

KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KHATULISTIWA KOTA PONTIANAK

Oleh:
MARHENIS
NIM. E21110036

Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak. Tahun 2015

e-mail : marhenis.untan@yahoo.com

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah pelayanan informasi bagi pelanggan yang belum terintegrasi secara optimal, pelayanan pendistribusian air yang tidak optimal, dan masalah pengembangan jaringan investasi pengembangan yang tidak seimbang dengan laju perkembangan pemukiman. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan di perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa di Kota Pontianak dan aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Oleh karena itu, Teori yang mengacu pada kualitas pelayanan dan aspek kualitas pelayanan air bersih PDAM di Kota Pontianak tersebut, dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry yaitu aspek atau faktor *Realibilitas*, *Kredibilitas*, Mengerti apa yang diharapkan pelanggan / masyarakat, dan *Tangibles*. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Kualitatif Deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program peningkatan kualitas pelayanan yang dilaksanakan masih kurang optimal sebagaimana yang diinginkan oleh pihak-pihak lembaga pemerintah maupun pihak swasta dan kurang maksimalnya kualitas pendistribusian air bersih kepada konsumen dalam upaya mengoptimalkan pelayanan PDAM yang pada dasarnya adalah untuk memenuhi kepentingan mereka juga. Saran yang dapat diberikan penulis sebagai suatu masukan adalah Kemampuan perusahaan dalam kinerja harus tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan / integrasi antara penyedia pelayanan dan pelanggan / masyarakat, seperti menjaga ketepatan perhitungan uang / ongkos teliti dalam pencatatan data (sistem informasi yang baik), dan tepat waktu, tepat kualitas, tepat kuantitasnya sehingga perusahaan dalam melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

Kata-kata Kunci: kualitas pelayanan, aspek kualitas pelayanan

Abstract

The problem in this study is an information service for customers who have not been optimally integrated, water distribution services are not optimal, and the problem of network development investment that is not balanced with the development pace of residential development. This study aimed to describe the quality of service in the company of the Regional Water Company (PDAM) Tirta Equator in Pontianak and aspects that affect the quality of those services. Therefore, the theory which refers to the quality of services and aspects of service quality of PDAM in Pontianak is, by using the theory proposed by Zeithaml, Parasuraman & Berry that aspect or factor reliability, credibility, Understand what customer / community, and tangibles. The research method used in this research is Descriptive Qualitative Methods. These results indicate that the program service quality improvement is implemented is still less than optimal as desired by those government agencies and private parties and less the maximum quantity of the distribution of clean water to consumers in an effort to optimize the service taps which basically is to meet their needs too, Advice can be given writer as an input is the ability of the company in performance must be maintained and keep interdependence / integration between service providers and customers / community, such as maintaining the accuracy of the calculation of money / fees meticulous in recording the data (a good information system), and right time, right quality, right quantity so that enterprises in implementing services in accordance with what has been promised in a timely manner.

Keywords: Service Quality, Service Quality Aspects

A. PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu perusahaan milik pemerintah Kota Pontianak, yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik yaitu berupa pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik.

Semenjak era reformasi, membuat masyarakat semakin terbuka dan berani dalam memberikan kritikan dan pengaduan kepada penyelenggara jasa pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh PDAM adalah pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Reformasi diberbagai bidang dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini sesuai dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat maka, meningkat pula kesadaran akan arti air bersih yang layak. Keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan air bersih yang bermutu, nyaman

dan berorientasi pada kepuasan konsumen semakin mendesak dimana diperlukan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Bab IV pasal 11 ayat (2) ditetapkan bahwa bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh Daerah Kabupaten dan Daerah Kota adalah pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi, dan tenaga kerja.

