang diterima pelanggan terjamin kebersihannya.

## **2.Keandalan (*reliability*),**

yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam kepegawaian di PDAM Kota tarakan, masih terdapat beberapa pegawai yang tergolong rendah pendidikan formalnya, Pendidikan formal disamping ketrampilan merupakan hal yang penting karena penguasaan dari segi keilmuan, teknologi, dan kreativitas yang semakin kompleks membutuhkan pula tenaga yang terdidik agar kemampuan dalam penyelenggaraan pelayanan dapat terus ditingkatkan. Dapat disimpulkan dibutuhkan kehandalan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal ini berarti mengarah seberapa jauh konsistensi penyelenggara layanan dalam terus menjaga layanannya. Kecepatan dan kemampuan pegawai dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari pelanggan akan menentukan penilaian dari dimensi kehandalan ini.

## **3. Daya tanggap (*responsiviness*)**

yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Daya tanggap merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat memberikan kesan negatif terhadap

pelayanan yang diberikan. Penilaian dalam dimensi ini antara lain dari respon terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan termasuk keluhan serta pegawai melakukan pelayanan dengan tepat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, di kantor PDAM Kota Tarakan juga menyediakan tempat untuk menyampaikan saran dan kritik serta kotak kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Pelanggan juga dapat menyampaikan aspirasinya melalui website PDAM Kota Tarakan. Terkait pengaduan informasi yang diberikan oleh PDAM Kota Tarakan pun sudah diberikan secara jelas. Hanya saja terkait berkas-berkas pengaduan yang nantinya akan disampaikan ke masing-masing bagian masih berupa *hard copy* belum tersistem menggunakan komputer sehingga cukup menyita waktu dalam prosesnya.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pengguna layanan agar terus menggunakan pelayanannya. Sikap yang baik akan memberikan kenyamanan sehingga pelanggan merasa nyaman dan bebas untuk menyampaikan hal apapun kepada PDAM, dengan sikap yang tidak baik tentu pelanggan akan merasa acuh dan tidak peduli sehingga dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan PDAM akan terhambat karena tidak dapat

menyesuaikan dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Sikap pegawai adalah indikator kepercayaan pelanggan dalam menggunakan pelayanan sehingga tercipta hubungan yang baik antara pelanggan dengan penyedia layanan. Upaya jaminan terhadap resiko pelayanan yang mungkin muncul telah diberikan kepada pelanggan PDAM Kota Tarakan. Setiap permasalahan yang mungkin muncul seperti kebocoran pipa, tagihan yang tiba-tiba membengkak, kualitas air akan ditangani oleh para petugas. Biaya yang timbul pun akan dirinci secara jelas untuk menjamin kepercayaan pelanggan PDAM sehingga petugas di lapangan tidak asal mengira-ngira. Petugas pun sudah dilengkapi dengan teknologi seperti *handphone* untuk peningkatan akurasi pelayanan di lapangan.

#### 5. Empati (*emphaty*)

yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Indikator empati memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Dalam memberikan pelayanan, pegawai harus siap untuk memberikan sesuatu yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Kepedulian yang baik dari pegawai akan menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Hal itu diwujudkan dengan memberikan perhatian secara personal agar dapat memahami keluhan dan keinginan dari pelanggan. Berdasarkan persepsi dari pengguna layanan PDAM Kota Tarakan apa yang telah dilakukan pegawai dalam memberikan kepeduliannya sudah baik. Hal ini terlihat dari pemberian informasi yang jelas serta jika timbul kebingungan selama pelayanan akan dibantu dengan penjelasan sehingga pelanggan tidak akan merasa tersesat selama menggunakan layanan tersebut. Setiap pelanggan atau pengguna layanan pun diperlakukan sama baiknya tanpa membeda-bedakan sehingga akan timbul kenyamanan yang dirasakan pengguna layanan.



## BAB V

### KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari analisis penelitian terhadap kualitas Pelayanan Air Bersih Kota Tarakan sudah cukup baik namun perlu pembenahan. Kualitas terhadap pelayanan belum berjalan maksimal seperti masih kurangnya sarana dan parasaran serta jumlah sumber daya manusia yang masih terbatas. Jika menghubungkan teori pelayanan publik (Juliantara 2005;10) pelayanan akan yang diberikan apakah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yaitu :

##### 1. Transparan

Transparansi menurut sebagian informan cukup baik hal ini disebabkan karena terkait berapa biaya yang akan dikeluarkan oleh pelanggan PDAM Kota Tarakan untuk apa saja peruntukannya. Transparansi adalah adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan.

##### 2. Akuntabilitas

Akuntabilitas yang diberikan oleh PDAM Kota Tarakan terhadap masyarakat selaku pelanggan sudah cukup baik karena hal ini merupakan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap perusahaan kepada Pemerintah Daerah maupun terhadap masyarakat

### **3 . Kondisional**

Kondisional PDAM Kota Tarakan sudah cukup memadai untuk melayani pelanggan namun jumlah sumber daya manusia yang ada perlu ditambah lagi agar pelayanan public dapat berjalan dengan maksimal dan efektif.

### **4 .Partisipatif**

Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Tarakan sudah cukup baik dengan melakukan promosi pada kegiatan pameran yang diselenggarakan juga PDAM Kota Tarakan sudah menjaga kualitas air yang diberikan agar tetap bersih serta meniadakanjuti laporan dari pelanggan dengan cepat selama 24 jam.

