

KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA PANCUR AJI DI KABUPATEN SANGGAU

Oleh:
ELLITA PRISKA NUARI
NIM. E01112112

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas TanjungpuraPontianak Tahun 2016

Email : Priskaciemot@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis, mendeskripsikan dan mengetahui kualitas pelayanan bagian pengaduan pelanggan perusahaan daerah air minum Tirta Pancur Aji di Kecamatan Kapuas meliputi aspek Transparansi, akuntabilitas dan keseimbangan hak dan kewajiban. Permasalahan yang terjadi adalah Belum optimalnya pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap para pelanggan khususnya di Kabupaten Sanggau, air bersih di PDAM sering tidak mengalir, jaringan pipa dan sarana produksi yang sudah tua, dan ketidak merataan distribusi air bersih. Dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Sinambela terdiri dari tiga aspek yaitu transparansi, akuntabilitas, keseimbangan hak dan kewajiban. Hasil dari penelitian ini adalah dari aspek pelayanan bagian pengaduan pelanggan masih kurang memuaskan pelanggan, karena dapat dilihat dari banyaknya keluhan/pengaduan pelanggan kepada pihak PDAM tidak semua keluhan pelanggan langsung ditanggapi bahkan tidak jarang keluhan pelanggan tidak mendapatkan tindak lanjut dari pihak PDAM. Aspek transparansi kurangnya pengetahuan pelanggan mengenai kendala dan permasalahan yang dihadapi oleh manajemen PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan mengenai air bersih dikarenakan kurangnya sosialisasi langsung kepada pelanggan. Aspek keseimbangan antara hak dan kewajiban, yaitu belum seimbang antara hak dan kewajiban karena pihak PDAM sebagai penyedia jasa layanan belum mampu memberikan perlakuan yang sama kepada pelanggan yang melakukan pengaduan cenderung para pegawai melihat status sosial dan adanya perlakuan khusus terhadap pelanggan yang menggunakan pakaian dinas saat melakukan keluhan.

Kata-kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, PDAM Tirta Pancur Aji.

Abstract

The research aims to analyze, describe and reveal the quality of services at customer complaints section of the Regional Water Company (PDAM) Tirta Pancur Aji in the Subdistrict of Kapuas include aspects of transparency, accountability and balance of rights and responsibilities. The problem that occurs is yet optimal service provided by the company to its customers, especially in the district, clean water in the taps often does not flow, pipelines and production facilities are old, and inequities in the distribution of clean water. the researcher used the theory of Sinambela consists of three aspects: transparency, accountability, the balance of rights and obligations. The researcher used the theory of Sinambela consists of three aspects: transparency, accountability, the balance of rights and obligations. The results of this study show that the service in the customer complaints section is still unsatisfactory to the customers as seen from the number of customer complaints not promptly addressed and some complaints did not get the follow up at all. From the aspect of transparency, the customers lack of knowledge of the problems and constraints faced by the management of PDAM in improving the service quality due to lack of socialization. The balance between rights and responsibilities is not yet ideal as the service provider has not yet provided equal treatment to customers; they tend to treat customers on the basis of social status and special treatment is for customers wearing uniforms when making a complaint.

Keywords : Quality, Service, Regional Water Company Tirta Pancur Aji.

A. PENDAHULUAN

Kabupaten Sanggau adalah salah satu daerah yang terletak ditengah-tengah dan berada di bagian utara provinsi Kalimantan Barat dengan luas daerah 12.857,70 km², dan menunjukkan perkembangan penduduk yang sangat pesat yakni mencapai 29 jiwa km² (dalam <https://googleweblight.com/KabupatenSanggau> &ei = 3fuouiUY&Ic =id diakses 31 desember 2015 pukul 15.20 Wib). Perkembangan penduduk dan pembangunan menuntut ketersediaan fasilitas publik, salah satunya ialah ketersediaan air bersih yang seimbang dan berdampak terhadap tingkat kesehatan masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM berada di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia.

Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Kabupaten Sanggau PDAM Tirta Pancur Aji ini mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pengelolaan air bersih serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan, dan pelayanan umum. Dalam melakukan tugas pokoknya, PDAM Tirta Pancur Aji melakukan fungsinya seperti pelayanan umum/jasa, penyelenggaraan

kemanfaatan umum dalam pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Sanggau dan memupuk pendapatan bagi Pemerintah Daerah. Wilayah cakupan PDAM Wilayah I Kabupaten Sanggau terdiri dari : Kecamatan Kapuas, Tayan, Balai Karangan, Entikong, Kembayan, Sosok, Batang Tarang, Meliau, Beduai, Balai Sebut, Bodok dan Mukok.

PDAM Kabupaten Sanggau secara administratif merupakan perangkat operasional Pemerintah Kabupaten Sanggau dengan tujuan menyelenggarakan kemanfaatan umum guna memenuhi kebutuhan dasar. Kondisi umum yang dihadapi PDAM sehubungan dengan pelayanan terhadap pelanggan ialah berkaitan dengan adanya distribusi air yang kadang-kadang kurang lancar kerumah-rumah pelanggan.

PDAM Tirta Pancur Aji bertujuan untuk mengusahakan menyediakan air, memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat, dan sebagai sumber pendapatan asli daerah. Dalam kondisi tersebut PDAM dituntut untuk meningkatkan pelayanannya. PDAM dapat dikatakan berhasil atau efektif apabila masyarakat telah benar-benar memperoleh distribusi air dengan baik, berkualitas, dan lancar setiap harinya.