Berdasarkan undang-undang tersebut, maka PDAM sebagai jasa pelayanan penyedia air bersih bagi masyarakat, wajib melaksanakan Undang-Undang tersebut. Karena PDAM sebagai badan usaha milik pemerintah daerah. Ini berarti bahwa dalam rangka Otonomi Daerah, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pelayanan air bersih. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pengelolaan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan

umum. Sedangkan dalam melaksanakan tugas pokoknya, PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak melakukan fungsinya seperti pelayanan umum/jasa, menyelenggarakan kemandirian umum dalam pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Pontianak dan memupuk pendapatan bagi Pemerintah Kota Pontianak.

PDAM dalam kegiatan operasionalnya melekat dua fungsi, yaitu sebagai unsur pelayanan masyarakat dan sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sebagai unsur pelayanan masyarakat, PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak dituntut berorientasi sosial dalam rangka memenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat, khususnya di Kota Pontianak. Sedangkan sebagai sumber PAD, tidak terlepas dari aspek ekonomi yaitu mencari keuntungan.

PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang melayani kebutuhan hajat hidup orang banyak yakni air bersih, perlu untuk meningkatkan kemampuan pelayanannya melalui pelaksanaan program-program dari waktu ke waktu sejalan dengan kecenderungan arah perkembangan pembangunan, penambahan perumahan, industri, penambahan penduduk dan kenaikan taraf hidup masyarakat di daerah Kota Pontianak.

Disamping itu juga sering terjadi pencatatan kilometer yang kadang tidak sesuai dengan pemakaian, hal ini disebabkan kilometer kilo meteran tidak dapat terbaca karena kedalu warsa seharusnya perlu diganti dan ini juga merupakan keluhan dari para pelanggan, pada hal penggantian itu dilakukan oleh pihak DAM akan tetapi PDAM tidak mengganti karena tidak ada pengaduan dari pencatat meteran disamping itu tenaga meteran hanya sebagai tenaga kontrak. sedangkan pelanggan juga tidak melaporkan ke PDAM disebabkan pelanggan minimnya informasi dan tidak mengetahuinya. Masih sering terdengarnya keluhan dari pelanggan baik di koran maupun dari mulut ke mulut, tentang masalah kualitas pelayanan PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak yang belum memuaskan, baik itu pada saat ingin mendaftar menjadi pelanggan baru (melakukan penyambungan baru), kualitas dan kuantitas air yang kurang baik, dan lamanya waktu menunggu petugas datang untuk memperbaiki masalah penyaluran air bersih ke rumah pelanggan.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk mengkaji kualitas pelayanan air bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa di Kota Pontianak.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Deskriptif dengan analisis data secara kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang bermaksud menggambarkan kejadian atau temuan-temuan data dan gejala-gejala yang ada dan yang terjadi berdasarkan fakta yang tampak atau sebagai mana adanya yang terjadi di lapangan pada saat penelitian dilaksanakan. yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai kualitas pelayanan air bersih PDAM Tirta Khatulistiwa di Kota Pontianak sehingga dapat diungkapkan faktor atau aspek apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan PDAM Tirta Khatulistiwa di Kota Pontianak.

Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai instrument pengumpulan data adalah peneliti itu sendiri, dimana peneliti harus mengumpulkan data yang valid dan akurat dengan terlibat langsung dengan masyarakat serta untuk memudahkan pengumpulan data, peneliti juga dilengkapi dengan alat-alat pengumpul data yang telah disiapkan sebelumnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam upaya memperoleh data adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, aktivitas dalam

analisis data terdiri dari 3 tahap yaitu reduksi data (*data reduction*), memaparkan (*data display*), dan Verifikasi (*verification*). Sedangkan untuk mendapatkan validitasnya menggunakan triangulasi data.