### **5.Kesamaan Hak**

Mengenai kesamaan hak berbeda hasilnya masih kurangnya keadilan dalam pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan terutama dalam melayani masyarakat menengah ke bawah.

### **6.Keseimbangan hak dan kewajiban**

Pelayanan pemenuhan atas hak-hak pelanggan PDAM Kota Tarakan seperti keseimbangan antara pelayanan dan kinerja masih kurang maksimal terhadap masyarakat, Tanggapannya yang diberikan sangat lambat, kurangnya perhatian dalam pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai pengguna masih sangat lambat.

Selain beberapa hal tersebut di atas, ditemukan juga faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap pelanggan PDAM Kota Tarakan, yaitu Terkait kebersihan tempat di kantor pelayanan

PDAM sudah baik karena telah rapi dan bersih. Demikian juga dengan penampilan pegawai yang rapi dan berseragam. Keandalan (*reliability*), Dalam kepegawaian di PDAM Kota Tarakan, masih terdapat beberapa pegawai yang tergolong rendah pendidikan formalnya, Pendidikan formal disamping ketrampilan merupakan hal yang penting karena penguasaan dari segi keilmuan, teknologi, dan kreativitas yang semakin kompleks membutuhkan pula tenaga yang terdidik agar kemampuan dalam penyelenggaraan pelayanan dapat terus ditingkatkan, Daya tanggap (*responsiveness*) Terkait pengaduan informasi yang diberikan oleh PDAM Kota Tarakan pun sudah diberikan secara jelas. Hanya saja terkait berkas-berkas pengaduan yang nantinya akan disampaikan ke masing-masing bagian masih berupa *hard copy* belum tersistem menggunakan komputer sehingga cukup menyita waktu dalam prosesnya., Jaminan (*Assurance*) Upaya jaminan terhadap resiko pelayanan yang mungkin muncul telah diberikan kepada pelanggan PDAM Kota Tarakan. Setiap permasalahan yang mungkin muncul seperti kebocoran pipa, tagihan yang tiba-tiba membengkak, kualitas air akan ditangani oleh para petugas. Biaya yang timbul pun akan dirinci secara jelas untuk menjamin kepercayaan pelanggan PDAM sehingga petugas di lapangan tidak asal mengira-ngira. Petugas pun sudah dilengkapi dengan teknologi seperti *handphone* untuk peningkatan akurasi pelayanan di lapangan.

## **B. KETERBATASAN PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menghadapi beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi kondisi dari penelitian yang dilakukan. Adapun keterbatasan tersebut antara lain :

1. Waktu yang tersedia untuk menyelesaikan penelitian ini relatif pendek padahal kebutuhan sampel dalam penelitian yang dibutuhkan sangat banyak untuk mendukung penelitian ini.
2. Adanya keterbatasan lingkup penelitian yang hanya meneliti kualitas terhadap pelayanan air bersih, sedangkan selain kualitas pelayanan ada beberapa factor juga yang turut mempengaruhi penelitian seperti kinerja pegawai.

## **C. SARAN**

Peningkatan atas kualitas pelayanan air bersih di Kota Tarakan perlu lebih di tingkatkan lagi agar pelayanan menjadi lebih baik seperti kekurangan sumber daya manusia dan keseimbangan antara hak dan kewajiban dimana respon yang diberikan agak lambat terhadap masyarakat. PDAM Kota Tarakan perlu mengadakan sosialisasi/himbauan kepada pelanggan melalui brosur, media cetak maupun agar pelanggan dapat menjaga meteran air dan jaringan pipa rumah, hemat dalam pemakaian air, melaporkan setiap terjadi gangguan di lapangan, maupun membayar tagihan bulanan dengan tepat waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Arikunto Suharsimi. 2000. Manajemen Penelitian Jakarta

Atep Adya Barata. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Gramedia. Jakarta.

Benjamin Molan. 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. PT, Indeks. Jakarta

Budi W.S. 1997. Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan

Kotler, Philip. 2000. Marketing Management. Alih Bahasa Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny. Erlangga. Jakarta

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat

Tjiptono Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi

Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Unit Penerbit dan Percetakan YKPN. Yogyakarta

Marschall, Melissa J. 2004. Citizen Participation and the Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods. Political Research Quarterly. Academic Research Library

Masri Singarimbun & Sofyan Efendi. 1987. Metode Penelitian Survei. LP3ES. Jakarta. McLaverty, Peter. 2002. Publik Participation and Innovations in Community Governance. Ashgate. England.

Muhammad Hafiz Abd. Rasyid. 2003. Measuring and Achieving Quality Customer Service: A Study on Public Sector in Malaysia. Rochester Institute of Technology, Rochester. New York

Nurcholis, Hanif. 2005. Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah. PT. Grasindo. Jakarta

Rudianto yayan. (2005). Pelayanan publik pada penyelenggaraan pemerintahan kecamatan. Jurnal Madani Edisi II/November.

Sumanto. 1995. Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan. Ando Offset. Yogyakarta.

Sundaru. 1992. Prinsip Pemasaran. Erlangga. Jakarta. Octavia. 2001. Pemasaran. Salemba Empat. Jakarta.

### **Jurnal**

Prasetyani (2009) meneliti dengan judul Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak

Putra (2011) meneliti dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Jembrana

Puspitasari (2015), meneliti dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Badung/

Wiradharma dan Pambudi (2015) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta

Nugroho (2015), Dalam jurnalnya meneliti dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor.

### **Undang-undang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk

Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan



