

**PENGARUH PEMBERDAYAAN PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PELAYANAN WILAYAH UTAMA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTA KHATULISTIWA PONTIANAK**

Arfhi Ajudia

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

e-mail : arfhi234@yahoo.co.id / 085252343328

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemberdayaan pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak. Penelitian ini dipilih karena penulis melihat adanya fenomena dan masalah yang terkait dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini tentu saja berhubungan dengan banyak faktor, akan tetapi penulis mempunyai dugaan sementara faktor pemberdayaan pegawai yang baiklah akan meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal khususnya dalam melayani pelanggan. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan pengujian hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM yang jumlahnya 20 orang pegawai. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah pemberdayaan pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 37,3%. Artinya, dengan kata lain kualitas pelayanan akan meningkat apabila kemampuan dan potensi pihak penyedia layanan diberdayakan sebaik mungkin sehingga menghasilkan kinerja yang maksimal.

Kata kunci : Pemberdayaan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate and analyze the effect of employee empowerment on the quality of public services in the main area service office of PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak. This study was chosen because the authors see the phenomena and the problems associated with the services provided. This problem is absolutely related to many factors, but the authors have alleged that good official empowerment factor will increase the maximum service quality especially in serving the customers. This research uses quantitative perspective for testing the hypothesis. The population in this study were all employees who work at the main area service office of PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak whose members is 20 employees. The conclusion of this research is employee empowerment has a significant effect to the quality of

public services by 37.3%. Therefore, quality of service will increase if ability and potential service providers are empowered as well as possible so it can resulting in maximum performance.

Key Word : Empowerment, Quality of Public Services

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kualitas sumber daya manusia pada saat ini menjadi perbincangan hangat dan sorotan dalam era globalisasi, karena pada dasarnya manusia merupakan faktor penting dalam menjalankan kegiatan terutama dalam mengembangkan dan mengatur jalannya suatu organisasi. Bagaimana tidak, baik buruknya suatu organisasi tergantung pada kinerja pegawai yang ada di dalamnya. Jika melihat sistem dan perkembangan organisasi baik pemerintah maupun swasta di Indonesia khususnya yang bergerak dibidang pelayanan, sering kita melihat dan mendengar banyak timbul permasalahan yang pada prinsipnya kurangnya rasa kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan. Sangat ironis jika hal ini terjadi, terlebih lagi masalah tersebut muncul dalam organisasi publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Sebagai salah contoh satu organisasi publik di Kalimantan Barat yang sering mendapat permasalahan dalam kinerja pelayanan adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pontianak. Banyak keluhan dan protes masyarakat yang di muat dalam media, sehingga tidak jarang organisasi tersebut banyak menerima kritikan dan protes dari berbagai pihak agar pelayanan kemasyarakat semakin meningkat. Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan PDAM tahun 2010, di empat Kecamatan yakni Pontianak Barat,

Selatan, Timur dan Utara menunjukkan secara umum 76,5% pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan belum memuaskan. Selain itu media daerah seperti Pontianak Post edisi Senin 07 Mei 2012, Tribun edisi Jum'at 24 Februari 2012 dan Sindikasi berita Khatulistiwa edisi Rabu, 04 Januari 2012 memuat tulisan yang isinya menyatakan keluhan dan rasa kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikn PDAM.

Dari beberapa contoh kasus di atas sudah cukup jelas untuk menggambarkan kinerja pelayanan publik di Kantor PDAM Kota Pontianak pada saat ini belum memuaskan. Selain dari fakta di atas, rendahnya pelayanan di PDAM bisa saja disebabkan oleh faktor lain seperti lingkungan, kebijakan, sosial budaya ataupun sarana dan prasarana. Tetapi jika faktor-faktor tersebut ditangani oleh sumber daya manusia yang handal dan mumpuni setidaknya masalah-masalah tersebut bisa terselesaikan karena peran manusia sangatlah penting. Pada dasarnya, terjadinya suatu kesenjangan kualitas pelayanan yang kurang prima berpotensi akan menurunkan eksistensi organisasi secara keseluruhan. Pegawai seharusnya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian jasa layanan. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan PDAM khususnya di Kantor Pelayanan Wilayah Utama, langkah yang diperlukan adalah

meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang ada agar kinerja dalam melayani pelanggan dapat dilaksanakan semaksimal mungkin.