C. KAJIAN TEORI

Menurut petugas pelayanan, lamanya pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa disebabkan adanya kendala internal dan eksternal. Kendala internal meliputi peralatan pendukung yang tidak memadai, kualitas SDM rendah dan koordinasi antar unit. Sarana dan prasarana yang tidak memadai yang dimiliki oleh instansi sering menghambat pemberian pelayanan kepada pengguna jasa. Selain itu, faktor kualitas SDM yang relatif rendah semakin menghambat pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kualitas SDM yang rendah tersebut ditandai dengan ketidakmampuan petugas memberikan solusi kepada pelanggan. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Definisi mengenai kualitas cukup banyak namun sebenarnya definisi tersebut antara satu dengan yang lain hampir sama artinya. Goetsch dan Davis, 1994 (Tjiptono dan Diana, 2003:4) memberikan Definisi kualitas yaitu “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan semua orang dalam organisasi. Definisi kualitas yang dikemukakan oleh Juran, Jasep M. (dalam Tjiptono, Fandy, 2000:53) mendefinisikan kualitas dengan menyatakan bahwa: “Kualitas sebagai cocok atau sesuai untuk digunakan (*fitness for use*), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya”.

Menurut Kurniawan (2005:53-54) kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan.

Sedangkan dalam Crosby, Philip B. (dalam M.N. Nasution, 2005:37) mengemukakan bahwa : Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya. Meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak memuaskan.

Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi pemasok dan sumber pemerintah, teknologi serta pasar atau pesaing”. Menurut Eevans dan lindsay kualitas pelayanan itu dapat dilihat dari berbagai segi, yakni dari “segi pelanggan, (masyarakat dan konsumen), dari sudut dasar produknya, dari sudut pemakaiannya, dan dari sudut dasar nilainya”. (Dalam Amin 2008;23). Maka dikatakan dari sudut pelanggan, apabila pelayanan itu dapat memuaskan dari ada yang dilayani dan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2010:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada empat dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Parasuraman *et al.* dalam Tangkilisan (2007:216-217) memodifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa/*servqual* (*service quality*) :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, penampilan personel, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Sianipar (1998 :4) mengemukakan pengertian pelayanan sebagai berikut : Cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyelesaian yang mendefinisikan pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi ampai atau penyerahannya.

Menurut The Liang Gie (1997 yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronroos (Ratminto dan Atik, 2004:3) yaitu: Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan

dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program peningkatan kualitas Pelayanan merupakan program yang dilaksanakan sebagai upaya pihak, organisasi maupun lembaga pemerintahan maupun pihak swasta dalam meningkatkan atau mengoptimalkan upaya-upaya atau program-program yang telah dilaksanakan untuk mencapai tujuan atau sasaran dari program tersebut menjadi lebih baik.

Program yang dilaksanakan adalah program yang menyangkut atau membahas masalah-masalah ataupun sebagai solusi dari permasalahan yang berkenaan dengan pelayanan, terutama mengenai pelayanan air bersih yang dilaksanakan oleh Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa di Kota Pontianak.

Program peningkatan kualitas Pelayanan Air Bersih yang dituangkan dalam rencana pengembangan perusahaan (*corperate plan*) diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk berkomunikasi dengan para pihak yang sangat berkepentingan (*stakeholders*) seperti DPRD, masyarakat, pelanggan, Pemerintah Kota dan personil PDAM itu sendiri, sehingga mereka dapat mengetahui dan mengapresiasi potensi dan kendala

yang dihadapi PDAM, menaruh harapan yang realistik serta memberikan dukungan yang diperlukan karena menyadari bahwa keberadaan, misi dan program pengembangan dalam upaya mengoptimalkan pelayanan PDAM pada dasarnya adalah untuk memenuhi kepentingan mereka juga.

Dari pemahaman tentang kualitas pelayanan dan melihat permasalahan yang ada mengenai program peningkatan kualitas pelayanan air bersih Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan air bersih di Kota Pontianak belum maksimal.

Dengan melihat pernyataan tersebut di atas telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan air bersih di Kota Pontianak masih belum berjalan dengan efektif. Untuk menjawab pertanyaan tersebut pada pembahasan ini penulis akan menganalisis kualitas Pelayanan Air Bersih di Kota Pontianak.

