

KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM GUNUNG POTENG KOTA SINGKAWANG

Oleh:
DWI WIBISONO
NIM: E01110003

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

Email: dwibisono28@gmail.com

Abstrak

Pelayanan air bersih oleh Perusahaan Daerah Gunung Poteng Kota Singkawang masih banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat. Kualitas air yang dialirkan tidak maksimal serta pendistribusian air yang tidak lancar menjadi masalah bagi masyarakat sebagai pelanggan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Disini peneliti menggunakan teori indikator kualitas pelayanan yang diungkapkan Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (Total Quality Management, 2003:27-28), yaitu yang ditinjau dari aspek bukti langsung (*tangible*). Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian ini adalah pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang belum maksimal dan masih jauh dari harapan pelanggan. Dari aspek bukti langsung (*tangible*), PDAM belum mampu memberikan sarana prasarana yang dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan, dari aspek keandalan (*reliability*) PDAM Gunung Poteng memberikan prosedur yang cukup mudah dipahami oleh pelanggan tapi masih belum cepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dari aspek daya tanggap (*responsiveness*), PDAM Gunung Poteng belum maksimal memberikan respon terhadap apa yang dikeluhkan pelanggan dan cenderung lamban dalam proses penanganan keluhan tersebut, dari aspek jaminan (*assurance*) PDAM Gunung Poteng sudah cukup ramah dan sopan dalam melayani pelanggan, dari aspek empati (*empathy*) PDAM Gunung Poteng sudah memiliki perhatian dan komunikasi yang cukup baik terhadap pelanggan meskipun sebagian pelanggan masih memiliki keterbatasan melakukan komunikasi yang mana penyebabnya adalah terbatasnya jumlah dari pegawai PDAM. Saran dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan air yang berkualitas, perlu diadakan pergantian pipa air yang sudah tua ataupun sarana produksi yang sudah rusak, karena dengan hal tersebut maka dapat meningkatkan nilai kualitas air maupun kontinuitas aliran air itu sendiri.

Kata-Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, PDAM.

Abstract

Water services by the Company MountainPotengSingkawang city areas still get a lot of complaints from the public. The quality of water delivered was not optimal and smooth distribution of water is not an issue for society as a customer. The aim of this research was to determine the quality of service PDAM MountainPotengSingkawang city. This research used descriptive method with qualitative approach. Here, researcher used the theory of service quality indicators expressed Zeithaml, Berry, and Parasuraman (Total Quality Management, 2003: 27-28), that the review of aspects of direct evidence tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of this research are servicing the Regional Water Company Mountain PotengSingkawang is not maximized, and still far from the expectations of customers. From the aspect of direct evidence tangible, PDAM has not been able to provide the infrastructure that can provide convenience for the customer, from the aspect of reliability, PDAM Mount Poteng provide sufficient procedures easily understood by customers but still not fast in providing services to customers, from the aspect responsiveness, PDAM Mount Poteng not maximized to respond to what is complained of customers and tend to be slow in the complaint handling process, from the aspect of assurance, PDAM Mount Poteng is quite friendly and courteous in serving customers, from the aspect of empathy, PDAM Mount Poteng have drawn considerable attention and good communication customers although some customers still have limited communication where the cause is

the insufficient number of employees PDAM. Suggestion of this research is to produce quality water, there should be the turn of the water pipes are old or damaged production facilities, because with this it can increase the value of water quality and water flow continuities itself.

Keywords: Quality, Service, PDAM.

A. PENDAHULUAN

Air merupakan sumber kehidupan bagi mahluk hidup khususnya manusia yang begitu membutuhkannya sebagai kebutuhan primer. Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, maka air memiliki peranan penting dalam upaya mewujudkan masyarakat yang makmur dan sejahtera. Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia menjelaskan “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Berdasarkan pasal tersebut bisa kita pahami bahwa bumi yang terkandung di dalamnya berupa air dan kekayaan alam merupakan pokok-pokok kemakmuran rakyat. Oleh karena itu fungsi air tidak hanya menjadi fungsi ekonomi saja namun juga sebagai fungsi sosial. Fungsi sosial sangat erat kaitannya dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga hal ini sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Berdasarkan Peraturan

Pemerintah No. 14 tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pada pemerintah daerah. Dalam menyingkapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik Daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum disingkat PDAM yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. PDAM sendiri diawasi dan dimonitor oleh aparatur eksekutif maupun legislatif daerah. Dalam hubungannya dengan jasa pelayanan, tentunya perusahaan daerah tersebut harus berhati-hati dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar tercipta kepuasan. PDAM sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mengemban tugas dan kewajiban untuk mengelola kebutuhan akan air bagi kepentingan masyarakat tidak luput dihadapkan pada tuntutan untuk senantiasa mampu memberikan pelayanan yang unggul dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kehadiran PDAM sangat diperlukan oleh masyarakat, demikian juga keberadaan PDAM di Kota Singkawang. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 03 tahun 2010 dibentuklah PDAM bernama PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang yang didirikan dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan pelayanan air minum masyarakat Kota Singkawang dan sekitarnya, dengan mengutamakan pemerataan dan keseimbangan pelayanan. Untuk saat ini PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terdiri dari pemasangan baru, perbaikan, pembayaran rekening dan pelayanan air itu sendiri. Dari data jumlah pelanggan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang pada tahun 2014, PDAM melayani 61.405 pelanggan dan memiliki jumlah 190.004 jumlah pelanggan yang belum terlayani.