Beranjak dari fakta-fakta di atas, penulis berasumsi yakni rendahnya kualitas pelayanan bisa saja disebabkan kurangnya pemberdayaan kemampuan pegawai dalam bekerja sehingga berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan dalam hal melayani masyarakat.

2. Fokus Penelitian

Adapun jenis-jenis pelayanan publik di Kantor PDAM meliputi yakni pelayanan air bersih, pelayanan sistem jaringan perpipaan, sambungan air pelanggan (dalam hal pengurusan administrasi bagi pelanggan baru) dan station air atau hydran umum. Keseluruhan pelayanan tersebut saling menunjang dalam proses memenuhi kebutuhan pelanggan. Karena cakupan pelayanan publik di PDAM begitu luas dan mencakup berbagai bidang, dalam penelitian ini peneliti hanya mengkaji pelayanan publik khususnya sambungan air pelanggan di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak.

3. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh manajemen pemberdayaan pegawai terhadap kualitas pelayanan publik (khususnya sambungan air bersih pelanggan) di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM Kota Pontianak.

4. Tujuan Penelitian

a. Ingin mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pemberdayaan pegawai yang dilakukan di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM dalam hal melayani pelanggan.

b. Ingin mengetahui dan menganalisis kinerja organisasi khususnya di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM.

c. Ingin menjelaskan pengaruh pemberdayaan pegawai terhadap tingkat kualitas pelayanan organisasi di Kantor Pelayanan wilayah Utama PDAM.

5. Kegunaan Penelitian

a. Manfaat Teoritis, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan ilmu pengetahuan kepada para pembaca. Selain itu, dapat dijadikan sebagai bahan referensi yang berkaitan dengan pemberdayaan dan pengembangan sumber daya manusia.

b. Manfaat Praktis bagi penulis diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir dan menulis melalui karya ilmiah, sesuai dengan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kuliah di Program Studi Ilmu Pemerintahan. Sedangkan bagi organisasi yang bergerak dibidang pelayanan, diharapkan penelitian ini bisa memberikan masukan-masukan serta solusi terkait dengan pemberdayaan sumber daya manusia demi tercapainya kualitas pelayanan yang maksimal.

B. Kerangka Teori dan Metodologi

1. Kerangka Teori

a. Manajemen Pemberdayaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (dalam Suwatno dan Priansa, 2011: 182) pengertian pemberdayaan berasal dari kata daya yakni mampu untuk melakukan sesuatu. Pemberdayaan sendiri dapat diartikan sebagai usaha/proses menjadikan untuk membuat mampu, membuat dapat bertindak atau melakukan sesuatu.

Menurut Sedarmayanti (2007:286) pemberdayaan secara umum dapat diartikan sebagai suatu usaha atau upaya untuk memiliki kekuatan seperti kompetensi, wewenang dan tanggung jawab dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Saefullah (dalam Sitorus, 2009:31) mengatakan semakin berdaya atau semakin memiliki kekuatan aparatur, secara tidak langsung akan meningkatkan kemampuannya untuk menciptakan profesionalisme dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat di daerahnya. Dari definisi tersebut dapat dikatakan manusia yang diberdayakan akan memberikan perbedaan yang signifikan dalam hal pekerjaan, terutama pekerjaan yang melayani masyarakat.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Sebelum kita berbicara apa itu kualitas pelayanan publik, terlebih dahulu kita mengetahui apa itu pelayanan publik. Menurut Kotler dan Sampara (dalam Sinambela, 2006: 4) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan kumpulan atau kesatuan yang dapat menawarkan kepuasan hasil baik melalui interaksi langsung maupun tidak. Pengertian pelayanan publik menurut kedua ahli mengandung beberapa unsur dalam hal pelayanan yakni adanya interaksi antara penerima dan pemberi layanan serta menawarkan kepuasan yang tidak harus bersifat produk dalam bentuk fisik.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (dalam Sinambela, 2006:5) pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Dari pengertian tersebut

dapat diartikan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang bersangkutan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jika dikaitkan dengan administrasi publik, pelayanan yang berkualitas mempunyai makna yang cukup luas. Pada dasarnya kata kualitas memiliki banyak makna dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Menurut Sinambela (2006:6) definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*) dan estetika (*eshetics*). Adapun definisi strategis dari kualitas adalah sebagai sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of cutomers*).

