

**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DALAM
BIDANG DISTRIBUSI DAN GANGGUAN
DI KABUPATEN BOALEMO**

Oleh :

NINDIYA UTAMI DJALALI

NIM :S.21.16.082

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2020**

LEMBAR PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
DALAM BIDANG DISTRIBUSI DAN GANGGUAN
DI KABUPATEN BOALEMO

Oleh :

NINDIA UTAMI DJALALI
S.21.16.082

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Ichsan Gorontalo

Menyetujui:

Pembimbing I



DR. ARMAN S.Sos. M.Si
NIDN : 09011028502

Pembimbing II



BALADA RAF S.Sos. M.Si
NIDN : 0927076704

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



DARMA WATIY ABD RAZAK S.Ip. M.Ap
NIDN : 0924076701

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI
KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM DALAM BIDANG DISTRIBUSI DAN GANGGUAN DI
KABUPATEN BOALEMO

Oleh :

NINDIA UTAMI DJALALI

NIM : S.21.16.082

SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan tim penguji
Hari/Tanggal: April 2020
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

1. DR. ARMAN S. Sos., M.Si
2. BALADA RAF S.Sos, M.Si
3. MARTEN NUSI S.Ip., M.Ap
4. DARMAWATY ABD RAZAK, S.Ip., M.Ap
5. SANDI PRAHARA, ST., M.Si

(.....)


(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,


Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
DR. ARMAN S.Sos., M.Si
NIDN : 0913078602


Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan
DARMAWATY ABD RAZAK, S.Ip., M.Ap
NIDN : 0924076701

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nindiya Utami Djalali

Nim : S2116082

Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam skripsi ini dengan menyebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Gorontalo,

2020



Penulis,

NINDIYA UTAMI DJALALI
S.21.16.082

ABSTRAK

Nindya Utami Djalali.NIM S2116082. Skripsi Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Boalemo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kantor PDAM Kabupaten Boalemo dan bertujuan untuk memecahkan masalah kualitas pelayanan kantor PDAM berdasarkan faktor faktor penghambat kualitas pelayanan. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Dan peneliti menggunakan teknik pengumpulan data antara lain wawancara, observasi, dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di kemukakan maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap dan realitas dari jasa yang di berikan perusahaan kepada konsumen agar mampu dan bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari pelanggan, pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas seperti hal dengan perusahaan daerah air minum kabupaten boalemo. Kekurangan waktu pelayanan di bidang distribusi dan gangguan yaitu petugas yang lambat menangani keluhan, sedangkan kekurangan yang terdapat di mutu pelayanan yang dilakukan secara tidak merata masih terdapat kesalahan di mata masyarakat, sementara pada biaya pelayanan berdasarkan hasil wawancara di nyatakan tidak terdapat masalah karena biaya pelayanan sudah optimal.Terutama pada pihak PDAM yang tidak mengenakan biaya perbaikan. Dari hasil wawancara yang mencakup ketiga indikator tersebut

dapat kita pahami bahwa masalah pelayanan PDAM Kabupaten Boalemo di bagian TEKNIK dan Pengembangan Bidang Distribusi dan gangguan adalah kurang pekerja di setiap unit PDAM Kabupaten Boalemo.

Kata Kunci :Kualitas, Pelayanan



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Bagi orang-orang yang berbuat baik, ada pahala yang terbaik (surga) dan tambahannya”.(Q.S Yunus : 26)

PERSEMBAHAN :

Kedua orang tuaku Rustam Djalali dan Rita Tayib

Terimakasih karena telah menghadirkanku di dunia ini. Terima kasih yang tak terhingga karena telah membesarkanku dengan penuh pengorbanan dan kesabaran serta doa yang terus ayah dan ibu panjatkan untuk kesuksesan ku. Tak dapat aku membalas semua jasa ayah dan ibu, namun dengan selembat rangkaian kata cinta dan persembahan ini semoga dapat membuat ayah dan ibu bahagia.

Untuk Suami Tercinta Kanda Petris Baridu

Terimakasih karena telah menjadi kekuatan terbesar dalam hidupku, telah mendukung, memotivasi, serta memberikan segala yang yang ku butuhkan selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.

Untuk Teman-Teman Seperjuanganku

Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan yang selalu membantu dan memberikan motivasi dalam menuju proses kesuksesan.





KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, hal pertama penulis ucapkan puji syukur panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DI KABUPATEN BOALEMO"** sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan, namun dengan doa dan usaha serta bantuan dari pembimbing Bapak Dr. Arman, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Balada Raf, S.Sos.,M.Si selaku Pembimbing II serta bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Muhammad Ichsan Gaffar SE.,M.Ak selaku ketua yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo.
2. Bapak Dr.Abd Gaffar La Tjokke.M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Bapak Hj. Dr. Arman, Sos., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Darmawaty Abd Razak S.Ip M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan.

5. Bapak Dr.Arman, M.Si selaku Pembimbing I

6. Bapak Balada Raf, S.Sos.,MSi selaku Pembimbing II
7. Dosen dan Staf di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
8. Civitas Akademika Universitas Ichsan Gorontalo
9. Pimpinan dan Staf PDAM Kabupaten Boalemo
10. Kepada Ibu dan Ayah, keluarga, dan teman-teman terdekat.

Akhirnya, semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan dapat di tindaklanjuti oleh peneliti selanjutnya. Amin

Gorontalo, April 2020

Penulis

Nindiya Utami Djalali



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN	
ABSTRAK	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Layanan Publik	8
2.1.1 Kriteria Pelayanan Publik	10
2.1.2 Karakteristik Pelayanan Publik	13
2.1.3 Nilai-Nilai Luhur Pelayanan Publik	15
2.1.4 Ruang Lingkup Pelayanan Publik	16
2.1.5 Prinsip-Prinsip Dasar Dalam Penyelenggaraan Pelayanan	17
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	21
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.2.2 Dimensi Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan	23

2.3 Perusahaan Daerah Air Minum.....	26
2.4 Kerangka Pikir.....	30
BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Obyek Penelitian.....	32
3.2 Metode Penelitian.....	32
3.3 Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	32
3.3.1 Pendekatan Penelitian.....	32
3.3.2 Jenis Penelitian.....	33
3.4 Fokus Penelitian.....	33
3.5 Lokasi Penelitian.....	33
3.6 Informan Penelitian.....	34
3.7 Sumber Data.....	34
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.9 Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	39
4.1 Deskripsi Lokasi Pelayanan.....	39
4.1.1 Letak Wilayah Kabupaten Boalemo.....	39
4.1.2 Sejarah Singkat PDAM Kabupaten Boalemo.....	40
4.1.3 Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Boalemo.....	41
4.1.4 Struktur Organisasi Cabang Unit PDAM Kabupaten Boalemo.....	43
4.1.5 Visi Dan Misi PDAM Kabupaten Boalemo.....	44
4.1.6 Tugas Dan Wewenang Bagian Teknisi.....	45
4.1.7 Pekerjaan Bagian Distribusi Dan Gangguan PDAM Kab. Boalemo	45
4.2 Hasil Penelitian.....	47

4.3 Pembahasan.....	57
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi seperti sekarang ini menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan profesional pada bidangnya sendiri. Arus informasi dan teknologi yang begitu cepat telah mendukung perusahaan untuk menghasilkan layanan dan produk yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, sehingga konsumen akan merasa puas terhadap apa yang telah diperoleh dari perusahaan. Ada banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, salah satunya yaitu memberikan kesan dan cerita yang baik mengenai produk maupun pelayanan yang baik kepada konsumen (Arianto,2013:1).

Dikutip oleh Cowell (Hardiyansyah, 2018:13) bahwasanya pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh pihak tertentu kepada pihak yang lain dan pada hakekatnya tidak memiliki wujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang dimaksud dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan

peraturan perundang-undangan.

Paradigma pelayanan publik pada masa sekarang ini berorientasi pada kepuasan pelanggan (*good governance*). Untuk terwujudnya *good governance*, pemerintah daerah hendaknya memberikan peluang kepada masyarakat luas, untuk mendapatkan akses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip akuntabilitas, kesetaraan, transparansi, kepastian hukum dan keadilan (Depdagri-LAN, 2007). Menurut Saefullah (2008:37), untuk dapat melaksanakan pelayanan publik yang baik perlu ada upaya memahami sikap perubahan yang terjadi untuk kepentingan publik sendiri. Selanjutnya Rasyid (2000:23) menegaskan bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, namun untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap warga dapat mengembangkan keterampilan dan kreativitasnya demi mewujudkan tujuan bersama.

Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018:109) mengemukakan bahwa pemerintah seharusnya berlandaskan paradigma *customer driven* (berorientasi pada kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mempersiapkan semua perangkat yang diperlukan untuk memenuhi paradigma tersebut dengan cara sistematis (mulai dari masukan-proses-keluaran hasil), sehingga tercapai pelayanan publik yang berkualitas yang mengandung tiga unsur indikator yaitu waktu pelayanan, mutu pelayanan dan biaya pelayanan. Untuk itu diperlukan aturan main yang tegas, lugas dan adaptif terhadap tuntutan terhadap

perkembangan lingkungan, yang cirinya selalu berubah dengan cepat dan kadang penuh dengan ketidakpastian. Di sinilah terletak seni dan ilmu pelayanan yang harus dikembangkan pemerintah bersama seluruh lapisan masyarakat (dalam bahasa administrasi publik, harus ada integrasi dalam hal melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas) antara seluruh *stakeholders* pembangunan.

Kualitas pelayanan terhadap penyediaan air bersih untuk kelangsungan kehidupan merupakan kebutuhan primer manusia yang tidak bisa digantikan. Ketika kebutuhan tersebut tidak bisa dipenuhi, maka akan timbul mata rantai permasalahan-permasalahan lainnya, seperti kesehatan, lingkungan, kesejahteraan dan sebagainya. Untuk itu diperlukan sebuah upaya yang sungguh-sungguh dari pihak yang terkait untuk ketersediaan air bersih, baik secara kualitas, kuantitas maupun sisi pemerataan penyebarannya khususnya kualitas pelayanan pada perusahaan daerah air minum (PDAM).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah badan usaha milik pemerintah daerah, yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan kebutuhan air minum/air bersih bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, membantu perkembangan bagi dunia usaha dan menetapkan struktur tarif yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat. Artinya PDAM memiliki dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan kepada masyarakat dan fungsi menambah penerimaan daerah. Dalam hal

ini keberadaan PDAM sebagai BUMD dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat, menunjang bagi perkembangan kelangsungan dunia usaha dan perkembangan ekonomi di daerah, percepatan pembangunan di daerah, karena air bersih yang dihasilkan PDAM merupakan barang yang essential yang menyangkut hajat hidup orang banyak.

Keberadaan PDAM sebagai unsur pelayanan publik, harus mengutamakan aspek sosial. Hal ini tercermin di dalam penetapan harga produk lebih mempertimbangkan kemampuan masyarakat. Namun di balik fungsinya sebagai unsur pelayanan publik juga tidak terlepas dari dimensi ekonomi, yaitu mencari keuntungan, karena menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Boalemo memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat sampai sekarang ini. Seiring dengan berjalannya waktu PDAM mengalami perkembangan dan kemajuan. Pada awal perusahaan ini dibangun masih terlihat minimnya konsumen yang berlangganan. Namun seiring berjalannya waktu PDAM kini menyebar luas di beberapa desa di Kabupaten Boalemo. Hal ini memperlihatkan bahwa semakin tingginya kebutuhan masyarakat terhadap air bersih sehingga masyarakat juga menggantungkan kebutuhannya akan air bersih kepada PDAM.

Sejalan dengan eksistensi PDAM di Kabupaten Baolemo tidak sedikit masyarakat yang mengeluh terhadap kualitas layanannya sampai

sekarang ini.kualitas pelayanan PDAM di Kabupaten Boalemo masih dikatakan belum memenuhi kualitas layanan publik. Hal ini terlihat dari sebagian besar masyarakat Kabupaten Boalemo yang mengeluh terhadap kualitas layanannya. Berbagai hal yang dikeluhkan oleh masyarakat yaitu pipa dan stop keran yang bocor maupun rusak namun pihak dari PDAM Kabupaten Boalemo itu sendiri sering mengulur waktu untuk memenuhi keluhan dan permintaan masyarakat. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti terdapat dua puluh rumah warga yang pernah mengeluhkan tentang pipa dan stop keran air yang bocor maupun rusak. Dari lima rumah tersebut ada yang sudah 1bulan, 2 bulan, bahkan 4 bulan yang memberikan keluhan namun sampai saat ini pihak dari PDAM belum melaksanakan pekerjaan untuk menutupi keluhan masyarakat tersebut. Selain itu terdapat dua rumah warga yang sudah mencabut meteran air PDAM dan menggantikannya dengan sumur suntik.

Berdasarkan hal tersebut di atas bahwa peneliti mengasumsi bahwa PDAM Kabupaten Boalemo belum mencapai kriteria pelayanan publik yang mencakup pelayanan prima di bidang Teknik dan Pengembangan bagian Distribusi dan Gangguan. Seharusnya PDAM Kabupaten Boalemo memperhatikan fungsi pokok yang merujuk pada pelayanan masyarakat. Pelayanan yang baik kepada masyarakat juga merupakan landasan hukum bagi setiap aparatur/karyawan di sebuah perusahaan terkhususnya PDAM. Apabila pelayanannya kepada masyarakat terlaksana dengan baik maka pihak PDAM Kabupaten

Boalemo dan masyarakatnya akan memperoleh manfaat dan keuntungan secara bersama demi kesejahteraan masyarakat Kabupaten Boalemo seiring dengan perkembangan zaman.

Untuk dapat menindak lanjuti masalah kualitas pelayanan PDAM di Kabupaten Boalemo, peneliti akan melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan di PDAM di Kabupaten Boalemo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana kualitas Pelayanan Air Minum di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Boalemo?
- b. Faktor faktor Apa Saja Yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Air Minum di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Boalemo.

1.3 Tujuan penelitian

Maksud penelitian menjelaskan tentang apa yang hendak dicapai oleh peneliti dalam penelitian dan disesuaikan dengan judul penelitian. Sedangkan tujuan penelitian selalu mengacu pada permasalahan yang dipecahkan dalam penelitian Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan, maka maksud dan tujuan penelitian dapat diuraikan berikut ini:

- a. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan kantor PDAM Kabupaten Boalemo.
- a. Tujuan penelitian ini yaitu untuk untuk memecahkan masalah kualitas

pelayanan kantor PDAM Kabupaten Boalemo berdasarkan faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan dan dorongan bagi berbagai pihak khususnya kepada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Boalemo.

b. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada civitas akademik dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk tindak lanjut dalam penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Layanan publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian layanan dan melayani kebutuhan dan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan. Pada era modernisasi, pelayanan publik sudah menjadi lembaga dan bidang yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, jaminan sosial dan gaji yang memadai, sebagaimana yang telah terjadi di Negara berkembang pada masa yang telah berlalu. Sebagai profesi dan tanggung jawab pelayanan publik berlandaskan pada prinsip-prinsip etika dan prinsip-prinsip profesionalisme seperti netralita, efektifitas akuntabilitas, efisiensi, integritas dan keadilan bagi seluruh penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari masyarakat dan untuk kepentingan masyarakat.

Dari paragraf tersebut serupa dengan yang dikemukakan oleh Moenir

(Mulyadi, 2018: 189) bahwa “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”. Selanjutnya Thoha 1995 (Mulyadi, 2018: 189) mengungkapkan bahwa tugas pelayan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan brokrasi.

Menurut Lonsdale 1994 (Mulyadi, 2018:189, “pengertian pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena pada umumnya masyarakat tidak bisa memenuhi kebutuhannya dan keinginannya sendiri, kecuali dengan cara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan seluruh masyarakat.” disisi lain pengertian pelayanan publik dalam Undang undang No.25 Tahun 2009 yaitu “rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat/warga Negara atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik”.

Pelayanan yang tentu memiliki kualitas pelayanan yang baik.kualitas dapat diartikan sebagai suatu yang dinamis dimana yang berhubungan dengan manusia, jasa, produk dan lingkungan yang memenuhi atau harapan (Tjiptono, dalam Sholeha dkk, 2018:17).

Selanjutnya (Tjiptono, dalam Sholeha dkk, 2018:17) mengartikan bahwa "kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini berorientasi pada pemenuhan harapan masyarakat yang dalam penelitian ini yaitu pelanggan. Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian informasi untuk menyesuaikan harapan pelanggan. Menurut Wyckof (Sholeha dkk, 2018:17) "kualitas jasa adalah tingkat keunggulan dan kualitas yang diharapkan mampu mengendalikan tingkat keunggulan pemenuhan keinginan pelanggan. Jika jasa yang diterima dapat mencapai apa yang diharapkan, maka kualitas jasa dinilai baik dan memuaskan".

Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Undang undang No.25 tahun 2009 ialah "kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan atas pelayanan administrative, barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat (LAN 2006:6).

Jadi pelayanan publik dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang didasari dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan wujud dari upaya pemerintah yang memiliki tanggung jawab sebagai abdi masyarakat.

2.1.1 Kriteria Pelayanan Publik

Setiap bidang pekerjaan tentu memiliki kriteria-kriteria yang tak lepas dari pelaksanaan suatu kebijakan. Pelayanan publik sendiri memiliki kriteria yang dikemukakan oleh para pakar pelayanan publik Sedarmayanti (Hardiansyah, 104:2018) mengungkapkan bahwa “pelayanan publik dilakukan dalam suatu rangkaian kegiatan yang terstruktur dan bersifat sederhana, tepat, terbuka, wajar, lengkap dan terjangkau.” Dalam peraturan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 (Hardiyansyah, 104:2018) ditegaskan, bahwa “penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya harus mengandung beberapa unsur, yaitu: 1) Hak dan kewajiban bagi yang memberi layanan dan penerima layanan umum harus jelas dan dapat diketahui secara pasti oleh setiap orang. 2) Pengaturan masing-masing bentuk pelayanan umum disesuaikan dengan kondisi kemampuan dan keinginan masyarakat untuk membayar berdasarkan peraturan perundang-undangan yang telah berlaku dengan menekankan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas. 3) Mutu proses serta hasil pelayanan umum harus dapat diupayakan agar supaya dapat memberi kelancara, keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. 4) Jika pelayanan umum yang diselenggarakan oleh suatu instansi pemerintah dipaksakan harus mahal, maka instansi pemerintah tersebut terpaksa juga harus mahal, maka instansi pemerintah yang terlibat berkewajiban memberi kesempatan kepada masyarakat agar dapat ikut menyelenggarakan sesuai dengan keputusan undang undang.”

Sedarmayanti (Hardiyansyah, 105:2018) lebih lanjut menegaskan bahwa “hakekat dari pelayanan publik adalah : 1) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi suatu pemerintah di bidang pelayanan publik. 2) Mendukung upaya mengefektifkan tata pelaksanaan pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil. 3) Mendorong kreativitas, prakarsa juga peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan seluruh masyarakat.”