Kualitas selalu berfokus pada pelanggan. Dengan demikian pelayanan yang diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan yang memuaskan sangat dibutuhkan oleh masyarakat khususnya pelanggan air bersih di PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak mengingat pelanggan yang mempunyai keinginan yang selalu ingin dipenuhi dan dipuaskan, dalam hal ini mereka ingin diperlakukan secara

profesional serta memperoleh pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan.

Beberapa Aspek penting dalam kualitas pelayanan air bersih di Kota Pontianak yakni : *realibilitas*, *kredibilitas*, mengerti harapan pelanggan, *tangibles*. peneliti membahas empat aspek kualitas pelayanan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak sebagai hasil penelitian yang didapatkan selama di lapangan, yakni:

1. Aspek *Realibilitas*

Meliputi konsistensi / keajegan atau merupakan kemampuan perusahaan dalam kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan / integrasi antara penyedia pelayanan dan pelanggan / masyarakat , seperti menjaga ketepatan perhitungan uang / ongkos teliti dalam pencatatan data (sistem informasi yang baik), dan tepat waktu, tepat kualitas, tepat kuantitasnya sehingga perusahaan dalam melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu .Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat

Berdasarkan hasil penelitian, dalam aspek *realibilitas* dikaitkan dengan kualitas pelayanan air bersih PDAM Tirta

Khatulistiwa di Kota Pontianak, pelaksanaan sosialisasi sangat jarang dilakukan kepada pelanggan sehingga pengetahuan pelanggan mengenai masalah yang menyangkut pelayanan sangat minim, bahkan banyak diantaranya sama sekali tidak mengetahui mengenai penyebab permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, terkait dengan *reability* Pelayanan PDAM. Bagian Humas PDAM menyatakan bahwa :

Kemampuan pelayanan PDAM dan permasalahan yang dihadapi menyangkut pelayanan diakui memang masih belum optimal, Kurangnya perhatian dari pihak implementor dalam hal ini PDAM Tirta khatulistiwa Kota Pontianak didalam pelaksanaan dan kualitas pelayanan membuat pelanggan seringkali tidak mendapatkan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan program yang dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, serta kendala atau hambatan apa saja yang dihadapi oleh pihak PDAM dalam pelaksanaan program optimalisasi pelayanan bagi pelanggannya. Hal ini tentunya membuat pelanggan seringkali merasa dirugikan. Sistem informasi yang belum terintegrasi dengan baik juga menjadi kendala pihak PDAM dalam

melaksanakan program optimalisasi pelayanan air bersih.

Berdasarkan pernyataan informan tersebut dikemukakan bahwa kurangnya pengetahuan pelanggan mengenai kendala dan permasalahan yang dihadapi oleh manajemen PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan mengenai air bersih dikarenakan kurang intensnya sosialisasi kepada pelanggan serta kurangnya kerjasama yang baik oleh pihak implementor.

Dari hasil penelitian mengenai aspek *realibilitas* kualitas pelayanan air bersih PDAM Tirta Khatulistiwa di Kota Pontianak, diketahui bahwa kualitas pelayanan air bersih PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak belum maksimal, implementor kurang melakukan sosialisasi kebijakan baik secara formal maupun informal. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, terkait dengan sosialisasi tentang masalah Kualitas Pelayanan PDAM, SRT pelanggan PDAM di Kecamatan Pontianak Barat mengatakan :

PDAM Kota Pontianak dalam melaksanakan pelayanan dan permasalahan yang dihadapi kurang meng sosialisasikannya kepada masyarakat.. Kurangnya perhatian dari pihak implementor dalam hal ini PDAM Tirta khatulistiwa kota Pontianak didalam pelaksanaan sosialisasi

membuat pelanggan seringkali tidak mendapatkan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan program yang dilaksanakan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, serta kendala atau hambatan apa saja yang dihadapi oleh pihak PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini tentunya membuat pelanggan seringkali merasa dirugikan. Informasi yang diterima pelanggan seringkali terlambat, sehingga pelanggan tidak dapat mengantisipasinya dengan jalan melakukan penghematan penggunaan air bersih.