Berdasarkan data sekunder dari PDAM (2015: 9) , data tersebut menyatakan bahwa tahun 2013 jumlah pelanggan aktif 5542, sedangkan yang tidak aktif 532, jumlah keseluruhan ialah 6074, selanjutnya pada tahun 2014 yang aktif sebesar 5605, yang tidak aktif berjumlah 148, keseluruhannya 5753, dan pada tahun 2015 jumlah yang aktif sebesar 5544, yang tidak aktif berjumlah 140, jumlah keseluruhan 5684. Data tersebut menjelaskan bahwa dari tahun 2013 sampai 2014 jumlah keseluruhan pelanggan mengalami peningkatan sebesar 5,28% sedangkan dari tahun 2014 sampai 2015 mengalami penurunan yaitu 1,19%. Namun tingginya keinginan masyarakat untuk mendapatkan air bersih yang memenuhi syarat-syarat kesehatan belum dapat dipenuhi oleh PDAM selaku penyedia dan pelayanan air bersih, bahkan cenderung air sering tidak mengalir kerumah-rumah pelanggan. Salah satu wujud dari pelayanan publik yang berkualitas adalah memberikan kebebasan kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan pengaduannya, ketika terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi.

Harapan dari masyarakat dalam pelayanan publik tentu saja mengharapkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang mampu memenuhi hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Pasal 8 ayat 1 dan 2 dalam Undang-Undang No

25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, diterangkan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan pelayanan publik salah satunya harus memiliki pengelolaan pengaduan masyarakat dan sesuai dengan KEPMENPAN No. 63/2003 pedoman penyelenggaraan pelayanan serta KEPMENPAN No. 25/2004 tentang indeks kepuasan masyarakat.

Data sekunder dari PDAM (2015: 12) , data tersebut ada 104 pengaduan pelanggan selama bulan januari-juli 2015, pengaduan tersebut jumlah perbaikan yang belum dilaksanakan 56 dan yang sudah dilaksanakan 48. Data tersebut ternyata terdapat 46,16% pengaduan yang telah ditindaklanjuti dan 53,84% pengaduan pelanggan yang masih belum ditindaklanjuti, sehingga dapat disimpulkan sementara pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM belum maksimal. Adapun waktu yang ditetapkan untuk menindaklanjuti keluhan pelanggan adalah 2-3 hari kerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), akan tetapi kenyataannya penindaklanjutan keluhan pelanggan diproses selama 1 minggu dikarenakan banyaknya jumlah pengaduan yang diterima mengakibatkan kelambanan dalam segi waktu penindaklanjutan pengaduan.

Fenomena lainnya yang terjadi adalah air yang diproduksi oleh PDAM Tirta

Pancur Aji sering tidak mengalir apalagi saat hujan tidak turun selama 1 minggu atau lebih, serta air yang diproduksi kotor dan bau ketika kemarau panjang. Air dapat dikonsumsi jika tidak berasa, tidak berbau, tidak keruh dan jumlah zat padat terlarut. Disamping itu kondisi pendistribusian air belum maksimal karena banyaknya jaringan pipa distribusi serta sarana produksi yang sudah tua sehingga sering mengalami gangguan teknis seperti mesin rusak, pipa pecah dan yang lain-lain. Saat ini masih belum meratanya pendistribusian air bersih kerumah-rumah pelanggan, kewajiban pelanggan yaitu membayar uang setiap bulan kepada PDAM, namun hak pelanggan untuk mendapatkan air bersih dan yang mengalir secara lancar masih belum bisa dirasakan. Itulah masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat dan oleh para pelanggan khususnya yang harus direspon bahkan harus diatasi dan diselesaikan oleh pihak PDAM Tirta Pancur Aji Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau.

Air yang diproduksi oleh PDAM Tirta Pancur Aji masih dikatakan belum layak untuk dikonsumsi, karena masyarakat hanya memanfaatkan air untuk keperluan mandi dan mencuci pakaian. Air dikatakan layak dikonsumsi apabila memiliki Ph air bekisar 7- 8,5, jika kita mengkonsumsi air dengan Ph di bawah 6,5 itu adalah air yang sifatnya asam dan hal itu adalah sangat

kurang baik bagi tubuh kita. Oleh sebab itu masalah yang diungkapkan diatas merupakan masalah yang tertuang dalam *Millenium Development Goals* (MDGs) yaitu:

- 1) Belum lengkap dan terbaharukannya perangkat peraturan yang mendukung penyediaan air minum dan sanitasi yang layak.
- 2) Belum adanya kebijakan komprehensif lintas sektor dalam penyediaan air minum dan anitasi yang layak
- 3) Menurunnya kualitas dan kuantitas sumber daya air minum
- 4) Belum diimbangiya pertumbuhan populasi, terutama di perkotaan dengan pembangunan infrastruktur air minum dan sanitasi yang layak
- 5) Masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk menerapkan praktek perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS)
- 6) Masih terbatasnya penyedia air minum yang layak baik oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) dan non-PDAM yang sehat (kredibel dan profesional), terutama di daerah perkotaan
- 7) Masih terbatasnya kapasitas pemerintah daerah untuk menangani sektor air minum dan sanitasi,
- 8) Investasi sistem penyediaan air minum dan sanitasi yang layak masih kurang memadai, baik dari pemerintah maupun swasta.

Berdasarkan ulasan dari berbagai macam alasan tersebut yang melatar belakangi peneliti untuk mengadakan penelitian pada pelayanan kepada masyarakat dengan maksud untuk mengetahui sejauh mana **”Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau”**

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat di indentifikasikan permasalahannya sebagai berikut:

1. Belum optimalnya pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap para pelanggan khususnya di Kabupaten Sanggau.
2. Sering tidaknya air bersih di PDAM mengalir.
3. Lambatnya penindaklanjutan keluhan pelanggan.
4. Ketidak merataan distribusi air bersih.
5. Jaringan pipa distribusi serta sarana produksi yang sudah tua.

Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan di atas, agar penelitian ini lebih terfokus maka yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini adalah pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji bagian pengaduan pelanggan dan bagian itu berada dibawah

seksi hubungan langganan, seksi hubungan langganan berada dibawah kepala seksi hubungan langganan di Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau.

Rumusan Masalah

Agar peneliti ini terarah sesuai dengan persoalan berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian yaitu: Mengapa kualitas pelayanan bagian pengaduan pelanggan dan bagian itu berada dibawah seksi langganan, seksi langganan berada dibawah kepala seksi langganan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji di Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau belum optimal?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis akuntabilitas pegawai PDAM di kecamatan Kapuas kabupaten sanggau dalam memberikan kualitas pelayanan bagian pengaduan pelanggan.
2. Untuk mendeskripsikan transparansi pelayanan pegawai PDAM dikecamatan Kapuas kabupaten sanggau dalam memberikan kualitas pelayanan bagian pengaduan pelanggan.
3. Untuk mengetahui keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima pelayanan PDAM dikecamatan Kapuas kabupaten sanggau dalam memberikan kualitas

pelayanan bagian pengaduan pelanggan.

diharapkan mampu mengantisipasi dalam rangka pengembangan Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau dimasa mendatang.

Manfaat Penelitian

Penulis membagi manfaat penelitian menjadi dua macam yaitu: manfaat teoritis dan manfaat praktis. Berikut ini penulis menjelaskan secara rinci.

a. Manfaat Teoritis

Ada dua manfaat teoritis dalam penelitian ini. Adapun dua manfaat teoritis tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti lain dalam memberikan sumber informasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan bagian pengaduan pelanggan, serta dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis terutama yang berkaitan dengan teori tentang pelayanan publik.
- 2) Bagi pihak akademisi, sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkeinginan untuk melakukan penelitian lanjutan pada bidang yang sama.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini menjadi bahan masukan sumbangan pemikiran kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji dalam mengambil langkah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang prima, sehingga pelayanan yang

B. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung. Menurut KEP. MEN. PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut pasal 1 ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang diselenggara pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2006: 6), tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah

memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2006: 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada

dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: Tranparansi Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, maka dalam hal ini PDAM Tirta Pancur Aji dituntut agar selalu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap semua pelanggan, dengan lebih menonjolkan kepuasan pelanggan.

Undang-undang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a) Kepentingan umum; b) Kepastian hukum; c) Kesamaan hak; d) Keseimbangan hak dan kewajiban; e) Keproposionalan; f) Partisipatif; g) Persamaan perlakuan; h) Keterbukaan; i) Akuntabilitas; j) Fasilitas; k) Ketepatan waktu, dan l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
- Berdasarkan peraturan undang-undang diatas dapat disimpulkan pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan berdasarkan kepentingan umum yang mengutamakan pelayanan yang tidak diskriminatif, terbuka, bertanggungjawab, tepat waktu, memberikan kemudahan dan dapat dijangkau oleh masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Aparatur pelayanan dalam melayani harus memiliki nilai-nilai budaya kerja sesuai dengan keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2002 (dalam ratminto dan Winarsih, 2006: 122) yaitu:

a) Komitmen; b) Tanggungjawab; c) Kejujuran; d) Profesionalisme; e) Kreativitas; f) Kepemimpinan; g) Kebersamaan; h) Ketepatan; i) Rasionalitas; j) Ketegasan; k) Disiplin; l) Keberanian; m) Loyalitas; n) Motivasi; o) Ketekunan; p) Keterbukaan; q) Teknologi. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa nilai-nilai budaya yang ada dalam pelaksanaan pelayanan bagi aparat birokrasi dituntut untuk mempunyai kecerdasan intelektual dalam bekerja, sehingga dengan adanya kecerdasan intelektual itu dapat memberi pelayanan yang berkualitas yang diinginkan oleh para penerima layanan tersebut.

Kualitas pelayanan, dipertegas lagi oleh Tjiptono (2008: 2) terdapat beberapa kriteria kualitas pelayanan yaitu:

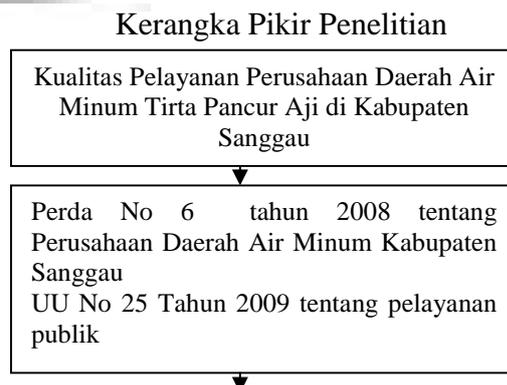
a) Kesesuaian dan persyaratan; b) Kecocokan pemakaian; c) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan; d) Bebas dari kerusakan; e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan; f) Melakukan sesuatu dengan benar semenjak awal; dan g) Melakukan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan mengenai kriteria