Selanjutnya Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2003) menyatakan “terdapat indikator-indikatornya pelayanan publik yang menciptakan pelayanan publik yang baik, adapun meliputi: 1) Kesederhanaan, tata cara/prosedur pelayanan diselenggarakan dengan mudah, tidak berbelit-belit, cepat, tepat, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan. 2)Kepastian dan kejelasan, artinya adanya kepastian dan kejelasan mengenai: (a) tata cara pelayanan, (b) syarat pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, (c) unit kerja maupun pejabat yang memiliki wewenang bertanggungjawab dalam hal memberikan pelayanan, (d) rincian biaya atau tarif pelayanan serta prosedur pembayarannya, dan (c) jadwal waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian pelayanan. 3)Keamanan, ini memiliki proses dan hasil pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan dan dapat memberikan kepastian hukum dari masyarakat. 4) Keterbukaan, artinya segala sesuatu yang berkaitan dengan proses

pelayanan wajib diinformasikan dengan cara terbuka sehingga mudah diketahui serta dipahami oleh masyarakat, ketika diminta maupun tidak diminta. 5) Efisiensi, yaitu (a) syarat pelayanan yang hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan perwujudan sasaran pelayanan dengan selalu memperhatikan keterkaitan antara persyaratan dengan produk dan persyaratan dengan produk pelayanan. (b) dicegah adanya terulang kembali pemenuhan persyaratan, dalam melaksanakan proses pelayanan kepada masyarakat yang bersangkutan dengan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari suatu instansi pemerintah lain yang terkait. 6) Ekonomis, memiliki arti biaya pelayanan harus ditetapkan dengan wajar dengan memperhatikan : (a) nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat kemudian tidak menuntut biaya yang dianggap terlalu tinggi melebihi kewajaran; (b) kondisi serta kemampuan masyarakat dalam membayar tagihan; (c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah diberlakukan. 7) Keadilan yang merata, mencakup jangkauan pelayanan yang harus diupayakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diselenggarakan secara adil merata bagi seluruh masyarakat. 8) Ketepatan waktu, artinya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat selesai dalam waktu yang telah ditentukan. 9) Kriteria kuantitatif, kriteria ini meliputi: (a) jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan (baik per hari, per bulan, maupun per tahun), perbandingan periode pertama dengan periode selanjutnya menunjukkan adanya kemajuan atau tidak; (b) waktu pemberian layanan yang lama

kepada masyarakat sesuai dengan permintaan (dihitung dengan cara rata-rata); (c) penggunaan berbagai perangkat modern untuk dapat mempercepat serta mempermudah pelayanan kepada masyarakat; (d) frekuensi keluhan atau pujian dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja atau kantor pelayanan yang bersangkutan.”

2.1.2 Karakteristik Pelayanan Publik

Dalam setiap kebijakan yang dilaksanakan oleh setiap instansi juga memiliki karakteristik atau ciri-ciri. Seperti halnya pelayanan publik juga memiliki karakteristik sebagaimana hal tersebut dikemukakan oleh Leemans (Sellang, dkk 2019: 51), mengungkapkan bahwa “pelayanan publik yang professional yaitu pelayanan publik yang memiliki ciri-ciri adanya responsibilitas dan akuntabilitas memberi layanan yaitu: 1) Efektif, lebih memprioritaskan pencapaian apa yang sudah menjadi sasaran dan tujuan. 2) Sederhana, memiliki arti prosedur/tata cara pelayanan hendaknya diselenggarakan secara mudah, tidak berbelit-belit, cepat, tepat, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. 3) Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai (a) prosedur atau tata cara pelayanan; (b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknik maupun persyaratan administratif; (c) unit kerja dan/atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; (d) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; (e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan. 4)

Keterbukaan, mengandung arti prosedur/ tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan waji diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. 5) Efisiensi, mengandung arti: (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait. 6) Ketepatan waktu, kriteria ini memiliki arti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat terselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan. 7) Responsif, mengarah pada kemampuan dan cepat menanggapi masalah, kebutuhan serta aspirasi masyarakat yang dilayani. 8) Adaptif, yaitu cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi keinginan, tuntutan serta aspirasi masyarakat yang dilayani dan senantiasa mengalami pertumbuhan dan perkembangan.”

2.1.3 Nilai-nilai Luhur Pelayanan Publik

Nilai-nilai (*values*) adalah bentuk keyakinan seseorang mengenai penghargaan terhadap sebuah standar atau pedoman yang mengarah pada sikap seseorang. Sistem nilai dalam suatu organisasi mencakup

tentang nilai-nilai yang penting juga sering diartikan sebagai perilaku personal. Menurut Ahmad 2012 (sellang, dkk, 2019): bahwa “dasar petugas/pejabat yang baik adalah pengabdian, niat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mendorong pihak lain yang juga memberi pelayanan kepada masyarakat. selanjutnya dinyatakan bahwa undang-undang pelayanan umum, dengan beberapa asas pemerintahan yang baik (*good governance*), harus dapat menjadi inspirasi dalam membangun dan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.”

Pada buku *Delivering Quality Services* ditulis oleh Zeithaml Valerie A. (et. al) 1990 (Sellang, dkk 2019: 50) yang membahas tentang hal bagaimana harapan dan tanggapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang diterima, baik yang berupa barang ataupun jasa. Dalam hal ini secara umum yang harusnya menjadi pencapaian pelayanan publik adalah bagaimana atau cara yang dilakukan dalam mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki tersebut atau yang dibutuhkan dan diinginkan oleh publik, serta bagaimana upaya menyatakan dengan tepat kepada masyarakat mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan oleh pemerintah. Kemudian, untuk tujuan di capai tersebut dapat diperinci sebagai berikut;

1. Menentukan pelayanan publik yang akan disediakan, serta apa saja macamnya.
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*.

3. Berusaha memberikan kepuasan terhadap pengguna pelayanan, sesuai dengan apa yang diinginkan mereka.
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.
5. Menyediakan berbagai cara yang dapat dilakukan, apabila pengguna pelayanan tidak memiliki pilihan lain.

2.1.4 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam Kepmenpan No. 63/2003 (Mulyadi, 2018: 190) terbagi atas tiga kelompok yaitu: "1) Kelompok bagian pelayanan administratif: yaitu pelayanan yang mengelolah serta menghasilkan berbagai macam bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik. 2) Kelompok bagian pelayanan barang: yaitu pelayanan yang mengolah dan menghasilkan berbagai macam bentuk/jenis barang yang digunakan/dikonsumsi oleh publik. Hal ini berhubungan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh Negara selaku pelaksana usaha, yang wewenangnya dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), misalnya penyediaan listrik, penyediaan air minum/air bersih, penyediaan jaringan telekomunikasi, dll. 3) Kelompok bagian pelayanan jasa: yaitu bagian pelayanan yang menghasilkan berbagai macam atau jenis barang yang diutuhkan oleh masyarakat (misalnya: pemeliharaan kesehatan, pelayanan pendidikan, penyenggaraan post, penyelenggaraan transportasi, dll)."

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik saat ini semakin meluas tidak saja pemenuhan dan penegakkan hak-hak asasi manusia, seperti sandang, perumahan, pangan, pekerjaan yang layak, pendidikan, jaminan kesehatan, lingkungan hidup yang nyaman dan sehat, dan lain sebagainya, namun juga menyangkut hal-hal yang secara langsung menyentuh kehidupan dalam sehari-hari, seperti identitas status, perizinan, telekomunikasi, transportasi, penyaluran kebutuhan bahan pokok, dan sebagainya.

Pelayanan publik umumnya dilaksanakan oleh birokrat atau disebut pejabat pemerintahan yang merupakan perwujudan fungsi aparatur Negara sebagai pengabdian kepada masyarakat di samping mengabdikan kepada Negara. pada hakikatnya pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat. pemerintah diadakan dan dipilih untuk melayani masyarakat serta menciptakan suatu kondisi yang memungkinkan setiap individu masyarakat dapat mengembangkan kreativitas dan kemampuannya demi untuk mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998 (Mulyadi, 2018:190)).

2.1.5 Prinsip-prinsip Dasar Dalam Penyelenggaraan Pelayanan

Menurut Mulyadi (2018:191), “dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat asas-asas yang dijadikan patokan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara efektif. Asas-asas tersebut yakni prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, prosedur kerja, serta pedoman penilaian-kinerja untuk setiap lembaga

penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas harus bersifat umum sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik dan adaptif terhadap keunggulan jenis-jenis layanan yang diselenggarakan secara umum. Asas-asas ini Bersifat umum karena secara langsung menyentuh hakekat pelayanan publik sebagai perwujudan dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat banyak atau tugas pelaksanaan perintah peraturan perundang-undangan. bersifat adaptif, karena asas-asas ini dapat berfungsi sebagai acuan dalam segala kegiatan administrasi negara yang berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik di bidang pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan administratif, ataupun kombinasi dari ketiganya."

Pelayanan publik dilaksanakan untuk memberi kepuasan bagi pengguna jasa, layanan oleh karena itu penyelenggaraannya niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Menurut Ibrahim dalam bukunya konsep reinventing Government dan Banishing Bureaucracy (Mulyadi, 2018:194), "asas-asas pelayanan publik antara lain : 1) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi maupun penerima layanann publik tersebut, harus jelas serta diketahui dengan seksama oleh masing-masing pihak, sehingga tidak akan ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya. 2) Pengaturan setiap bentuk/jenis pelayanan umum harus diimbangi dengan kondisi kemampuan dan kebutuhan masyarakat untuk membayar, berdasarkan peraturan perundang-perundangan yang telah berlaku, dengan tetap

berpegangan pada efisiensi dan efektivitasnya. (tentunya kebijakan publik yang akan melahirkan peraturan daerah atau aturan perundang-perundangan tersebut, harus pula berpedoman pada prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan proses hingga pengambilan keputusan, karena masyarakatlah yang menjadi obyek pelayanan tersebut). 3) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya). 4) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintah “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintah yang bersangkutan berkewajiban” memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Bharata (Mulyadi 2018:195) mengungkapkan ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu suatu pihak yang dapat memberikan layanan tertentu kepada konsumen baik berupa layanan dalam bentuk jasa-jasa (*services*) penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau.
- b. Penerima layanan, yaitu orang yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai macam layanan dari penyedia layanan.

- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan kepada penerima layanan oleh pemberi layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan pelayanan, penyedia layanan harus mengacu pada pencapaian tujuan utama pelayanan yang tidak lain adalah kepuasan pelanggan. Hal tersebut sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Sedangkan menurut Mulyadi (2018:195) terdapat sebelas prinsip-prinsip reformasi pelayanan kelas dunia yaitu-

- a. Nilai-nilai luhur pelayanan publik yaitu dasar sifat dan perilaku pejabat publik yang baik adalah pengabdian, niat yang tulus dan ikhlas untuk mengelola pelayanan pada masyarakat serta mendorong dan mendukung pihak lain yang juga memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Rintangan yang sulit, artinya para pemimpin pelayanan harus terbiasa memberikan kesempatan pada staf bawahannya untuk belajar menyelesaikan kesulitan serta melakukan hal terbaik dalam mewujudkan inovasi dan perubahan.
- c. Manajemen perubahan artinya untuk mewujudkan pencapaian reformasi birokrasi harus berawal dari reformasi individu serta membutuhkan dorongan pendongkrak perubahan yang akan

mendorong untuk berubah (reformasi).