Menyampaikan informasi yang baik merupakan salah satu upaya dalam menjaga konsistensi terhadap pelayanan yang diberikan agar pelayanan yang diberikan agar pelayanan yang diberikan tetap terjaga kualitasnya sehingga kepuasan pelanggan akan pelayanan yang diberikan dapat tercapai.

2. Aspek Kredibilitas

Baik petugas pelayanan dan pelanggan / masyarakat yang dilayani, sehingga dengan mudah dapat dibangun suasana saling percaya. Perusahaan harus membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi

konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain

Dalam upaya menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan dan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan air bersih PDAM Tirta Khatulistiwa di Kota Pontianak, Bagian Bina Program PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak mengatakan :

Dalam upaya menumbuhkan kepercayaan pelanggan maupun masyarakat Kota Pontianak akan pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak senantiasa berusaha melakukan program program sebagai upaya mempertahankan dan meningkatkan pelayanan air bersih bagi pelanggan dan masyarakat, meskipun senantiasa pihak manajemen PDAM Tirta Khatulistiwa mengalami kesulitan didalam hal sumber daya baik itu sumber daya manusia terutama sumber

daya yang berkaitan dengan financial/ keuangan. Kemampuan sumber daya manusia dalam hal penguasaan teknologi dipandang belum maksimal. Tingkat pendidikan juga mempengaruhi dalam hal kemampuan bagi sumber daya manusia yang ada, sementara itu kemampuan dari segi financial/ keuangan yang tidak memadai sangat mempengaruhi pelaksanaan program yang diharapkan. Investasi yang dilaksanakan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa dalam upaya meningkatkan pelayanan bagi pelanggan membutuhkan biaya yang sangat besar sementara biaya produksi dan perawatan juga membutuhkan biaya yang besar pula.

Kemampuan yang ada pada perusahaan meliputi kemampuan sumber daya baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya financial sangat berpengaruh pada kemampuan dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut akan mempengaruhi tingkat kepercayaan konsumen pada penyedia jasa dalam hal ini Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pontianak.

Di lain pihak yang berkaitan dengan aspek kredibilitas, salah seorang pelanggan berinisial Mhd di Kecamatan Pontianak Timur mengatakan:

“Pelanggan senantiasa berharap pihak manajemen PDAM Tirta Khatulistiwa

Kota Pontianak dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggannya. Namun senantiasa rasa kepercayaan kepada pelanggan tersebut berkurang disaat pelanggan tidak mendapatkan pelayanan yang baik, air tidak mengalir, kualitas air yang keruh, serta respon yang lamban dari pihak PDAM dalam menghadapikeluhan yang disampaikan oleh pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan”.

Harapan yang disampaikan oleh pelanggan atau konsumen penerima jasa pelayanan harus direspon dengan baik sehingga rasa kepercayaan serta keyakinan konsumen terhadap penyedia jasa pelayanan akan tetap terjaga. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak senantiasa peka akan permasalahan yang dihadapi terutama bila hal tersebut berkaitan langsung dengan pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini menyangkut air bersih baik itu dari segi kualitas, kuantitas, dan kuantitas.

3. Aspek Empati

Berusaha mengerti, memahami, mencari, mempelajari apa saja kebutuhan – kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan / masyarakat yang dilayani. Sehingga kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat

menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

Implementor yang menguasai substansi kebijakan yang dilaksanakan harus sesuai ketentuan yang berlaku. Namun dalam beberapa hal, protes dari pelanggan PDAM di Kecamatan Pontianak Barat masih terus bermunculan dalam proses pelayanan air bersih PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak di Kota Pontianak, salah satunya adalah mengenai pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini diungkapkan dari pernyataan dari pelanggan MN, yakni :

Pelanggan PDAM sampai saat ini masih belum mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan dirasakan belum maksimal.