Sebagian masyarakat Kota Singkawang memandang bahwa pelayanan PDAM dianggap belum bisa memberikan hasil produksi yang baik. Karena masyarakat lebih cenderung melihat pada hasil akhir produksi. Kualitas dan kuantitas air yang belum sesuai dengan harapan pelanggan, sarana prasarana yang belum maksimal dan berbagai keluhan lain dari pelanggan merupakan tantangan bagi instansi tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Teori Kualitas Pelayanan

Tjiptono mengatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (Total Quality Management, 2003:27-28), mempunyai indikator-indikator sebagai berikut:

a) Bukti Langsung (tangible)

Penampilan fisik dari penyediaan pelayanan yang merupakan fasilitas dan sarana dalam proses pemberi layanan.

b) Keandalan (realibilty)

Suatu keandalan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.

c) Daya Tanggap (Responsiveness)

Kemauan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan.

d) Jaminan (Assurance)

Mencakup kemampuan kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, resiko, keragu-raguan.

e) Empati (Empathy)

Kemudahan melakukan komunikasi yang baik, membina hubungan baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2003:27-28) yaitu terdiri dari indikator bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, karena dari indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman tersebut dipandang lebih tepat dan lebih mampu mengukur Kualitas Pelayanan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang dibandingkan dengan teori kualitas pelayanan yang lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa teori ini dapat membantu menganalisis Kualitas Pelayanan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang.

Alur Pikir Penelitian

Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 03 Tahun 2010 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng

Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang

1. Kualitas dan kuantitas air yang belum sesuai dengan harapan pelanggan, fasilitas sarana dan prasarana yang belum maksimal, dan banyak nya sambungan pipa yang bocor, sudah tua dan semerawut sehingga dalam proses pengaliran banyak yang tidak sampai kepada pelanggan
2. Seringnya terjadinya keterlambatan pegawai dalam merespon keluhan pelanggan
3. Komunikasi dengan pelanggan belum maksimal karena kurangnya SDM dari PDAM Gunung Poteng itu sendiri

Indikator kualitas pelayanan yang diungkapkan Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (Total Quality Management, 2003:27-28), yaitu:

1. Bukti langsung (tangible)
2. Keandalan (reliability)
3. Daya tanggap (responsiveness)
4. Jaminan (assurance)
5. Empati (empathy)

Kualitas pelayanan PDAM semakin meningkat

Dari teori tentang kualitas pelayanan dan dikaitkan dengan permasalahan yaitu menganalisis Kualitas Pelayanan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang penulis memilih teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (Total Quality Management,

Administrasi dan Keuangan serta pelanggan PDAM.

C. METODE PENELITIAN

Untuk memudahkan menganalisis dan mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang maka dalam penelitian ini penulis memilih untuk menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan jenis pendekatan dan analisis kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan realitas yang cermat terhadap fenomena yang terjadi yang digunakan untuk memecahkan masalah-masalah berdasarkan fakta yang nampak.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling yaitu menggunakan cuplikan atau sampel pada informan yang dianggap lebih mengetahui tentang informasi yang akan diteliti. Oleh karena itu, instrument pengumpulan data peneliti mempergunakan teknik wawancara observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan-informan yang telah ditunjuk dengan menggunakan wawancara mendalam (indepth interview) informan terdiri dari Direktur PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang, Kepala Bagian Hubungan pelanggan, Kepala Bagian Teknik, Kepala Bagian

Dalam teknik analisis data, peneliti menggunakan model analisis interaktif (interactive model of analysis) yang di kemukakan oleh Miles dan Huberman model ini terdapat tiga komponen pokok yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan. Jadi proses penelitian bermula dari pengumpulan data yang kemudian mengambil data-data yang mendukung, setelah itu menceritakan secara sistematis dan logis terhadap peristiwa yang terjadi sehingga dapat lebih mudah dipahami selanjutnya menarik kesimpulan yang sebelumnya di analisis melalui analisis interaktif sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengukur kualitas pelayanan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang digunakan indikator-indikator, yaitu indikator indikator bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Adapun penjabaran dari setiap indikator adalah sebagai berikut :

1) Bukti Langsung (Tangible)

Bukti langsung (tangible) atau bukti fisik, yaitu kemampuan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang untuk

menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan fasilitas sarana dan prasarana fisik organisasi dan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan ataupun sarana pendukung lainnya. Adapun yang menjadi tolak ukur dalam menjelaskan indikator bukti langsung adalah berkaitan dengan sarana prasarana, pipa pendistribusian yang mempengaruhi kelancaran dan kejernihan air, dan pengecekan meteran air.