- d. *Best value* artinya harus mampu dan jelas dalam memberi nilai terbaik yang diwujudkan melalui pelayanan publik berkualitas.
- e. Pemimpin organisasi sebagai seorang pelayan publik dan mendukung bawahannya artinya setiap pemimpin harus mampu menentukan *core* bisnisnya sebagai fungsi pelayanan dengan pandangan baru berdasarkan prinsip nilai-nilai (*best value*) sesuai dengan prinsip dan kriteria pelayanan yang dikenal luas di dunia internasional.
- f. Perencanaan strategis individu artinya para pemimpin birokrasi pelayanan bersama dengan anggotanya wajib menyusun strategis individu sebagai petugas/ pejabat pelayanan agar terlihat jelas sistem kerja dan tujuan yang akan dicapai.
- g. Aparatur profesional menjadi tulang punggung pelaksanaan reformasi birokrasi.
- h. Petunjuk operasional kegiatan yaitu ukuran pencapaian kinerja sebagai petunjuk operasional seperti DIPA/RPPA dll.
- i. Pelaksanaan reformasi birokrasi melalui perbaikan secara menyeluruh untuk meningkatkan manfaat yang besar bagi masyarakat.
- j. Analisis perundang-undangan atau kebijakan.

- k. Kemitraan artinya perlu dibina untuk ikut serta meningkatkan kinerja pelayanan

2.2 Konsep Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap dapat dipercaya oleh pelanggan. "Gaya hidup dan pola konsumsi pelanggan menuntut perusahaan supaya mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan/instansi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan pendekatan service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (Sholeha dkk, 2018: 17)." Kualitas merujuk pada pengertian persyaratan tertentu atau pemenuhan standar, kualitas juga memiliki arti sebagai upaya untuk melakukan perbaikan, perubahan dan penyempurnaan secara berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, dalam Sholeha dkk, 2018:17). Selanjutnya (Tjiptono, dalam Sholeha dkk, 2018:17) mendefinisikan kualitas sebagai ketepatan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan yang dalam penelitian ini adalah pelanggan. Definisi mutu jasa mengacu pada pemenuhan keinginan dan

kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (Sholeha dkk, 2018:17) “kualitas jasa adalah tingkat keunggulan dan kelebihan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas jasa dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dapat dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima pelanggan lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk (Tjiptono, dalam Sholeha, dkk 2018:17).” Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan.

Menurut Supranto 2001 (Sulistyawati dan Seminari, 2015:2318), “kualitas adalah suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan orang yang mengonsumsi/menggunakannya, oleh sebab itu kondisi kebutuhan manusia bersifat dinamis, yaitu kondisi yang berhubungan dengan manusia, produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan”. “Kualitas pelayanan merupakan faktor utama dan akar penting yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yang terkait dengan hasil keluhan, pertukaran atau perpindahan dan rekomendasi (Yaves et al, dalam Sulistyawati dan seminari 2015:2319)”.

Tjiptono 1997 (Affandi dkk, 2017:299) berpendapat bahwa “kualitas pelayanan merupakan tahap kesempurnaan yang diharapkan dan

pengendalian dari kesempurnaan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Artinya, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan/jasa yaitu jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan. Implikasinya, baik buruk suatu kualitas jasa tergantung pada kemampuan dan upaya yang dilakukan penyedia jasa yang secara konsisten memenuhi harapan pelanggan.”

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dan kelebihan dari setiap pelayanan yang didapat dari pelayanan sebelumnya. Jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan nilai atau persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

2.2.2 Dimensi Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi fisik dan kinerja layanan, Zeithaml, Bitner dan Gremler 2009 (Apriyani dan Sunarti, 2017:3). mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu berupa peralatan, penampilan fasilitas fisik, material yang dipasang dan pegawai. Menggambarkan wujud dan layanan yang akan diterima oleh pelanggan. Contohnya seperti desain restoran ,keadaan gedung,

fasilitas restoran, dan kerapian penampilan karyawan.

- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu keterampilan untuk memberikan jasa layanan yang dijanjikan dengan akurat dan handal. Jika dilihat pada bidang usaha jasa restoran, maka sebuah pelayanan yang handal yaitu ketika seorang karyawan mampu memberikan jasa/pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu mengatasi masalah yang dihadapi oleh konsumen dengan cepat.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan layanan/jasa dengan cepat. Jika dilihat lebih spesifik pada layanan yang cepat dan tanggap di sebuah restoran, bisa dilihat dari keterampilan karyawan yang cepat memberikan layanan/jasa kepada konsumen dan juga cepat menangani keluhan mereka.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu sopan santun, pengetahuan, kemampuan karyawan untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan. Sebuah layanan/jasa restoran kepastian menjadi hal yang utama diberikan kepada konsumennya, seperti jaminan keselamatan dan keamanan dalam bertransaksi serta dapat menjaga rahasia konsumen.
- e. Kepedulian/ Empati (*Empathy*), yaitu perhatian dan kepedulian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Layanan yang diberikan oleh karyawan harus mampu menunjukkan kepedulian

dan perhatian mereka kepada konsumen.

Sedangkan dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2004:68) meliputi SERVQUAL (Service Quality), yaitu :

a. Tangible (Bukti Fisik)

Meliputi , perlengkapan, fasilitas fisik, karyawan, dan sarana komunikasi.

b. Reliability (Keandalan)

Yakni kehandalan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, dan memuaskan konsumen .Hal ini berarti bahwa perusahaan memberikan pelayanan secara akurat.

c. Responsiveness (Keteangapan)

Yaitu kesediaan dan keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara tanggap dan sebaik mungkin.

d. Assurance (Jaminan)

Yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan kesopanan dan, bebas dari resiko, bahaya fisik maupun keraguan – keraguan.

e. Empathy (Empati)

Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Menurut Brown (Moenir 2010:46) bahwa dimata masyarakat,

“kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut; *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menghasilkan jasa sesuai yang diinginkan secara akurat; *Assurance*, yaitu pengetahuan dan keterampilannya untuk meyakinkan; *Empathy*, yaitu atensi individual dan tingkat perhatian yang diberikan kepada pelanggan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang tepat. *Tangible*, yaitu kelengkapan serta penampilan pribadi dan penyediaan fasilitas fisik dan.”

2.3 Perusahaan Daerah Air Minum

Menurut UU No 5 tahun 1962 PDAM adalah suatu kesatuan usaha milik pemerintah daerah memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan umum di bidang air minum. PDAM adalah salah satu alternatif masyarakat untuk memenuhi kebutuhan air bersih guna aktivitas kehidupan. PDAM sebagai perusahaan yang produktivitasnya adalah air bersih tentu harus memperhatikan kualitas pelayanan kepada masyarakat demi kepentingan dan keuntungan bersama. Masyarakat sangat membutuhkan air bersih untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Sedangkan PDAM membutuhkan konsumen untuk dapat menambah pendapatan daerah. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas layanan PDAM hendaknya terlaksana dengan baik.

Untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan PDAM perlu mempelajari dan melaksanakan dimensi kualitas jasa atau layanan.

Menurut Putra 2011 (Affandi, dkk, 2017:299) dimensi kualitas layanan/jasa yang sesuai dengan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu sebagai berikut :

a. Pelayanan bersifat nyata

Pelayanan bersifat nyata ialah kemampuan PDAM dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Indikatornya adalah sebagai berikut.

- 1) Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM;
- 2) Sistem/cara pembayaran rekening air yang diterapkan oleh PDAM;
- 3) Peralatan kerja dan peralatan pendukung pekerjaan yang dimiliki PDAM;
- 4) Adanya layanan pengaduan yang disediakan oleh PDAM; dan
- 5) Keberadaan fasilitas pendukung pelayanan PDAM (ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat parkir di kantor pelayanan).

b. Dapat dipercaya

Dapat dipercaya diartikan sebagai kemampuan PDAM untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Indikatornya adalah sebagai berikut.

- 1) Tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan

ke pelanggan;

- 2) Kualitas mutu air yang diproduksi oleh PDAM (sesuai dengan baku mutu air yang disyaratkan Departemen Kesehatan);
- 3) Kesesuaian Harga/tarif air dan biaya pelayanan lainnya;
- 4) Hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM/tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas; dan
- 5) Hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM/tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas.

c. Bersikap tanggap

Bersikap tanggap diartikan sebagai semua kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau responsive dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas oleh PDAM. Indikatornya adalah sebagai berikut.

- 1) Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengajukan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan;

- 2) Kecepatan melakukan tindakan dari pihak PDAM terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
- 3) Sikap dan tanggapan para petugas PDAM kepada pelanggan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan;
- 4) Kesopanan petugas pelayanan PDAM; dan
- 5) Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan.

d. Dapat menjamin

Dapat menjamin diartikan sebagai pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai PDAM untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Indikatornya adalah sebagai berikut.

- 1) PDAM dapat menjamin keamanan dan higienisasi fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan didistribusikan kepada pelanggannya;
- 2) PDAM dapat menjamin ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
- 3) PDAM dapat menjamin tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan;

- 4) Sikap keramahan petugas/pegawai PDAM sebagai pemberi pelayanan, sehingga masyarakat selaku konsumen merasa terjamin atas pelayanan yang diberikan; dan
- 5) PDAM dapat menjamin keamanan dan higienisan fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan dapat didistribusikan pada pelanggannya.

e. Menunjukkan kesungguhan

Perhatian diartikan sebagai pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual dan pribadi yang diberikan oleh PDAM kepada para pelanggan dengan berupaya memahami konsumen. Indikatornya adalah sebagai berikut.

- 1) Tingkat akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM;
- 2) Komunikasi yang dilakukan PDAM dengan para pelanggan dalam melaksanakan pelayanan;
- 3) Tingkat kemudahan dalam memperoleh informasi produk dan layanan PDAM kepada para pelanggannya;
- 4) Perhatian yang diberikan PDAM dalam memperlakukan para pelanggan secara personal; dan
- 5) PDAM berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan.