Seringkali keluhan yang disampaikan pelanggan tidak direspon dengan cepat oleh pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak. Kami sebagai pelanggan seringkali tidak tahu permasalahan yang dihadapi oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak serta program atau upaya apa yang dilaksanakan oleh PDAM sebagai upaya untuk mengoptimalkan pelayanan bagi pelanggan. Petugas di lapangan seringkali tidak melayani keluhan pelanggan dengan optimal.

Salah satu bentuk protes masyarakat khususnya pelanggan dalam hal pelayanan yang tidak maksimal tidak menampakkan tanggapan dari petugas atas pengaduan yang disampaikan . Dalam pelaksanaan implementasi program optimalisasi pelayanan air bersih PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak di Kecamatan Pontianak Barat, ketentuan-ketentuan yang diatur dalam pedoman teknis tersebut tidak sepenuhnya terlaksana. Disposisi implementor tidak sesuai dengan apa yang diamanatkan dalam kebijakan yang dijalankan. Jika dikaji kembali mengenai pengetahuan dan pemahaman implementor, pada umumnya implementor telah mengetahui substansi dari kebijakan yang dijalankan, namun ternyata hanya dengan bekal pengetahuan dan pemahaman mengenai kebijakan yang dijalankan tidak cukup untuk membentuk sikap atau

disposisi implementor yang baik. Karakteristik implementor berupa komitmen tidak ditunjukkan implementor dalam pelaksanaan implementasi, hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya komitmen dari implementor dalam hal memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggannya.

4. Aspek *Tangibles*

Merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak *image* perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian terkait masalah *tangibles* pelayanan PDAM di Kota Pontianak, WRS pelanggan PDAM di Kecamatan Pontianak Kota mengatakan :

Pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan seringkali tidak ditindaklanjuti dengan cepat. Kepedulian pelanggan mengenai masalah teknis seperti adanya pipa bocor tidak segera dilakukan tindakan. Alasan yang diutarakan oleh petugas PDAM Kota Pontianak adalah berkaitan masalah kewenangan pekerjaan dan bahasa birokrasi yang tidak dipahami

oleh pelanggan. Seharusnya masalah struktur birokrasi di internal PDAM jangan menjadi penghambat dalam melakukan tindakan yang mesti secepatnya dilaksanakan, karena hal tersebut berpengaruh kepada pelayanan bagi pelanggan dan juga merugikan PDAM itu sendiri.

Hal hal yang berkaitan dengan masalah internal perusahaan, apakah itu berkaitan dengan masalah birokrasi, struktur organisasi maupun kewenangan seharusnya tidak menjadi penghambat dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas terhadap konsumen/ pelanggan.

Berkaitan dengan aspek *Tangibles* yang berkaitan dengan kecepatan maupun daya tanggap atas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan, pihak manajemen PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dalam hal ini disampaikan oleh bagian Bina Program mengatakan :