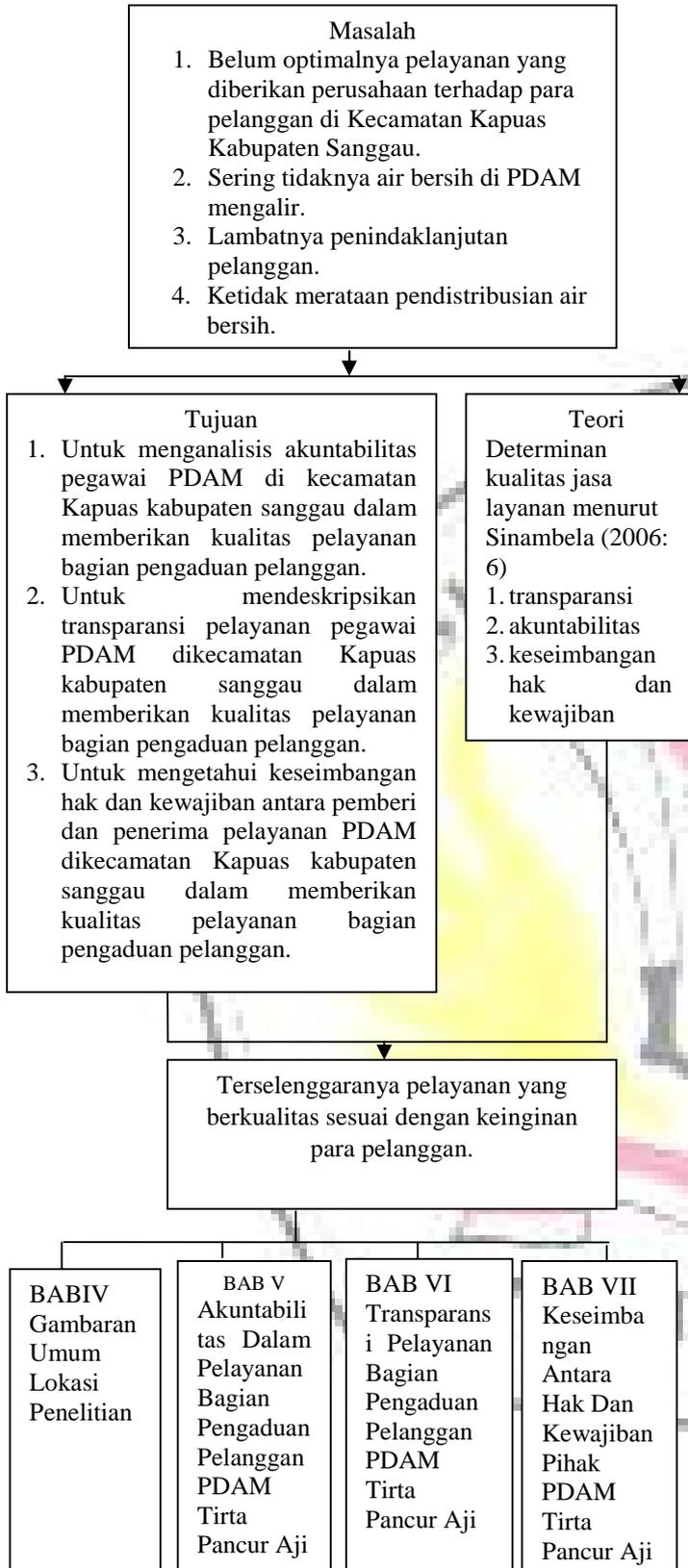
kualitas pelayanan yang harus ada dalam suatu organisasi yaitu memberikan kepuasan bagi pelanggan dan memberikan kenyamanan bagi pelanggan melalui fasilitas yang ada disuatu instansi tersebut.

Teori yang digunakan adalah kualitas pelayanan menurut Sinambela (2006: 6), dimana terdapat 6 indikator kualitas pelayanan yaitu 1) transparansi; 2) akuntabilitas; 3) kondisional; 4) partisipatif; 5) kesamaan hak; 6) keseimbangan hak dan kewajiban. Peneliti memilih 3 indikator yaitu: akuntabilitas, transparansi dan keseimbangan antara hak dan kewajiban. Peneliti menganggap 3 dari 6 indikator ini yang sesuai dengan kualitas pelayanan bagian pengaduan pelanggan pada PDAM Tirta Pancur Aji Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau. a) Akuntabilitas; b) Transparansi; dan c) Keseimbangan antara hak dan kewajiban.

Berikut merupakan kerangka pikir penelitian:

Gambar 1





C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini diawali dengan mengajukan *outline* atas permasalahan yang akan diteliti. Selanjutnya setelah *outline* diterima dilanjutkan dengan penyusunan proposal penelitian dan dibimbing oleh dosen pembimbing yang telah ditunjuk dan disetujui oleh fakultas. Penyusunan proposal ini dibuat untuk mendeskripsikan latar belakang permasalahan, mengidentifikasi permasalahan, menentukan teori, membuat perencanaan langkah penelitian serta menentukan metodologi penelitian. Penelitian ini akan dilakukan di kantor PDAM Tirta Pancur Aji, Kecamatan Kapuas, Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat. Adapun yang menjadi alasan penulis memilih tempat penelitian ini adalah karena seperti telah di jelaskan dalam latar belakang penelitian, yang mana penulis menemukan permasalahan yang menarik untuk diteliti.

Subjek dari penelitian ini terdiri dari tiga informan yaitu: 1) Informal Pangkal: Kepala kantor dan Dewan pengawasan pelayanan distribusi PDAM Tirta Pancur Aji, 2) Informan Pokok: Seksi Teknik dan Distribusi, Seksi Administrasi Umum, dan Keuangan PDAM Tirta Pancur Aji, dan 3) Informan Kunci: 6 orang Pelanggan.