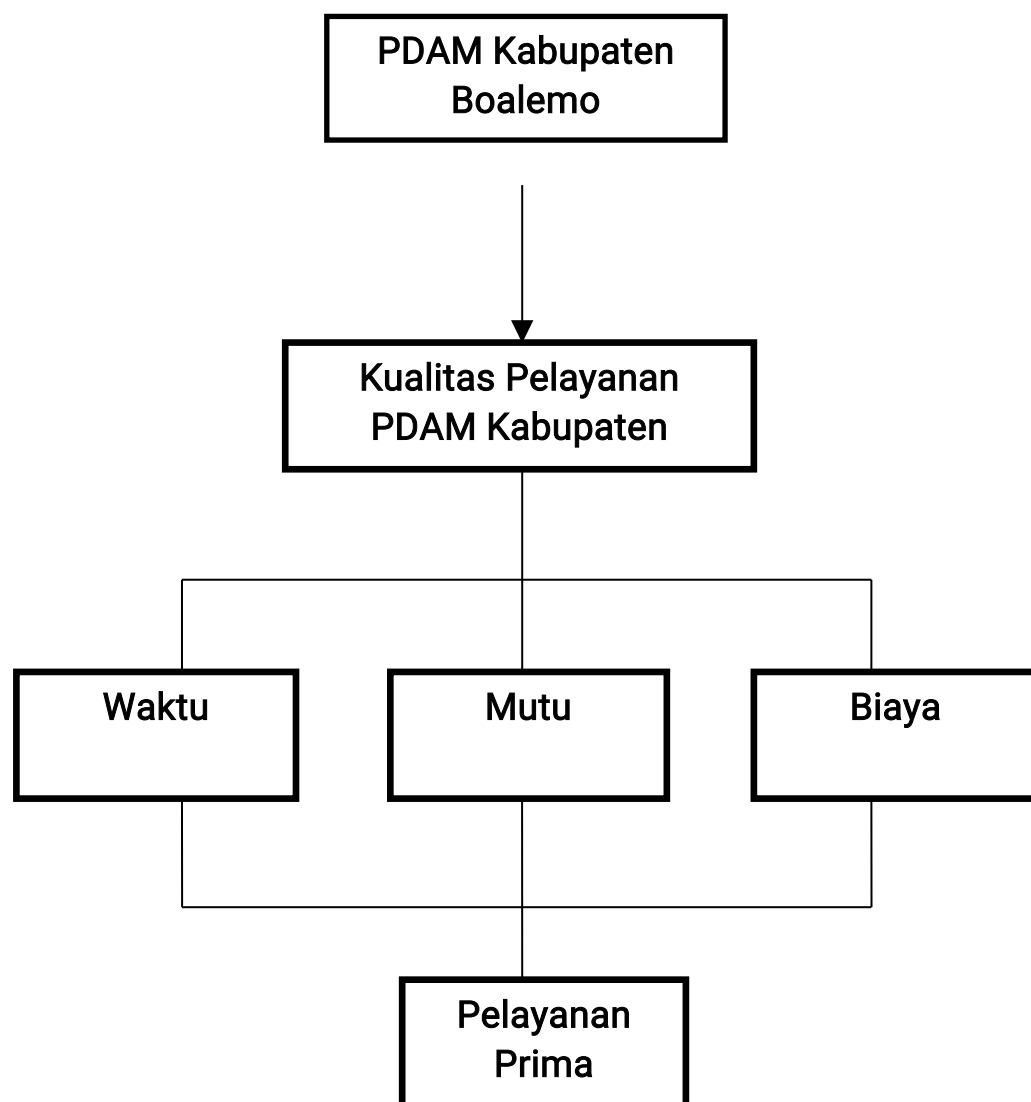
Berdasarkan 5 dimensi kualitas layanan pada pembahasan

sebelumnya diharapkan PDAM mampu melaksanakan pelayanan yang sebaik baiknya. Yakni pelayanan yang bersifat nyata, dapat dipercaya, bersifat tanggap, dapat menjamin dan menunjukkan kesungguhan.

2.4 Kerangka Pikir

Dalam pelaksanaanya pelayanan publik dilakukan oleh lembaga pemerintahan yang berasal dari BUMN atau BUMD. Salah satu Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) yang ada di Kabupaten Boalemo. PDAM adalah salah satu alternatif masyarakat untuk memenuhi kebutuhan air bersih guna aktivitas kehidupan. PDAM sebagai perusahaan yang produktivitasnya adalah air bersih tentu harus memperhatikan kualitas pelayanan kepada masyarakat demi kepentingan dan keuntungan bersama. Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, PDAM tentu harus memiliki unsur pelayanan agar konsumen dapat merasakan pelayanan prima. Unsur Pelayanan merupakan hal penting maka dari itu peneliti mengambil indikator yang dianggap sangat berpengaruh terhadap pelayanan prima diantaranya yaitu waktu pelayanan, mutu pelayanan dan biaya pelayanan. Dari tiga indikator ini diharapkan PDAM dalam melayani konsumen dengan baik terutama bersungguh-sungguh dan tanggap terhadap masyarakat yang memberikan keluhan tentang pipa yang bocor atau rusak sehingga PDAM dapat dipercaya oleh masyarakat itu sendiri. Selanjutnya, kerangka berpikir penulis dapat dilihat dari bagan dibawah ini.

Gambar.2.4 Kerangka berpikir



Sumber : Inu Kencana Syafii (2011:75)

BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum di kantor PDAM Kabupaten Boalemo”.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian adalah metode penelitian kualitatif, Metode ini adalah “metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel dan sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengambilan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2017:15)”.

3.3 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pendekatan

kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting); disebut juga sebagai metode etnographi karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut juga sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitas.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dilakukan secara intensif dan lebih bersifat deskriptif, peneliti juga ikut berpartisipasi di lapangan kemudian menuliskan kejadian-kejadian yang ada di lapangan, menganalisis secara reflektif terhadap dokumen-dokumen yang didapati di lapangan, serta menyusun laporan penelitian yang detail.

3.3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, suatu penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang suatu keadaan atau gejala-gejala lainnya. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan studi tentang bagaimana kualitas layanan karyawan PDAM Kabupaten Boalemo terhadap konsumen.

3.4 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang akan menjadi fokus penelitian adalah : Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Boalemo dalam hal menangani pelayanan di bidang distribusi dan gangguan.

3.5 Lokasi Penelitian

Untuk melakukan penelitian analisis kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Boalemo, maka penulis melakukan studi analisis kualitas pelayanan PDAM di Kantor PDAM Kabupaten Boalemo dan di lingkungan masyarakat Kabupaten Boalemo.

3.6 Informan Penelitian

Peneliti mengambil teknik pengambilan informan dengan teknik *purposive* yaitu ditetapkan sengaja oleh penulis. Dalam penelitian ini, harus didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu, adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini meliputi : Kepala Bagian TEKNIK dan Pengembangan Kantor PDAM Kabupaten Boalemo dan 18 konsumen yang pernah mengalami keluhan dalam menggunakan air PDAM Kabupaten Boalemo.

3.7 Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data, diantaranya :

- a. Data primer, berasal dari hasil wawancara terhadap informan.
- b. Data sekunder, berasal dari hasil publikasi berbagai literatur yang ada seperti: Kantor PDAM Kabupaten Boalemo dan dokumen-dokumen yang berisi tentang keluhan-keluhan konsumen.

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara antara lain:

- a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/lebih kecil. Hadi (Sugiyono, 2017:194), mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode *interview* dan juga kuesionar (angket) yaitu :

1. Bahwa subjek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
2. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subjek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
3. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang diajukan oleh peneliti.

Dalam wawancara yang akan dilakukan peneliti ini menggunakan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh (Sugiyono 2017:194). Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

b. Observasi

Hadi (Sugiyono, 2017:203) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi dilakukan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Dalam proses observasi ini peneliti menggunakan proses observasi nonpartisipan. (Sugiyono, 2017:204) mengemukakan bahwa observasi nonpartisipan peneliti tidak terlibat dalam kegiatan sehari-hari, dan hanya sebagai pengamat independen. Untuk itu dalam melaksanakan penelitian ini peneliti akan mengamati kebradaan pipa bocor atau stop kran yang rusak kemudia juga mengamati tentang bagaimana cara karyawan PDAM Kabupaten Boalemo dalam menanggapi keluhan konsumen.

Sedangkan untuk jenis observasinya peneliti menggunakan observasi deskriptif. (Sugiyono, 2017:205) observasi deskriptif dilakukan oleh peneliti pada saat memasuki situasi sosial tertentu ebagai objek penelitian. Pada tahap ini belum mebawa masalah yang akan diteliti, maka peneliti melakukan penjelajah umum dan menyeluruh melakukan deskripsi terhadap semua yang dilihat, didengar dan dirasakan tentang bagaimana cara karyawan PDAM Kabupaten Boalemo dalam menganggapi keluhan dari berbagai konsumen.

c. Dokumentasi

Metode ini dibutuhkan untuk menjangkau informasi yang tersaji dalam bentuk dokumen atau catatan yang diperlukan dalam penelitian. Seperti gambar yang menunjukkan adanya analisis penelitian tentang kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Boalemo. Dan dokumen rekapitulasi jumlah keluhan dari konsumen yang pernah terjadi.

3.9 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan focus penelitian (Sugiyono, 2017:336). Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017:337) tahapan-tahapan dalam proses analisis data yaitu sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data, adalah mencari data, mengumpulkan data yang diperlukan terhadap berbagai jenis dan bentuk data yang ada di lapangan, kemudian data tersebut dicatat.
- b. Reduksi data, berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, mencarinya

bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti, computer mini, dengan memberikan kode pada aspek tertentu. Dalam mereduksi data peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu peneliti memfokuskan temuan penelitian terhadap bagaimana cara karyawan PDAM dalam menanggapi keluhan konsumen tentang pipa atau stop kran yang bocor.

c. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka selanjutnya adalah menyajikan data. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan , tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami. (Sugiyono, 2017: 341) mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

d. Kesimpulan

Kesimpulan atau verifikasi masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan

data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Pelayanan

4.1.1 Letak Wilayah Kabupaten Boalemo

Kabupaten Boalemo merupakan kabupaten dari hasil pemekaran oleh Kabupaten Gorontalo pada tahun 1999. pada tanggal 12 Oktober 1999 Kabupaten Boalemo terbentuk. Hal ini didasarkan oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2000 tentang Pembentukan Kabupaten

Boalemo.