Dapat disimpulkan bahwa kantor PDAM sudah memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Tapi hal tersebut tidak berimbas kepada pelanggan, banyak yang mengeluh dengan sarana dan prasarana yang ada di kantor PDAM, misalnya lahan parkir pelanggan yang tidak memadai, papan informasi yang tidak update, dan apabila terjadi antrian panjang pelanggan banyak mengeluh mengenai ruangan yang sempit, panas dan kursi yang tidak mencukupi. Berkaitan dengan kelancaran dan kejernihan air PDAM belum mampu memberikan yang terbaik kepada pelanggan karena kapasitas pompa yang belum mencukupi dan pipa-pipa yang sudah tidak layak pakai. Untuk pengecekan meteran air di pelanggan PDAM belum

melakukan pengecekan rutin ke rumah-rumah pelanggan.

2) Kehandalan (Reliability)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam hal ini organisasi sebagai penyedia pelayanan dan pemberi pelayanan jasa harus memiliki kemampuan untuk dapat diandalkan. Pegawai harus menunjukkan perbuatan terbaiknya ketika proses pelayanan terjadi antara pengguna jasa dengan penyedia jasa. Kehandalan disini terfokus pada prosedur pelayanan dan efisiensi pelayanan.

Berbicara mengenai prosedur pelayanan, PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang memiliki 2 prosedur yaitu berkaitan dengan pemasangan baru dan pembayaran rekening, jika disimpulkan pelanggan masih kurang paham dengan prosedur pelayanan pemasangan baru karena minimnya sosialisasi dan informasi dari pihak PDAM. Sedangkan berbicara mengenai prosedur pembayaran rekening pelanggan sudah memahami prosedurnya.

Sedangkan mengenai efisiensi pelayanan dapat disimpulkan bahwa bahwa PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang belum bisa memberikan pelayanan yang tepat waktu, banyak dari pelanggan yang mengeluh karena kelambanan pelayanan yang dijanjikan PDAM, yang mana

penyebabnya adalah masih kurangnya SDM dari PDAM Gunung Poteng itu sendiri.

3) Daya Tanggap (Responsiveness)

Responsiveness merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera.

Yang dapat kita simpulkan dari daya tanggap PDAM itu sendiri adalah pelanggan merasa PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang belum tanggap dalam menangani keluhan pelanggan, hal ini ditemukan ketika dalam proses penanganan keluhan yang cenderung lambat. Tetapi pihak PDAM sendiri berusaha untuk memberikan tanggapan cepat ke pelanggan selama pelanggan tersebut mengikuti prosedur dalam menyampaikan keluhan.

4) Jaminan (Assurance)

Jaminan (assurance), mencakup kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan

informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Disimpulkan dari indikator jaminan yaitu sebagian besar pelanggan merasa bahwa pegawai PDAM sudah sopan, baik dalam sikap ataupun pakaian dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan mengenai kesopanan sikap ataupun pakaian juga jarang diterima keluhannya oleh PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang.

5) Empati (Empathy)

Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Yang bisa disimpulkan dari indikator empati bahwa mengenai rasa perhatian dan kepedulian pihak PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang dirasakan cukup oleh pelanggan. Pihak PDAM selalu berusaha memberikan perhatian dan kepedulian yang lebih kepada pelanggan, adapun yang menjadi hambatan adalah keterbatasan pegawai sehingga ada batasan untuk menjangkau keseluruhan pelanggan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada sub bab sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang dengan menggunakan indikator menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu Bukti Langsung (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Secara sederhana berdasarkan data dan informasi yang disajikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bukti Langsung

Pada aspek Bukti Langsung dalam mendukung kualitas pelayanan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang dapat dikatakan belum maksimal karena ada beberapa masalah yang ditemukan yaitu fasilitas yang belum memberi kenyamanan kepada pelanggan, kondisi dari pipa yang ada sudah tidak layak pakai bahkan ada yang mengalami kerusakan berat sehingga dampak dari tidak layaknya pipa aliran yang dimiliki PDAM adalah kualitas air yang tidak maksimal dan pendistribusian air yang tidak lancar, pelanggan banyak

yang mengeluh karena tidak ada pengontrolan atau pun pengecekan meteran dari pihak PDAM, padahal setelah dikonfirmasi kepada bagian yang bersangkutan bahwa PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang menjadwalkan setiap bulannya ada pemeriksaan rutin oleh tim pembaca meteran tapi kenyataan di lapangan hal tersebut tidak dilaksanakan.