Informan tersebut dipilih sebagai subjek penelitian karena dianggap memiliki informasi dan data yang valid serta terpercaya terkait hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan bagian pengaduan pelanggan di PDAM Tirta Pancur Aji. Adapun yang menjadi objek dalam Penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Bagian Pengaduan Pelanggan PDAM Tirta Pancur Aji Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau. Instrumen utamadalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, karena dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2009: 61) penelitian kualitatif instrument utamanya adalah penelitian sendiri, selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, teknik wawancara dan teknik dokumentasi.

1. Observasi, Stainback (dalam Sugiyono, 2012: 311) menyatakan dalam observasi partisipatif, peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka. Pengamatan adalah teknik pengumpulan data yang

dilakukan oleh peneliti secara langsung dilapangan.

2. Menurut Moleong (2011: 186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu *pewawancara (interviewer)* yang mengajukan pertanyaan dan *terwawancara (interviewee)* yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Peneliti menggunakan buku catatan, *tape recorder* dan camera sebagai alat dalam melakukan wawancara. Wawancara dilakukan dengan panduan wawancara (*interview guide*) yang telah dipersiapkan terlebih dahulu dan dilakukan secara mendalam (terbuka) yang berisi hal-hal pokok yang berkaitan dengan apa yang ingin digali lebih dalam dari narasumber. Pelaksanaan teknik ini dilakukan dengan mewawancarai informan yang telah ditentukan dalam penelitian ini, serta peneliti mengajukan pertanyaan secara berulang-ulang guna mendapatkan penjelasan yang lebih lanjut tentang keterangan informan yang dianggap penting oleh peneliti.

3. Dokumentasi, menurut Sugiyono (2010: 422) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi adalah sumber data yang memiliki posisi penting dalam penelitian kualitatif, terutama jika

sasaran kajian mengarah pada latar belakang atau berbagai peristiwa masa kini yang sedang diteliti. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen atau rekaman berupa dokumen pribadi maupun dokumen resmi, foto-foto atau gambar untuk memperoleh data serta informasi yang diperlukan.

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2011:246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif di lakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, yaitu *Pertama, Reduksi data, Kedua, penyajian data dan Ketiga, penarikan kesimpulan dan verifikasi.*

Agar informasi yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, maka dilakukan teknik keabsahan data dengan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan suatu cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber data. Cara ini mengarahkan peneliti supaya menggunakan beragam sumber data yang tersedia. Yang artinya, yaitu suatu teknik triangulasi dimana data yang sama dikontrol pada sumber yang berbeda guna keperluan pengecekan atau sebagai pembanding

terhadap data itu. Menurut Wiliam W (Sugiyono, 2011: 273), triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Ada tiga macam triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Dari ketiga triangulasi dalam teknik keabsahan data diatas, penulis memilih menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, dimana penulis melakukan pengecekan ulang terhadap data-data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber dan informan yang mengetahui tentang permasalahan yang diteliti agar penulis memperoleh data yang kredibel dan sah. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara pengecekan data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data tersebut diperoleh dengan wawancara kemudian dicek lagi dengan observasi dan dokumentasi. Apabila dihasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data untuk memastikan data yang mana dianggap benar.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas dalam Pelayanan bagian pengaduan pelanggan PDAM tirta pancur aji

Air yang diproduksi oleh PDAM Tirta Pancur Aji masih dikatakan belum layak untuk dikonsumsi, karena masyarakat hanya memanfaatkan air untuk keperluan mandi dan mencuci pakaian. Air dikatakan layak dikonsumsi apabila memiliki kandungan Ph air berkisar 7- 8,5, jika kita mengkonsumsi air dengan Ph di bawah 6,5 itu adalah air yang sifatnya asam dan hal itu adalah sangat kurang baik bagi tubuh kita. Warna air yang diproduksi oleh PDAM pada saat musim penghujan air yang dihasilkan keruh dan tidak jernih karena pada saat musim penghujan air liku yang digunakan keruh akibat di hilir air liku banyak kebun sawit yang merusak air. Adapun waktu yang ditetapkan untuk menindaklanjuti keluhan pelanggan adalah 2-3 hari kerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), akan tetapi kenyataannya penindaklanjutan keluhan pelanggan diproses selama 1 minggu dikarenakan banyaknya jumlah pengaduan yang diterima mengakibatkan kelambanan dalam segi waktu penindaklanjutan pengaduan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat diuraikan bahwa masalahnya adalah pendistribusian air leding yang tidak lancar kerumah-rumah pelanggan, apalagi saat musim kemarau tiba. Kenyataan dilapangan bahwasannya petugas yang berfungsi memberikan layanan kepada masyarakat atau pelanggan

belum mampu menunjukkan sikap dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Jadi antara PDAM dan masyarakat khususnya sebagai pelanggan mempunyai kepentingan dan tujuan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, pencapaian terwujud apabila kedua belah pihak merasa puas dengan apa yang telah dirasakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen atau pelanggan, bahwa kenyataannya prosedur pelayanan lebih banyak yang merasa tidak puas terhadap pelayanan bagian pengaduan, pelayanan bagian pendistribusian air bersih yang sering tidak mengalir kerumah-rumah pelanggan. Jika kepuasan itu telah diterima pelanggan, maka tidak akan ada keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada pihak PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau Khususnya di Kecamatan Kapuas. Namun dilihat dari segi pelayanan dalam pembayaran rekening dan pemasangan sambungan baru, sudah dapat dikatakan baik, Setelah melakukan wawancara dengan beberapa pelanggan dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah dengan prosedur pelayanan yang diberikan PDAM kepada pelanggan. Pelanggan mengatakan dalam prosedur pelayanan tidak ada kendala yang berarti prosedur tersebut sudah sederhana dan dapat dipahami oleh pelanggan.