Kabupaten Boalemo terletak pada posisi di antara $00^{\circ}24'04''$ – $01^{\circ}02'30''$ Lintang Utara (LU) dan $120^{\circ}08'04''$ – $122^{\circ}33'33''$ Bujur Timur (BT) dengan batas-batas yaitu :

- a. Laut Sulawesi : Utara
- b. Kabupaten Gorontalo : Timur
- c. teluk Tomini : selatan
- d. Kabupaten Pohuwato : Barat

Adapun wilayah-wilayah yang ketika pemekaran tergabung dalam lingkup Kabupaten Boalemo, yaitu : Talamuta, Botumoito, Paguyaman, Paguyaman Pantai, dulupi, mananggu, Wonosari dengan total luas 2.517,36 km² yang setiap kecamatannya terdiri atas beberapa desa.

1. Kecamatan Botumoito yang memiliki 9 desa, yakni: 1) Tutulo, 2) Rumbia, 3) Patoameme, 4) Dulangeya, 5) Botumoito, 6) Bolihutuo 7) Hutamonu, 8) Potanga, dan 9) Tapadaa.
2. Kecamatan Dulupi yang memiliki 8 Desa, yakni: 1) Tangga Jaya 2) Tangga Barito, 3) tanah putih, 4) Tabongo, 5) Polohungo, 6)Pangi, 7)Kotaraja, 8) Dulupi.
3. Kecamatan Mananggu yang memiliki 9 Desa yakni: 1)Tabulo Selatan, 2) Tabulo, 3) Salilama, 4) Pontolo, 5) Mananggu, 6)Keramat, 7) Kaaruyan, 8) Buti, 9) Bendungan.
4. Kecamatan Paguyaman, memiliki 22 desa, yakni: 1) Wonggahu, 2)Tenilo, 3)Tangkobu, 4)Sumber Jaya, 5)Sosial, 6) Saripi, 7)

Rojonegoro, 8) Permata, 9) Mutiara, 10) Mustika, 11) Molombulahe, 12) Kuala Lumpur, 13) Karya Murni, 14) Huwongo), 15) Hulawa, 16) Girisa, 17) Diloato, 18) Bualo, 19) Bongo Tua, 20) Bongo, 21) batu Kramat, 22) Balate Jaya.

5. Paguyaman pantai, memiliki 8 Desa, yakni: 1) Towayu, 2) Olibu, 3) Lito, 4) Limbatihu, 5) Bukit karya, 6) Bubaa, 7) Bangga dan 8) Apitalawu.
6. Tilamuta, memiliki 12 desa, yakni: 1) Tenilo, 2) Piloliyanga, 3) Pentadu Timur, 4) Pentadu barat, 5) Mohungo, 6) Modelomo, 7) Limbato, 8) Lamu, 9) Lahumbo, 10) Hungayonaa, 11) Bajo, 12) Ayuhulalo.
7. Wonosari, memiliki 16 Desa, yakni: 1) UPT SP2, 2) UPT SP1, 3) Tri Rukun, 4) Tanjung Harapan, 5) Suka Mulia, 6) Suka maju, 7) Sejahtera, 8) Sari Tani, 9) Raharja, 10) pangea, 11) Mekar Jaya, 12) Makmur, 13) Jati Mulya, 14) Harapan, 15) Dulohupo, 16) Dimito.

4.1.2 Sejarah singkat PDAM Kabupaten Boalemo

Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Boalemo berada di bawah naungan instansi perusahaan PDAM Tirta Boalemo. Adapun pelayanan di kantor ini memenuhi berbagai keperluan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan PDAM seperti pendaftaran, informasi tagihan dan, tagihan air serta pembayaran secara online dan langsung.

Kantor PDAM Kabupaten Boalemo dibentuk sejak tahun 2003.

Awalnya kantor PDAM ini masih di bawah naungan Kantor PDAM Kota Gorontalo dengan Nama Instansi Badan Pengelolah Air Minum (BPAM). Namun setelah BPAM ini sudah bisa mandiri dalam mengelolah instansi, maka BPAM dilepas menjadi PDAM yang dikelolah oleh Kabupaten Boalemo .

4.1.3 Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Boalemo

1. Bupati Kabupaten Boalemo
2. Dewan Pengawas
 - a. Sekretaris
 - b. Anggota
3. Direktur
4. Satuan pengawas intern
5. Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan dan Kepala Bagian Teknik dan Pengembangan
 - a. Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan
 - 1) Kepala Seksi Penagihan

Di bawah pimpinan kepala seksi penagihan terdapat Pelaksana Penagihan terdiri atas 4 orang pegawai.
 - 2) Kepala Seksi Kas

Di bawah pimpinan Kepala Seksi Kas terdapat dua orang pegawai

pelaksanaan kas kecil.

3) Kepala Seksi Hubungan Langganan

Di bawah pimpinan Kepala Seksi Hubungan Langganan terdapat satu orang pegawai di bidang Pelaksana Hubungan Langganan dan terdapat empat orang pegawai di bagian Pelaksana Cek Meter.

4) Kepala Seksi Pembukuan

Di bawah pimpinan Kepala Seksi Pembukuan terdapat satu orang pegawai di bagian Pelaksana Pembukuan, satu orang pegawai di bagian Pelaksana Rekening dan dua orang pegawai di bagian Pelaksana Pembukuan dan Rekening

5) Kepala Seksi Administrasi Umum dan Personalia

Di bawah pimpinan Kepala Seksi Administrasi Umum dan Personalia terdapat tiga orang pegawai di Bidang Pelaksana Administrasi Umum, satu orang pegawai di bidang Pelaksana Pembelian dan satu orang di Bidang Pelaksana Gudang.

b. Kepala Bagian Teknik dan Pengembangan

1) Kepala Seksi Perencanaan

Dibawah pimpinan kepala seki perencanaan terdapat tiga orang pegawai Pelaksana Perencana Teknik.

2) Kepala Seksi Distribusi dan Gangguan



Dibawah pimpinan Kepala Seksi Distribusi dan Gangguan terdapat lima orang pegawai dibidang Pelaksana Distribusi dan Gangguan.

3) Kepala Seksi Penerbitan

Di bawah pimpinan Kepala Seksi Penerbitan terdapat satu orang pegawai di bidang Pelaksana Penerbitan dan dua orang pegawai di bidang Pelaksana Penagihan dan Penerbitan

4) Kepala Seksi Produksi dan Pengolahan

Di bawah pimpinan kepala Seksi Produksi dan Pengolahan terdapat dua orang pegawai di bidang Operator IPA di Ayuhulalo, satu orang pegawai di bidang Operator Intake Piloliyanga dan satu orang pegawai di bidang Operator IPA Piloliyanga.

4.1.4 Struktur Organisasi Cabang Unit PDAM Kabupaten Boalemo

Dalam organisasi cabang unit PDAM di Tilamuta sudah di kelolah oleh PDAM Pusat Kabupaten Boalemo.

1. Kecamatan Mananggu

- a. Operator IPA Mananggu
- b. Pelaksana Cek Meter

2. Kecamatan Botumoito

- a. Pelaksana Penagihan
- b. Pelaksana IPA Rumbia

c. Operator IPA Mebongo

3. Kecamatan Dulupi

a. Kepala Unit Dulupi

b. Operator SPL Pangi

4. Kecamatan Paguyaman

a. Operator IPA Paguyaman

b. Operator Reservoir Wonggahu

c. Pelaksana Penagihan Unit Paguyaman

d. Operator Unit Paguyaman

5. Kecamatan Wonosari

a. Operator IPA Wonosari

b. Pelaksana Distribusi dan Gangguan

6. Kecamatan Paguyaman Pantai

a. Koordinator Paguyaman Pantai

b. Pelaksana Administrasi dan Operator

4.1.5 Visi dan Misi PDAM Kabupaten Boalemo

Visi

Terpenuhnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan air



minum yang berwawasan lingkungan dan berkelanjutan.

Misi

- a. Memberikan pelayanan dan kemanfaatan kepada seluruh masyarakat melalui pelayanan air minum secara adil dan merata yang berwawasan lingkungan.
- b. Mewujudkan pengelolaan keuangan perusahaan secara mandiri melalui pendapatan yang diperoleh dari masyarakat dan dikembalikan kepada masyarakat guna meningkatkan pelayanan dan penyediaan air minum.
- c. Meningkatkan pengelolaan kualitas air minum yang sesuai dengan standar kesehatan.
- d. Mewujudkan penambahan cakupan pelayanan air minum yang sesuai dengan standar kesehatan.
- e. Mewujudkan penambahan cakupan pelayanan air minum yang sesuai dengan pertumbuhan penduduk kabupaten boalemo.
- f. Memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat yang berkualitas, kuantitas dan kontinuitas.

4.1.6 Tugas dan Wewenang Bagian Teknisi

Tugas bagian teknis di PDAM kabupaten Boalemo adalah mengkoordinir semua masalah mengenai jaringan pipa dan tera

meter. Sementara untuk wewenang bagian teknisi PDAM Kabupaten Boalemo adalah memutuskan atau memerintahkan kerja karyawan dalam tugas selaku bagian teknis.

4.1.7 Pekerjaan Bagian Distribusi dan Gangguan PDAM Kabupaten

Boalemo

Pekerjaan dari bagian teknisi PDAM Kabupaten Boalemo dapat dijabarkan berikut ini.