Sedangkan menurut Gaspersz (dalam Sinambela, 2006:6) kualitas mengacu pada pengertian pokok yakni keistimewaan produk yang bebas dari kerusakan sehingga memenuhi kebutuhan pelanggan. Pendapat tersebut dapat didefinisikan kualitas yang baik harus mempunyai tolok ukur bagi organisasi. Tolok ukur tersebut dapat dilihat dari keistimewaan produk yang diberikan, kepuasan pelanggan dari pemakaian produk serta produk yang dikeluarkan jauh dari kerusakan. Ketiga pokok pengertian kualitas tersebut, pada umumnya yang biasa dipakai oleh organisasi yang bergerak di bidang privat dalam hal pelayanan.

2. Metode Penelitian

Metode yang dipakai di dalam penelitian ini yakni metode penelitian

kuantitatif yakni penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian serta fenomena saling berhubungan. Adapun langkah langkah yang disiapkan penulis dalam melakukan proses penelitian yakni melakukan penelitian pendahuluan (*pre-survei*), membuat rencana penelitian, membuat dan menguji validitas angket, pengambilan data sekunder dan primer (penyebaran angket) dan melakukan analisis data / uji hipotesis serta membuat laporan penulisan.

Tempat yang dijadikan sebagai objek penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM. Alasan dipilihnya tempat tersebut dikarenakan kantor tersebut merupakan tempat pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini pelanggan secara keseluruhan dalam cakupan di PDAM. Selain itu pertimbangan lainnya yakni adalah ingin mengetahui keberadaan pegawai serta kinerja pelayanan di kantor tersebut apakah sudah memenuhi standar kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yakni melalui data primer dan data skunder. Maksud dari data primer data yang dilakukan yang diperoleh langsung dari para responden di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM Pontianak melalui observasi dan kuesioner. Data skunder adalah pengumpulan dokumen yang dilakukan melalui studi kepustakaan. Penelitian dilakukan melalui bahan-bahan tertulis yang terdiri dari buku /referensi, jurnal ilmiah, surat kabar, peraturan pemerintah ataupun dokumen yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan teknik analisis regresi sederhana dengan terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reabilitas data dengan menggunakan skala likert. Untuk uji validitas dan reabilitas data, peneliti menggunakan teknik *Korelasi Product Moment* dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 17.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebenarnya tujuan dari penelitian ini yakni ingin menguji hipotesis yang dibuat. Menurut Sugiyono (2003:70) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat. Dalam penelitian ini hipotesis yang dirumuskan yaitu :

Ha : Ada pengaruh pemberdayaan pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM Pontianak.

Ho : Tidak ada pengaruh pemberdayaan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM Pontianak.

Untuk membuktikan hipotesis yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan uji statistik. Analisis statistik yang penulis gunakan adalah analisis korelasi dan analisis linier.

Analisis korelasi berguna untuk mengetahui kedekatan hubungan atau pengaruh antara variabel yang sedang diteliti. Dalam penelitian kali ini terdapat dua variabel yang akan dicari hubungannya yakni variabel X yakni yang secara simultan diduga mempunyai hubungan terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel Y. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS 17 for windows, di peroleh

hasil estimasi besarnya hubungan antara variabel X dan Variabel Y pada tabel di bawah :

Tabel.1

Korelasi antara Variabel X dan Variabel Y

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Pemberdayaan
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan	1000	.611
	Pemberdayaan	.611	1000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan	.	.002
	Pemberdayaan	.002	.
N	Kualitas Pelayanan	20	20
	Pemberdayaan	20	20

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS versi 17

Berdasarkan hasil pengolahan di atas, dapat dilihat koefisien antara variabel pemberdayaan terhadap kualitas pelayanan yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,611. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang erat/kuat antara pemberdayaan pegawai dengan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM Pontianak. Arah hubungan yang positif ditunjukkan dengan tidak adanya tanda negatif. Hal ini menunjukkan semakin pemberdayaan maka akan membuat kualitas pelayanan semakin baik. Demikian pula sebaliknya, jika semakin buruk pemberdayaan pegawai maka akan semakin rendah pula kualitas pelayanan yang tercipta. Dalam penelitian ini, pemberdayaan yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM Pontianak sudah berjalan dengan baik, untuk itu perlu adanya peningkatan agar tujuan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang maksimal tercapai.