Berkaitan jasa air kepada pelanggan, diperlukan dukungan dan kerjasama dari karyawan atau petugas pelaksanaan dan masyarakat sebagai pelanggan yang baik, sehingga pelayanan yang diberikan akan lancar dan baik sesuai dengan keinginan kedua belah pihak. Menurut hasil observasi peneliti di Kantor PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten kerjasama antara direktur dan karyawan sangat erat, kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal karena masih banyak keluhan yang belum ditindaklanjuti dikarenakan adanya oknum pegawai dilapangan yang kurang maksimal dalam menindaklanjuti keluhan. Berdasarkan beberapa hal yang telah diungkapkan diatas mengenai permasalahan yang berkaitan dengan aspek akuntabilitas, dapat disimpulkan pelayanan bagian pengaduan pelanggan masih kurang memuaskan pelanggan, karena dapat dilihat dari banyaknya keluhan/pengaduan pelanggan kepada pihak PDAM tidak semua keluhan pelanggan langsung ditanggapi bahkan tidak jarang keluhan pelanggan tidak mendapatkan tindaklanjut dari pihak PDAM. Akuntabilitas pelayanan kurang memuaskan itu sendiri disebabkan oleh oknum-oknum pegawai yang bertugas dilapangan tidak bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku di PDAM Tirta Pancur Aji Kecamatan Kapuas.

Transparansi Pelayanan bagian pengaduan pelanggan PDAM Tirta Pancur Aji

Kualitas pelayanan akan air bersih merupakan tanggungjawab pihak PDAM sebagai penyelenggara dan penyedia jasa untuk selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan pelanggan sebagai pengguna jasa. Pendistribusian air bersih oleh pihak PDAM Tirta Pancur Aji di Kecamatan Kapuas diharapkan mampu memuaskan hati pelanggan, salah satu indikatornya adalah kelancaran dalam pendistribusian air bersih kerumah-rumah pelanggan. Pendistribusian air bersih sering tidak lancar kerumah pelanggan akan berakibat pada kualitas dan kuantitas air yang diterima oleh pelanggan, sehingga kebutuhan akan air bersih tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pelanggan khususnya di Kecamatan Kapuas.

Tekanan air kurang lancar kerumah-rumah pelanggan karena jauhnya instalasi pengolahan air yang didistribusikan oleh pihak PDAM tidak begitu kuat dan berkapasitas kecil, sehingga mengakibatkan tekanan air yang didistribusikan tidak lancar, hal ini yang menyebabkan kebutuhan akan air bersih oleh pelanggan tidak dapat terpenuhi. Akan tetapi ada usaha dari pelanggan untuk menambah tekanan tersebut, yaitu dengan menggunakan mesin pompa air, dan itu dapat sedikit membantu

merangsang tekanan pendistribusian air agar dapat mengalir.

Kelancaran pendistribusian air bersih oleh PDAM merupakan suatu keadaan yang menjukan kebutuhan air yang mengalir kerumah-rumah pelanggan, sehingga kebutuhan akan air bersih tersebut dapat terpenuhi oleh semua pelanggan dan dengan sendirinya konsumen atau pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM. Pendistribusian air PDAM sering mengalami kemacetan, akan berakibat pada kualitas dan kuantitas air yang diperoleh oleh pelanggan, sehingga tidak terpenuhinya pelanggan akan air bersih yang menjadi harapan pelanggan. Jika hal ini terus dibiarkan maka akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan tersebut.

Apabila hujan tidak turun selama satu minggu atau lebih, maka itu berpengaruh pada tingkat kelancaran pendistribusian air bersih, sehingga tidak dapat terpenuhinya tingkat kebutuhan pelanggan. Begitu juga pada musim kemarau air sangat sulit didapatkan seperti air minum, bahkan air untuk mandi saja sulit sehingga masyarakat harus membeli untuk keperluan rumah tangganya. Jadi idealnya memang semua pelanggan memperoleh distribusi air bersih dari PDAM selama 24 jam, tetapi pada kenyataannya masih banyak sekali pelanggan yang mendapatkan distribusi air

diwaktu dan jam-jam tertentu saja hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan dari pelanggan PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau khususnya pelanggan di Kecamatan Kapuas. Sebenarnya terdapat beberapa hal yang menghambat kelancaran pendistribusian air bersih. Ada aksesoris-aksesoris pipa PDAM yang usia pemakaiannya sudah tua dan tidak layak sehingga menyebabkan kaktub-kaktub atau batterfly, kebocoran mesin pompa pipa dan kebocoran pipa, gangguan jaringan, pipa patah dan bocor, mesin distribusi rusak sehingga itu semua yang menyebabkan berfungsinya tidak sempurna.

Berkenaan dengan hal ini pihak PDAM dituntut untuk selalu terbuka ,mengenai informasi apapun terhadap pelanggan baik mengenai pelayanan bagian pengaduan pelanggan atau dari segi waktu penyelesaian tindaklanjut dari pengaduan tersebut. Sistem pelayanan berkualitas harus diciptakan oleh setiap aparatur publik sebagai pemberi layanan, jika kualitas pelayanan yang kurang baik maka akan berdampak pada kemampuan dari aparatur pemberi layanan. Keterbukaan dalam memberikan pelayanan selalu berkaitan dengan pelayanan yang jujur dan terus terang sesuai dengan prosedur dan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Sistem pelayanan terbuka akan membuat pelanggan mengetahui proses yang dilakukan dalam pelayanan bagian

pengaduan secara jelas, sehingga pelayanan yang informatif akan menciptakan pelayanan yang dapat dimengerti oleh semua pelanggan PDAM. Tentang kepastian waktu penyelesaian pelayanan hendaknya diinformasikan secara jelas, agar semua pelanggan dapat mengerti tentang kendala-kendala yang terjadi dilapangan. Kepastian waktu dalam memberikan pelayanan menyangkut kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama dalam hal konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan oleh PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau selaku penyedia jasa. Mengenai penindak lanjutan pelayanan bagian pengadua pelanggan ini dirasakan oleh pelanggan cukup lama padahal ketentuan yang berlaku di PDAM Tirta Pancur Aji adalah 24 jam pengaduan harus dapat ditindaklanjuti.