1. Penggantian meter, penggantian meter dilakukan karena meter tidak normal dan program penggantian meter, yang menjadi prioritasnya yaitu meter yang lama maksimal berumur lima tahun.
2. Pindah meter, dilakukan pemindahan meter umumnya dilakukan karena permintaan konsumen ketika ada renovasi rumah.
3. Evaluasi pengaliran, pelaksanaanya meliputi pengecekan pengaliran air pada konsumen, kemudian pengukuran tekanan di setiap blok dan titik –titik kontrol tekanan yang sudah ditentukan sebagai patokan atau pusat.
4. Melakukan penyetingan valve, setting valve dilakukan untuk mengatur pembagian air dan debt air. Pada setiap blok-bloknya di lihat dan di sesuaikan dengan jumlah konsumen yang ada di blok tersebut.
5. Pengecekan pengecekan tekanan dan level air pada reservoir.

Pengecekan tekanan sangat diperlukan sebagai salah satu deteksi kebocoran fisik dapat dilihat dari tekanan yang tidak stabil.

6. Pencarian kebocoran fisik, dilakukan pencarian kebocoran fisik rutin selama dua minggu sekali. Pencarian kebocoran fisik dilakukan untuk penekanan kebocoran fisik dengan membentuk team dan membaginya selanjutnya menyisir di setiap jaringan pipa.
7. Pencarian kebocoran non fisik, pencarian kebocoran non fisik dilakukan satu kali setiap bulan dilakukan dengan cara mengecek riwayat pelanggan yang termasuk dalam status putus, setelah itu dilakukan pendataan, kemudian dilakukan pemeriksaan fisik langsung kelapangan, dicek apakah sudah di putus atau belum, jika ada pelanggan yang berstatus putus namun belum diputus maka dibuatkan SPK (Surat Perintah Kerja) pemutusan ulang.
8. Pengurusan jaringan, dilakukannya pengurusan jaringan tiga minggu sekali. Hal ini bertujuan agar kualitas air tetap terjaga dan juga dilakukan berdasarkan keluhan konsumen, jika terdapat komplain masalah air keruh langsung segera dilakukan pengurusan jaringan.
9. Tera meter, tera meter dilakukan apabila terdapat konsumen yang komplain karena biaya pembayarannya besar, selain itu tera meter dilakukan secara periodik, program tera meter dibuat dalam rangka pemeriksaan meter-meter lama apakah masih akurat atau tidak

suatu alat meter air

10. Pembuatan pertanggung jawaban biaya pekerjaan yaitu evaluasi jaringan, perbaikan kebocoran, rutinitas operasional harian dan survei jaringan penyambungan baru,.
11. Pembuatan RAB pemasangan sambungan baru.
12. pembuatan laporan bulanan ditulis sesuai dengan tugas harian.
13. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai perintah atasan.

4.2 Hasil Penelitian

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di Negara berkembang pada masa lalu. Sebagai profesi pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralita dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik yang menghasilkan pelayanan prima hendaknya

dapat diperhatikan pelaksanaannya terhadap waktu pelayanan mutu pelayanan dan biaya pelayanan. Artinya suatu mutu pelayanan yang optimal dapat dilihat dari tidak adanya keluhan dari konsumen mengenai tiga indikator pelayanan prima. Untuk mendapatkan hasil penelitian dari pelayanan prima di bidang Distribusi dan Gangguan peneliti mengumpulkan data dari 19 informan.

1. Waktu Pelayanan PDAM Kabupaten Boalemo

Ketika peneliti menanyakan apakah waktu pelayanan bagian distribusi dan gangguan PDAM Kabupaten Boalemo dalam menangani kepada konsumen sudah efisien. Maka berdasarkan hasil wawancara pihak informan (Kepala Bagian Teknik dan Pengembangan) menjawab :

“waktu pelayanan dalam menangani keluhan konsumen belum efisien terutama pada masalah pipa bocor dan stop keran rusak memang belum sepenuhnya dapat terlaksana secara efisien. Masalah pipa yang sering bocor ada dua jenisnya yaitu pipa yang besar yang berada di dalam tanah kemudian pipa kecil yang disambungkan dari pipa besar ke tera meter konsumen.”
 “penanganan untuk masalah dua pipa bocor yang biasa terjadi memang belum dapat dikatakan efisien. Terutama jika masalah ini terjadi pada pipa besar. Dalam menangani pipa besar kami membutuhkan pekerja yang banyak. Apabila kebocoran pipa besar ini terdapat di banyak titik lokasi maka kami harus menangani satu titik lokasi dulu kemudian menangani masalah pipa bocor titik yang lain dan masalah ini membutuhkan yang lama hingga berbulan-bulan untuk memperbaikinya. Bagian yang menangani masalah pipa besar yang cor ini adalah bagian operator IPA pusat kantor PDAM. Hal ini dikarenakan kurangnya tenaga di bagian operator pada setiap unit kantor PDAM. Dan untuk masalah pipa bocor ini sama halnya dengan stop keran yang rusak belum dapat dikatakan efisien karena sesuai yang disampaikan bahwa kami masih kekurangan tenaga bagian operator.”(wawancara tanggal 16 februari 2020).

Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya Kepala Bagian Teknik dan Pengembangan PDAM Kabupaten Boalemo telah mengatakan bahwa,

waktu pelayanan penanganan masih belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini dikarenakan setiap unit cabang kekurangan tenaga kerja bagian operator.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan konsumen yang berada di kecamatan dulupi. Wawancara ini berisi tentang apakah pelayanan PDAM dalam menangani masalah tera meter pipa atau stop keran sudah terlaksana secara efisien. Berdasarkan hasil wawancara konsumen tersebut menjawab :

“sesuai dengan yang saya alami, mengenai pipa bocor petugas PDAM unit Dulupi menangani masalah tersebut dengan jangka waktu yang cukup lama yaitu selama 2 bulan. Setelah 2 bulan saya menunggu penanganan masalah pipa bocor baru dilaksanakan oleh petugas PDAM itu sendiri. Jadi waktu pelayanan dalam menangani masalah ini belum efisien” (wawancara tanggal 16 februari 2020)

Kemudian setelah itu peneliti melakukan wawancara dengan konsumen yang berasal dari Tilamuta. Ketika ditanya apakah pelayanan PDAM dalam menangani masalah tera meter pipa atau stop keran sudah terlaksana secara efisien. Berdasarkan hasil wawancara konsumen tersebut menjawab :

“ belum efisien. Karena ketika saya melaporkan kepada pihak PDAM mengenai masalah pipa yang bocor. keluhan saya baru ditanggapi selama empat bulan berikutnya. Hingga kondisi air menjadi sedikit.(wawancara 20 Februari 2020).

Kemudian peneliti beranjak ke Kecamatan Botumoito Ketika ditanya apakah pelayanan PDAM dalam menangani masalah tera meter pipa atau stop keran sudah terlaksana secara efisien. Berdasarkan hasil wawancara

konsumen tersebut menjawab :

“pipa yang menyambungkan air ke tera meter kami pernah mengalami kebocoran. Saya sudah melaporkannya kepada pihak PDAM. Namun setelah 3 bulan baru ditangani oleh pihak PDAM. Berarti waktu pelayanan PDAM dalam menangani masalah ini belum dikatakan efisien”. (wawancara tanggal 22 februari 2020).

Setelah melakukan wawancara dengan konsumen yang berada di Kecamatan Botumoito peneliti melanjutkan perjalanan ke kecamatan Mananggu untuk mewawancari salah satu konsumen PDAM. Setelah peneliti bertanya kepada salah satu konsumen di Kecamatan Mananggu tentang apakah pelayanan PDAM dalam menangani masalah tera meter pipa atau stop keran sudah terlaksana secara efisien. Berdasarkan hasil wawancara konsumen tersebut menjawab :

“ saya katakan waktu pelayanannya belum efisien. masalah pipa bocor pernah dialami oleh masyarakat disini. Kenapa saya katakan masyarakat, karena pipa yang bocor merupakan pipa besar yang berada di dalam tanah. Akibat pipa bocor ini kondisi air kadang macet dan kadang hanya sedikit yang keluar dari keran air. Kemudian saya melaporkan kejadian tersebut kepada pihak PDAM. Namun, masalah ini dapat dtangani oleh petugas setelah 2 bulan saya melaporkan.” (wawancara tanggal 23 Februari 2020).

Selanjutnya peneliti beranjak ke Kecamatan Wonosari. Di kecamatan wonosari peneliti mewawancari salah satu konsumen. Ketika peneliti bertanya kepada salah satu konsumen tersebut tentang apakah pelayanan PDAM dalam menangani masalah tera meter pipa atau stop keran sudah terlaksana secara efisien. Berdasarkan hasil wawancara konsumen tersebut menjawab :

“menurut saya waktu pelayanan PDAM dalam menangani stop keran yang rusak seperti yang saya alami belum efisien. karena sesuai yang saya ketahui bahwa petugas PDAM bagian distribusi dan gangguan masih kurang. Bahkan waktu pelayanannya dalam menangani masalah yang saya alami yaitu 1 bulan setelah saya mengeluhkan masalah ini.”(27 Februari 2020)

Setelah melakukan wawancara di Wonosari, beberapa hari kemudian peneliti mewawancarai salah satu konsumen di Kecamatan Paguyaman. Ketika peneliti bertanya tentang apakah pelayanan PDAM dalam menangani masalah tera meter pipa atau stop keran sudah terlaksana secara efisien. Berdasarkan hasil wawancara konsumen tersebut menjawab :

“di depan rumah saya pernah terjadi pipa besar yang bocor. kejadian ini dirasakan oleh warga di wilayah sekitar. Setelah itu kondisi air menjadi macet dan terkadang hanya sedikit yang mengalir. Kemudian saya melaporkan kepada pihak PDAM namun, masalah ini baru ditangani setelah 2 bulan saya melapor.”(wawancara tanggal 26 februari 2020).