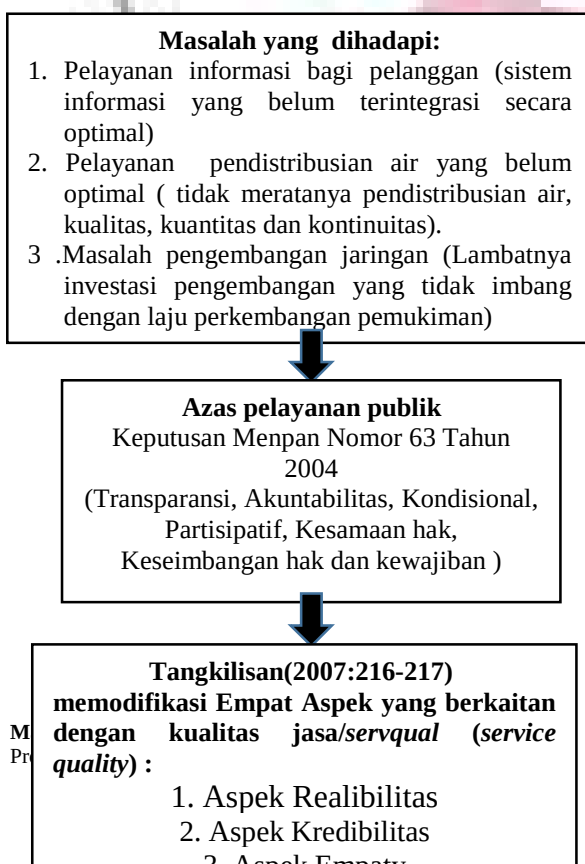
“PDAM Tirta Khatulistiwa senantiasa berusaha memberikan yang terbaik bagi pelanggan. Setiap keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih, baik itu keluhan yang bersifat teknis maupun yang berkaitan dengan pelayanan administratif dari pelanggan. Diupayakan untuk dapat di selesaikan sesegera mungkin, walaupun terkadang permasalahan tersebut tetap memerlukan waktu dan kesulitan kesulitan dalam

mengatasinya. Hal tersebut merupakan bagian dari daya tanggap dari pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dalam upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan dan masyarakat yang ada di Kota Pontianak”.

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya sekedar mengedepankan aspek kuantitas dan kontinuitas maupun kualitas semata, namun kecepatan daya tanggap dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi juga harus menjadi prioritas bagi penyedia jasa pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan benar benar berkualitas.

GAMBAR ALUR PIKIR

Berdasarkan paparan penulis tentang rencana penelitian ini dapat digambarkan dalam suatu alur pikir sebagai berikut :



Tujuan

memberikan layanan air bersih yang berkualitas dan memuaskan bagi pelanggan dan masyarakat Kota Pontianak

E. KESIMPULAN dan SARAN

a) Kesimpulan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya yang di selenggarakan oleh pemerintah semata tetapi juga oleh penyelenggara swasta.

Pada saat ini persoalan yang dihadapi begitu mendesak, masyarakat mulai tidak sabar atau mulai cemas dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya semakin merosot atau

memburuk. Pelayanan publik oleh pemerintah lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta, masyarakat mulai mempertanyakan apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan atau memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan resposibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut: Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran; Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh

masyarakat yang meminta pelayanan; Kejelasan dan kepastian (transparan), mengenai: 1) prosedur/tata cara pelayanan; 2) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif; 3) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; 4) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; dan 5) jadwal waktu penyelesaian pelayanan; Keterbukaan, artinya prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta; Efisiensi, artinya: 1) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; 2) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait; Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan; Responsif, lebih mengarah pada

daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani; Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Dengan memperhatikan pembahasan yang telah peneliti utarakan sebelumnya, maka beberapa kesimpulan yang dapat peneliti sampaikan berkenaan dengan aspek kualitas pelayanan air bersih di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak. Adapun aspek atau faktor yang dimaksud diantaranya yaitu:

1. Aspek *Realibilitas*

Dalam aspek *realibilitas* dikaitkan dengan kualitas pelayanan air bersih PDAM Tirta Khatulistiwa di Kota Pontianak, pelaksanaan sosialisasi sangat jarang dilakukan kepada pelanggan sehingga pengetahuan pelanggan mengenai masalah yang menyangkut pelayanan sangat minim, bahkan banyak diantaranya sama sekali tidak mengetahui mengenai penyebab permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.

Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan Keahlian petugas dalam menggunakan alat

bantu dalam proses pelayanan harus senantiasa diperhatikan. Kurangnya pengetahuan pelanggan mengenai kendala dan permasalahan yang dihadapi oleh manajemen PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan mengenai air bersih dikarenakan kurang intensnya sosialisasi kepada pelanggan serta kurangnya kerjasama yang baik oleh pihak implementor. Dari hasil penelitian mengenai aspek *realibilitas* yang mempengaruhi kualitas pelayanan air bersih PDAM Tirta Khatulistiwa di Kota Pontianak, diketahui bahwa kualitas pelayanan air bersih PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak belum maksimal, implementor kurang melakukan sosialisasi kebijakan baik secara formal maupun informal.

2. Aspek *Kredibilitas*

Aspek ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidak pastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan

konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

3. Aspek Empaty

Aspek ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

4. Aspek *Tangibles* atau daya tanggap

Aspek *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak *image* perusahaan.

Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan

dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

b) Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti merasa sangat perlu untuk memberikan masukan agar kedepannya kualitas pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Khatulistiwa di Kota Pontianak lebih baik. Adapun saran yang dapat diberikan penulis sebagai masukan adalah Kemampuan perusahaan dalam kinerja harus tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan / integrasi antara penyedia pelayanan dan pelanggan / masyarakat, seperti menjaga ketepatan perhitungan uang / ongkos teliti dalam pencatatan data (sistem informasi yang baik), dan tepat waktu, tepat kualitas, tepat kuantitasnya sehingga perusahaan dalam melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Perusahaan harus membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak harus membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan

yang terlibat langsung menangani pelanggannya. PDAM Tirta Khatulistiwa mengerti, memahami, mencari, mempelajari apa saja kebutuhan – kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan / masyarakat yang dilayani. Sehingga kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Karyawan harus sigap dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan. PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak harus memberikan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian kepada pelanggannya. Hal ini diharapkan dapat menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.

F. REFERENSI

1. Buku-buku :

Arikunto dan Suharsini, 2002. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**. Jakarta : Rineka Cipta.

Bungin, Burhan. 2008. **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Moleong, Lexi J. 2001. **Metodelogi Penelitian Kualitatif**. Bandung: Remaja Rosda Karya

Nugroho, Riant. 2008. **Public Policy**. Jakarta: PT. Gramedia.

Pasolong, Harbani. 2010. **Teori Administrasi Publik**. Bandung : Alfabeta.

Ratminto dan Winarsih Septi Atik.2013. **Manajemen Pelayanan**. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Subarsono.2006. **Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Subarsono, 2010. **Analisis Kebijakan Publik (Edisi ke Tiga): Konsep, Teori dan Aplikasi**. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sugiyono. 2007. **Memahami Penelitian Kualitatif**. Bandung : Alfabeta.

Sulistianik. 1996. **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, Jakarta: Cahaya Ilmu.

Tachjan, H. 2008. **Implementasi Kebijakan Publik**. Bandung : Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIP) Bekerjasama Dengan Puslit KP2W Lembaga Peneltian Unpad.

Thoha, Miftah, 1998. **Deregulasi dan Debirokratisasi Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Masyarakat, Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia**, Pustaka LP3ES, Jakarta.

Tohardi, Ahmad. 2008. **Petunjuk Praktis Menulis Skripsi**. Bandung: Mandar Maju.

Wahab, Solichin Abdul, 1997. **Analisis Kebijaksanaan – Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara**. Jakarta: Bumi Aksara.

Waluyo. 2007. **Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)**. Bandung : Mandar Maju

Widodo, Joko. 2008. *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang : Bayumedia.





**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 : jurnalmhs@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 : MARHEINIS

NIM / Periode Lulus : E21110036/2015

Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI

Email address/HP : marheinis.untan@yahoo.com/

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-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTA KHATULISTIWA KOTA 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... 4-11-2015

Dr. Arifin, S.Sos, M. AB
NIP. 197105021997021002

Dibuat di : Pontianak
Pada : Oktober 2015

Marheinis
E21110036