2. Keandalan (Reliability)

Terdapat masalah yang berkenaan dalam aspek ini yaitu, banyak pelanggan mengeluh karena terbatasnya informasi mengenai prosedur pelayanan yang ada di PDAM terutama berkaitan dengan prosedur pelayanan pemasangan baru, selain itu PDAM belum bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan, banyak dari pelanggan yang mengeluh karena lambannya pelayanan dari PDAM, yang mana penyebabnya adalah karena kurangnya SDM dari PDAM Gunung Poteng itu sendiri.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap yang dirasakan pelanggan terhadap PDAM Gunung Poteng Singkawang adalah masih belum maksimal, banyak dari keluhan pelanggan yang cenderung lamban dalam proses penanganan. Tetapi apabila pelanggan mengikuti prosedur dalam menyampaikan

keluhan, dari pihak PDAM selalu berusaha untuk memberikan tanggapan yang cepat.

4. Jaminan (Assurance)

Aspek jaminan yang dirasakan pelanggan mengenai kesopanan maupun keramahtamahan dari pegawai PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang sudah cukup, dari segi pakaian yang digunakan oleh pegawai juga sudah sopan. Mengenai kesopanan dan keramahtamahan juga jarang diterima keluhannya oleh PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang.

5. Empati (Empathy)

Penilaian terhadap empati berupa rasa perhatian dan komunikasi yang dirasakan pelanggan sudah cukup baik. Ini dibuktikan dengan rasa perhatian dan kepedulian yang cukup serta mudahnya pelanggan untuk berkomunikasi meskipun tidak begitu maksimal yang mana faktor penyebabnya adalah terbatasnya pegawai yang ada di PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang.

F. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang. Saran tersebut antara lain :

1. Untuk menghasilkan air yang berkualitas, perlu diadakan pergantian

pipa air yang sudah tua ataupun sarana produksi yang sudah rusak, karena dengan hal tersebut maka dapat meningkatkan nilai kualitas air maupun kontinuitas aliran air itu sendiri.

2. Apabila terjadi penghentian aliran air/ada permasalahan tentang aliran air yang diberikan kepada pelanggan, pihak PDAM sebaiknya harus lebih cepat menginformasikan penyebabnya kepada pelanggan, tidak hanya disampaikan melalui media. Sehingga dengan cepatnya informasi yang di dapat maka pelanggan bisa memahami tentang permasalahan yang sedang dihadapi, dan tidak memberikan penilaian yang buruk terhadap kinerja dari PDAM itu sendiri.

3. Apabila memang dibutuhkan sebaiknya PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang menambah jumlah pegawai yang sesuai dengan bidang yang dibutuhkan. Sehingga dengan jumlah pegawai beserta dengan tingkat pendidikan yang memadai maka PDAM dapat lebih cepat dalam menangani keluhan yang ada di masyarakat.

G. REFERENSI

1. Buku-Buku:

Agus Dwiyanto dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi dan Kependudukan dan Kebijakan UGM

Gasperz Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

H.A.S Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

HB. Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*. Surakarta: UNS Press

Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta

Ismail.MH, HM. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi

Lijan Poltak Sinambela dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Makmur. 2009. *Teori Strategik Dalam Pemerintahan dan Pembangunan*. Bandung: Refika Aditama

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

Ratminto.,Winarsih,A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka pelajar

Rohman, A.A dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi

Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik; Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung: Hakim Publishing

Satori, Djam'an., Aan Komariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sinambela, LP dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publi;, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sedarmayanti. 1999. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju

Sugiyono.2009.*Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono,Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono,Fandy.2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono,Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset

Wiludjeng, Sri. 2007. *Pengantar Manajemen*.Yogyakarta: Graha Ilmu

Yamit, Zulian 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: ekonisia

Skripsi Supriadi. Andi. Apri 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang.

2. Sumber-sumber Lain :

Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 1987
tentang Desentralisasi Tanggung Jawab
Pemerintah Pusat.

Peraturan Daerah Kota Singkawang
Nomor 03 tahun 2010 tentang PDAM
Gunung Poteng Kota Singkawang

Pontianak Post. *Kualitas air bersih PDAM
Gunung Poteng Singkawang
mengecewakan konsumen.* 14 April 2014





KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
Homepage: <http://jurmafis.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 : Dwi WIBISONO
NIM / Periode lulus : E01110003 / II
Tanggal Lulus : 07 Desember 2015
Fakultas/ Jurusan : ISIP / IA
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : dwibisono30@gmail.com / 085249111236

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa ...Publikasi...*) 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 Gunung Poteng
Kota Singkawang

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 *fulltext*
☒ *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin 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.



Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 20 April 2016

Dwi WIBISONO
NIM. E01110003

Catatan :

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

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)