Keseimbangan antara hak dan kewajiban pihak pdam tirta pancur aji dan pelanggan

Salah satu indikator pelayanan berkualitas adalah keseimbangan antara hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam hal ini kaitannya dengan kewajiban PDAM sebagai penyedia jasa ialah dituntut

untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dari segi pendistribusian air maupun pelayanan bagian pengaduan pelanggan, dan mempertimbangkan aspek keseimbangan antara hak dan kewajiban dari pelanggan maupun dari PDAM itu sendiri sebagai penyedia jasa. Sedangkan hak PDAM selaku penyedia jasa yaitu menerima tagihan air perbulannya dan akan menagih pelanggan yang menunggak serta berhak untuk memutuskan sambungan air jika pelanggan tidak membayar tagihan rekening air selama 5 bulan berturut-turut.

Kewajiban pelanggan ialah membayar tagihan rekening air setiap bulannya, jika tagihan itu di biarkan saja tanpa membayar lebih dari jangka waktu yang ditentukan oleh pihak PDAM maka pelanggan juga siap untuk mendapatkan sanksinya yaitu dikenakan denda dan diputuskannya sambungan air jika lebih dari 5 bulan tidak membayar tagihan rekening air. Sedangkan hak pelanggan yaitu mendapatkan air bersih yang diinginkan, mengalir setiap harinya dan mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pihak PDAM terutama dalam menindaklanjuti keluhan yang dilaporkan oleh setiap pelanggan.

Dari pernyataan tersebut bahwa pihak PDAM Tirta Pancur Aji selaku penyedia jasa layanan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat atau pelanggan. Para pegawai berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan

tugas dan tanggungjawabnya dengan baik sesuai dengan prosedur dan sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku di PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau. Pengguna jasa layanan seharusnya mampu menentukan kualitas pelayanan yang diinginkan dan apa yang harus dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan, justru pihak yang tidak mempunyai peran dan posisi tawar yang diciptakan oleh organisasi pemberi layanan secara sepihak.

Pegawai PDAM Tirta Pancur Aji seharusnya mampu memberikan pelayanan dengan baik, ramah dan sopan terhadap semua pelanggan tanpa membedakan suku agama ras dan status sosial lainnya, apabila memang ada masalah teknis atau non teknis seharusnya langsung diberitahukan kepada pelanggan. Pendasarnya setiap orang dapat memahami kesulitan atau masalah orang lain, jika hal itu dikemukakan dengan terus terang maka apabila masalah yang ada sebenarnya sering disembunyikan tanpa dijelaskan terus terang dan terbuka kepada pelanggan sehingga dapat menimbulkan kekecewaan pada pelanggan yang merasa tidak diberi kejelasan yang jujur. Timbulnya kekecewaan merupakan iklan yang sangat merugikan terutama bagi usaha-usaha yang bergerak dibidang jasa pelayanan dan tidak memiliki hak monopoli, tetapi hal demikian jika ditinjau dari segi badan yang

bersangkutan jelas menyalahi aturan mengenai kewajiban yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen atau pelanggan ialah kualitas pelayanan PDAM Tirta Pancur Aji akan senantiasa dikatakan baik apabila keluhan-keluhan pelanggan dapat diminimalisirkan hal ini dapat dipahami secara logis, keluhan merupakan suatu proses evaluasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Keluhan dapat dijadikan indikasi atau barometer mengenai baik atau tidaknya suatu pelayanan, hal ini juga dapat dijadikan referensi dalam menentukan suatu bentuk pendistribusian yang lebih baik dan sesuai harapan pelanggan. Keluhan merupakan faktor penting yang dapat membantu membangun kinerja organisasi atau sebuah perusahaan menjadi lebih baik dan berguna bagi masyarakat ataupun pelanggan. .

Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan, perlakuan tersebut ialah kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu. Artinya jika pelayanan itu memang untuk pengurusan permohonan maka harus secara tertib, hendaknya semua diwajibkan antri sebagaimana yang lainnya, baik antri secara fisik maupun antri menyampaikan masalahnya. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena adanya suatu masalah hendaknya diberitahukan, sehingga pelanggan tidak menunggu-nunggu waktu yang tidak tentu. Jika adanya

pemberitahuan tersebut kepada pelanggan, maka pelanggan akan mengerti dan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi. Menurut hasil observasi peneliti di Kantor PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten kerjasama antara direktur dan karyawan sangat erat, kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal karena masih banyak keluhan yang belum ditindaklanjuti dikarenakan adanya oknum pegawai dilapangan yang kurang maksimal dalam menindaklanjuti keluhan.