Sedangkan Analisis Regresi Linier Sederhana Untuk menguji pengaruh pemberdayaan pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM

Tabel.2

Hasil Analisis Regresi Sederhana

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	23.272	6.429		3.691	.002			
pelatihan	.532	.163	.611	3.272	.004	1000	1000	

a. Dependent Variable: pelayanan

Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS versi 17

Dari hasil tabel di atas, didapatkan suatu persamaan regresi yakni:

$$Y = 23,727 + 0,532 X$$

Dimana : Y = Kualitas Pelayanan

X = Pemberdayaan Pegawai

Hasil perhitungan di atas dapat dilihat koefisien regresi memiliki tanda positif, artinya semakin baik pemberdayaan pegawai akan membuat kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM Pontianak pelayanan semakin meningkat. Demikian juga sebaliknya, jika pemberdayaan yang dilakukan tidak baik maka kualitas pelayanan akan semakin menurun. Setelah mendapat hasil dari hasil analisis korelasi dan regresi sederhana, langkah selanjutnya yang akan dilakukan adalah uji hipotesis untuk menguji pengaruh Pemberdayaan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Wilayah. Untuk itu dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut.

(Ho) 0 : Pemberdayaan pegawai tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM

Ha : Pemberdayaan pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM

Dalam perhitungan uji hipotesis, F hitung ini diperbandingkan dengan F tabel. Jika F hitung $<$ F tabel maka keputusan H_0 diterima dan H_a ditolak. Sedangkan jika F hitung $>$ F tabel maka keputusan H_0 ditolak dan H_a diterima. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel yang tertera di bawah ini :

Tabel.4.51
Uji Hipotesis

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	134.543	1	134.543	10.740	.004 ^a
Residual	226.257	18	12.570		
Total	360.800	19			

a. Predictors: (Constant), pelatihan

b. Dependent Variable: pelayanan

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS versi 17

Melalui hasil pengolahan data pada tabel di atas diperoleh nilai F_{hitung} variable pemberdayaan pegawai sebesar 10,704. Sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dan derajat bebas = 20 (20-2) pada pengujian dua arah adalah sebesar 4,41 (dalam lampiran 7). Karena nilai F_{hitung} (10,704) lebih besar dari F_{tabel} (4,41), dapat diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_a . Jadi hasil pengujian menyimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara pemberdayaan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Wilayah PDAM Pontianak.

Selain perbandingan nilai F , penerimaan atau penolakan hipotesis juga bisa menggunakan nilai signifikansi pada tabel ANOVA. Jika Sig. hitung $>$ Sig. penelitian, maka keputusan H_0

diterima dan H_a ditolak. Sedangkan jika nilai Sig. hitung $<$ Sig. Penelitian, maka keputusan H_0 ditolak dan H_a diterima. Melalui hasil data pengolahan SPSS versi 17 diperoleh nilai signifikansi hitung sebesar 0.004 sedangkan untuk nilai signifikansi hitung ditetapkan yaitu 5 % atau 0,05. Karena nilai Sig. hitung (0,004) $<$ Sig. Penelitian (0,05) jadi hasil pengujian menyimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan pemberdayaan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Wilayah PDAM Pontianak.

D. KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan penulis pada bab sebelumnya, kesimpulan yang diambil sebagai berikut :

- Pemberdayaan secara simultan mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan.
- Sebagian besar proses pemberdayaan yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM Pontianak sudah cukup baik, hal ini terbukti dari hasil distribusi nilai dari variabel bebas yakni pemberdayaan, sedangkan untuk kualitas pelayanan sudah dilaksanakan dengan proses dan tahap yang benar untuk menciptakan kepuasan pelanggan.
- Penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a , artinya ada pengaruh pemberdayaan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM Pontianak.
- Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode regresi linier, pemberdayaan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 37,3 % dan

sisanya 62,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini misalnya komunikasi, kepemimpinan, manajemen, lingkungan kerja, sarana dan prasarana, gaji ataupun variabel-variabel lainnya.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan seluruh kesimpulan yang ada, dapat dikemukakan beberapa saran antara lain :

a. Bagi Instansi yang diteliti

- 1) Hasil penelitian menunjukkan pemberdayaan pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Untuk itu, penulis menyarankan agar instansi dapat melaksanakan dan mempertahankan bahkan meningkatkan proses pemberdayaan kepada pegawai dengan cara dan teknik sesuai dengan situasi dan kondisi kerja sehingga kinerja dalam melayani semakin berkembang.
- 2) Dalam memberdayakan pegawai, pimpinan diharapkan dapat mengetahui kemampuan dan potensi yang dimiliki oleh masing-masing pegawai, hal ini disebabkan kemampuan dan potensi pegawai dimiliki berbeda-beda. Jika salah menerapkan proses pemberdayaan maka akibatnya hasil yang diharapkan tidak akan tercapai secara maksimal.
- 3) Mengenai pengembangan kinerja pegawai dalam menciptakan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM untuk saat ini dapat dikategorikan cukup baik. Kedepannya diharapkan hal tersebut untuk dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan agar kepuasan pelanggan pada saat melakukan pelayanan dapat terpuaskan.