E. Simpulan

- 1) Akuntabilitas pelayanan bagian pengaduan pelanggan masih kurang memuaskan pelanggan, karena dapat dilihat dari banyaknya keluhan/pengaduan pelanggan kepada pihak PDAM tidak semua keluhan pelanggan langsung ditanggapi bahkan tidak jarang keluhan pelanggan tidak mendapatkan tindak lanjut dari pihak PDAM. Akuntabilitas pelayanan kurang memuaskan itu sendiri disebabkan oleh oknum-oknum pegawai yang bertugas dilapangan tidak bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku di PDAM Tirta Pancur Aji Kecamatan Kapuas.
- 2) Transparansi pelayanan bagian pengaduan pelanggan, yaitu kurangnya pengetahuan pelanggan mengenai kendala dan permasalahan yang dihadapi oleh manajemen PDAM dalam

meningkatkan kualitas pelayanan mengenai air bersih dikarenakan kurangnya sosialisasi langsung kepada pelanggan menyebabkan banyak dari pelanggan yang kurang mengetahui berbagai macam informasi mengenai PDAM baik dari segi pelayanan maupun yang lainnya. Dari hasil penelitian mengenai aspek transparansi yang mempengaruhi lambatnya penindaklanjutan pelayanan bagian pengaduan pelanggan PDAM Tirta Pancur Aji di Kecamatan Kapuas, diketahui bahwa kualitas pelayanan bagian pengaduan pelanggan belum maksimal, kurangnya sosialisasi langsung kepada pelanggan dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan bagian pengaduan hendaknya selalu diinformasikan secara terbuka dan adanya kepada pelanggan, dan semua pegawai harus bekerja sesuai dengan SOP yaitu 2-3 hari kerja.

- 3) Keseimbangan antara hak dan kewajiban dari PDAM kepada pelanggan, yaitu belum seimbang antara hak dan kewajiban karena pihak PDAM sebagai penyedia jasa layanan belum mampu memberikan perlakuan yang sama kepada pelanggan yang melakukan pengaduan cenderung para pegawai melihat status sosial dari pelanggan dan adanya perlakuan khusus terhadap pelanggan yang menggunakan pakaian

dinas saat melakukan keluhan dan mengutamakan hak pelanggan untuk menerima air bersih mengalir setiap harinya agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM selaku penyedia jasa. Pelanggan juga harus memperhatikan kewajibannya untuk membayar tagihan rekening air tepat waktu.

F. Saran

- 1) Setiap pegawai harus bekerja dengan baik sesuai dengan tugasnya masing-masing, sehingga terciptanya pelayanan yang baik dan berkualitas, khususnya pelayanan bagian pengaduan pelanggan pada PDAM Tirta Pancur Aji di Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau. Intinya semua pegawai harus mempunyai rasa tanggungjawab dan berkomitmen terhadap tugasnya.
- 2) Kepastian waktu penyelesaian pelayanan bagian pengaduan hendaknya selalu diinformasikan secara terbuka dan apa adanya kepada pelanggan, dan semua pegawai harus bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku di PDAM. Adapun waktu yang ditetapkan untuk menindaklanjuti keluhan pelanggan adalah 2-3 hari kerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), serta diharapkan kedepannya fasilitas yang ada di kantor PDAM lebih memadai lagi.

- 3) Hendaknya dalam memberikan pelayanan terutama pelayanan terhadap pengaduan pelanggan harus disamaratakan tanpa memandang status sosial dan yang lainnya, serta mengutamakan hak pelanggan untuk menerima air bersih mengalir setiap harinya agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM selaku penyedia jasa. Pelanggan juga harus memperhatikan kewajibannya untuk membayar tagihan rekening air tepat waktu.

G. REFERENSI

Buku

- Barata, Atep Adya. 2000. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia.
- Koentjaraningrat, 1997. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Grafindo Pustaka Utama.
- Moenir, H. A. S. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- . 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citi:en's*

Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Raymond. 1996. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Siagian, Sondang. P. 1991. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.

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

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

----- . 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

----- . 2010. *Metode Penelitian Bisnis pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

----- . 2011. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

----- . 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Suprianto dan Sri Sugianti. 2003. *Oprasionalisasi Pelayanan Prima*. Jakarta: Bahan Ajar Diklatpim tingkat IV LAN-RI.

Suryabrata, Sumadi. 2012. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, Fandi. 2008. *Service Managemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Undang- Undang

R.I. 2009. *Undang- Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta:

PERMENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi)

Perda. 2008. No 06 *Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sanggau*.

KEP. MEN. PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Laporan Tahunan. 2015. *Tentang Laporan Pertanggungjawaban kinerja PDAM Lima Tahun Terakhir*.

Skripsi

Irawan, Ferry. 2013. *Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Pontianak Barat*: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Ridwan. 2011. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang*: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Rujukan Elektronik

Bappenas. 2010: *Peta Jalan Percepatan Pencapaian Tujuan Pembangunan Milenium di Indonesia (Roadmap for Acceleration of MDG Achievement in Indonesia)* Jakarta: Bappenas (National Development Planning Agency) Available (dalam, <http://www.bappenas.go.id/node/118/2814/peta-jalan-percepatan-pencapaian-tujuan-pembangunan-milenium-di-indonesia>) di akses 10 mei 2016 pukul 13.44 Wib.

Sanggau. 2014. *Perkembangan Penduduk*. (dalam, <https://googleweblight.com>) Di akses 31 desember 2015 pukul 15.20 Wib



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 : Ellita Priska Nuari
 NIM / Periode lulus : E01112112 / 2015 - 2016
 Tanggal Lulus : 18 Agustus 2016
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 E-mail address/ HP : PriskaCiemot@gmail.com/089699308718

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswapublika.....*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji
 di Kabupaten Sanggau.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara fulltex
 content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa 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 ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Mengetahui/ disetujui
 Pengelola Jurnal

Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal : 23 November 2016

Ellita Priska Nuari
 Ellita Priska Nuari
 NIM. E01112112

Catatan :
 *tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (Publika/ Governance/ Aspirasi/ Sociodev/ Sostologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)