b. Bagi Peneliti Mendatang

Untuk penelitian yang akan datang, hendaklah peneliti untuk mengadakan pengembangan model yang lebih baik dengan menambah atau mengganti variabel bebas lain yang masih erat hubungannya dengan kualitas pelayanan seperti variabel komunikasi, kepemimpinan, manajemen, lingkungan kerja, sarana dan prasarana, gaji ataupun variabel-variabel lainnya.

3. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memiliki beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Adapun keterbatasan tersebut antara lain :

- a. Kurangnya pemahaman dari responden terhadap kuesioner yang disebarkan sehingga terkadang sebagian responden yang menganggap remeh dan tidak mau mengisi kuesioner yang telah diberikan dengan berbagai alasan. Hal ini menyulitkan peneliti sehingga harus memberi pengertian terhadap pegawai agar mau mengisi jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Hal ini wajar terjadi dalam penelitian dikarenakan peneliti tidak menggunakan metode wawancara dan melakukan pendekatan-pendekatan secara mendalam kepada semua responden.
- b. Keterbatasan waktu menjadi masalah peneliti dalam melakukan penelitian. Program studi Ilmu Pemerintahan merupakan program studi kerja sama antara Pemerintah Provinsi dengan Universitas Tanjungpura sehingga menekankan mahasiswanya untuk dapat selesai tepat waktu. Oleh karena

itu waktu yang digunakan peneliti dalam meneliti adalah waktu minimal yang diberikan yaitu tiga bulan sehingga peneliti hanya dapat meneliti satu variabel bebas yaitu pemberdayaan. Sebetulnya, masih banyak variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan untuk diteliti seperti komunikasi, kepemimpinan, manajemen, lingkungan kerja, gaji, sarana dan prasarana yang kesemua variabel tersebut dapat diteliti dan disempurnakan dalam penelitian selanjutnya.

E. Ucapan Terima Kasih

Dalam penelitian ini, saya selaku penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Marsitah, SE selaku Kepala Kantor Pelayanan Wilayah Utama PDAM Tirta Khatulistiwa dan bapak Fery Setiawan selaku Kasi Pelayanan pelanggan di Kantor Pelayanan Wilayah Utama yang telah banyak membantu dalam pemberian data dan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan penunjang dalam penelitian ini.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2011. *Statistika Untuk Penulisan*. Bandung: Alfabeta.

Suwatno dan Juni Donni Priansa. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Sumber-sumber lain

Pontianak Post (07 Mei 2012:15). *PDAM Targetkan 90 % Air bersih*.

Pontianak Tribun.,(24 Februari 2012), *Pontianak Frustasi Air Bersih*, melalui <<http://www.tribunews.com>> (451). Di akses pada tanggal 20 April 2012.

Sindikasi (04 April 2012), *Warga Keluhkan Pelayanan PDAM*, melalui <<http://www.inilah.com>> di akses pada tanggal 20 April 2012.

DAFTAR PUSTAKA

Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : Refika Aditama.

Sinambela, Poltak Lijian . 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta:Bumi Aksara.

Sitorus, Monang,. 2009. “ Pengaruh Dimensi Pemerdayaan Terhadap Pengawasan Karyawan dalam Pelayanan Perijinan Pada Industri dan Perdagangan Kota Medan”. (dalam jurnal) *Pamong Praja*. Edisi 13 tahun 2009.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : iurnalmhs@fisip.untan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama lengkap : ARFHI AJUDIA
NIM / Periode Lulus : E42008035 / 2012
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address/HP : arfhi234@yahoo.co.id / 085252343328

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exlusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH PEMBERDAYAAN PEGAWAI TERHDAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR PELAYANAN WILAYAH UTAMA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTA KHATULISTIWA PONTIANAK

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, pengelola jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- Fulltext
 Content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Mengetahui/Disetujui
Pengelola Jurnal, 10/1/2013

Drs. H. Agus Eka, M.Si
NIP. 19630123 198810 1 001

Dibuat di Pontianak
Pada Tanggal : 9 Januari 2013

(ARFHI AJUDIA)