2. Mutu Pelayanan

Ketika peneliti bertanya kepada Kepala Bagian Teknik dan Pengembangan tentang apakah mutu pelayanan bidang distribusi dan gangguan PDAM sudah optimal. Maka Kepala Bagian Teknik dan Pengembangan menjawab :

“mutu pelayanan bidang distribusi dan gangguan terdapat beberapa poin yang sudah optimal dan beberapa poin lainnya belum optimal. Beberapa poin yang sudah optimal yaitu. Mulai dari tata cara kerja yang dilakukan petugas sesuai SOP, sopan dan ramah, tanggung

jawab terhadap masalah yang ada dan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan untuk poin yang belum mencapai mutu pelayanan yang optimal yaitu pelayanan tidak dilakukan secara merata serta belum bebasnya petugas dari kesalahan di mata konsumen". Kami sudah berupaya untuk melaksanakan pelayanan yang mencapai optimalisasi mutu, namun masih ada poin-poin yang belum mencapai mutu pelayanan. Seperti yang saya katakan masalah kami dalam pelayanan terutama bidang distribusi dan gangguan adalah kurangnya pekerja di masing-masing unit (kecamatan). (wawancara 14 Maret 2020).

Setelah peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bagian Teknik dan Pengembangan. Peneliti selanjutnya melakukan wawancara dengan salah seorang konsumen di Kecamatan Dulupi tentang apakah mutu pelayanan PDAM di bidang distribusi dan gangguan sudah optimal. Kemudian konsumen tersebut menjawab :

"untuk dari segi mutu pelayanan saya rasa masih ada yang perlu diperbaiki. Namun ada beberapa hal yang sudah optimal seperti keramah-tamahan petugas, tanggung jawab setiap petugas, serta tata kerja petugas yang terlaksana dengan mudah. Namun sesuai dengan masalah pipa bocor yang pernah saya alami. Menurut saya pelayanan bidang distribusi dan gangguan belum dalam melaksanakan keadilan secara merata. Karena setelah saya melaporkanterdapat pipa bocor. Petugas baru menanganinya setelah 2 bulan saya melapor. (wawancara tanggal 11 Maret 2020).

Selanjutnya peneliti mewawancarai salah seorang konsumen yang berada di Kecamatan Tilamuta. Ketika ditanya tentang apakah mutu pelayanan PDAM di bidang distribusi dan gangguan sudah optimal. Kemudian konsumen tersebut menjawab :

"ya, mutu pelayanan PDAM semuanya saya pikir sudah optimal. Namun ada satu poin yang belum mencapai mutu pelayanan yaitu, pelayanan yang dilakukan secara tidak merata. Ketika saya mengeluh mengenai pipa bocor, saya menunggu perbaikan pipa yang bocor selama 1 bulan. Sedangkan ada salah seorang kerabat saya yang berada di Desa lainnya pihak PDAM menangani masalah stop keran

yang rusak hanya selang 2 minggu setelah kerabat saya melapor. diDisitulah saya berpikir telah terjadi pelayanan yang tidak merata terhadap konsumen.(wawancara 11 Maret 2010)

Setelah mewawancarai konsumen yang ada di Kecamatan Tilamuta, peneliti kemudian mewawancarai salah satu konsumen di Kecamatan Botumoto. Ketika ditanya tentang apakah mutu pelayanan PDAM di bidang distribusi dan gangguan sudah optimal. Kemudian konsumen tersebut menjawab :

“sesuai dengan pengalaman yang terjadi pada saya. Ketika saya mengatakan ingin memasang terameter di rumah kepada petugas PDAM. Pihak PDAM mengatakan akan segera memasang terameter di rumah saya. Namun sekian lama saya menunggu pemasangan terameter baru dilakukan setelah 2 bulan lamanya.Sedangkan ada sepupu saya yng berada di Kecamatan Tilamuta langsung dipasang oleh pihak PDAM setelah 3 dia melapor. Disitulah berpendapat bahwa pelayanan PDAM ini tidak dilaksanakan secara merata.” (Wawancara tanggal 12 Maret 2020).

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan seorang konsumen di Kecamatan Mananggu. Ketika ditanya tentang apakah mutu pelayanan PDAM di bidang distribusi dan gangguan sudah optimal. Kemudian konsumen tersebut menjawab :

“mulai dari pipa bocor yang lama ditanggapi, kemudian pemasangan pipa yang cukup lama saya menunggu pemasangannya yaitu sekitar 3 bulan. Saya pelayanan PDAM di bidang distribusi dan gangguan ini belum dapat dikatakan optimal. “(wawancara tanggal 12 maret 2020).

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara di hari berikutnya dengan seorang konsumen di Kecamatan Wonosari. Ketika ditanya tentang apakah mutu pelayanan PDAM di bidang distribusi dan gangguan sudah optimal. Kemudian konsumen tersebut menjawab :

“berdasarkan pengalaman yang pernah terjadi, yaitu stop keran yang rusak. Saya sudah dua kali melaporkan namun baru terlaksana setelah 1 bulan. Sedangkan teman saya yang berada di Desa sebelah yang mengeluhkan pipa bocor sebelum meter dua bulan baru dilaksanakan. Padahal yang lebih dulu melapor adalah teman saya. Pelayanan distribusi dan gangguan ini tidak dilakukan secara merata menurut saya.” (wawancara tanggal 13 Maret 2020)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan seorang konsumen di Kecamatan Paguyaman di hari berikutnya. Ketika ditanya tentang apakah mutu pelayanan PDAM di bidang distribusi dan gangguan sudah optimal. Kemudian konsumen tersebut menjawab :

“ pada pipa bocor dan setelah dua bulan saya melapor baru ditangani. Sedangkan saya bertanya kepada kerabat saya yang ada di Tilamuta, mereka mengatakan bahwa pelayanan PDAM di Kecamatan Tilamuta masih terbilang cepat dan pelayanan paling lama itu hanya satu bulan. Saya rasa hal tersebut sudah menjadi bukti bahwa pelayanan bidang distribusi dan gangguan tidak dilaksanakan secara merata.” (wawancara tanggal 14 Maret 2020).

3. Biaya Pelayanan

Ketika peneliti bertanya tentang berapa biaya pemasangan pipa. Kepala Bagian Teknik dan Pengembangan menjawab :

“untuk biaya pemasangan tera meter adalah Rp 1.100.000” (wawancara 14 Maret 2020).

Kemudian peneliti bertanya apakah biaya pemasangan pipa memang masih ditaksir kurang atau malah lebih dari standar biaya yang seharusnya ditentukan.

“ memang untuk biaya pemasangan tera meter sudah cukup standar. Karena pihak kami membeli meteran dengan harga yang cukup mahal kemudian siswa untuk sebagai biaya untuk pekerja yang memasang tera meter. Namun bagi masyarakat yang menengah kebawah. Pemasangan tera meter terbilang mahal. Untuk itu kami belum menaikkan tarif biaya air perkubik demi meringankan beban masyarakat terutama masyarakat yang menengah ke bawah”.

(wawancara 14 Maret 2020)

Setelah itu peneliti bertanya lagi apakah untuk perbaikan tera meter pipa bocor setelah meter dan stop keran yang rusak perlu diadakan biaya penanganannya oleh konsumen. Kemudian Kepala Bagian Teknik dan Pengembangan menjawab :

“ untuk perbaikan tera meter pipa bocor setelah meter dan stop keran yang rusak pihak kami di diperkenankan meminta biaya penanganan kepada konsumen. (wawancara tanggal 14 Maret 2020).

Setelah mewawancarai Kepala Bagian Teknik dan Pengembangan,peneliti melanjutkan wawancara dengan salah satu masyarakat di kecamatan Dulupi tentang apakah biaya pemasangan pipa masih ditaksir kurang atau malah lebih dari standar biaya yang seharusnya. Kemudian konsumen tersebut menjawab :

“ karena saya merupakan salah masyarakat menengah ke bawah. Menurut saya biayanya cukup besar ya.Tapi ya memang tanggung juga karena biaya tera meter cukup mahal dan belum lagi ditambah biaya pemasangan.Sehingga semua menjadi ^{Rp}1.100.000” (wawancara tanggal 11 Maret 2020).

Selanjutnya peneliti mewawancarai salah satu konsumen di kecamatan Tilamuta tentang apakah biaya pemasangan pipa masih ditaksir kurang atau malah lebih dari standar biaya yang seharusnya. Kemudian konsumen tersebut menjawab :

“ menurut saya meskipun harganya tinggi namun itu sudah menjadi standar biaya. Karena melihat dari harga tera meter kemudian biaya pemasangan bagi pekerja yang memasang tera meter tersebut. Yang terpenting kami masi bisa menikmati air PDAM dengan biaya perbulannya sedikit.”.(wawancara 11 Maret 2010).

Kemudian peneliti beranjak ke Kecamatan Botumoito. Di kecamatan

Botumoito peneliti mewawancarai salah seorang konsumen. Ketika ditanya apakah biaya pemasangan pipa masih ditaksir kurang atau malah lebih dari standar biaya yang seharusnya. Kemudian konsumen tersebut menjawab :

“ biayanya sudah standar. saya tak ingin mengeluhkan biaya pemasangan tera meter ini karena untuk memasang tera meter bukan hal yang mudah untuk dilakukan belum lagi harga tera meter itu sendiri cukup mahal.” (Wawancara tanggal 12 Maret 2020).

Kemudian peneliti berangkat ke Kecamatan Mananggu. Di kecamatan Mananggu peneliti mewawancarai salah seorang konsumen. Ketika ditanya apakah biaya pemasangan pipa masih ditaksir kurang atau malah lebih dari standar biaya yang seharusnya. Kemudian konsumen tersebut menjawab :

“menurut saya biaya pemasangan terameter tersebut sudah sesuai dengan biaya pemasangan terameter untuk pekerja dan harga terameter. Jadi sudah standar biayanya. “(wawancara tanggal 12 maret 2020).

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara di kecamatan Wonosari. Ketika peneliti mewawancarai tentang apakah biaya pemasangan pipa masih ditaksir kurang atau malah lebih dari standar biaya yang seharusnya.

Kemudian konsumen tersebut menjawab :

“Meskipun saya kurang mampu tapi saya merasa biaya pemasangan terameter sudah standar biayanya. Karena menurut saya jika melihat tera meter yang dipasang itu tentu mahal harganya. Belum lagi ditambah dengan biaya tenaga kerja yang memasang tera meter”. (wawancara tanggal 13 Maret 2020)

Setelah peneliti melakukan wawancara dengan konsumen di Kecamatan Wonosari peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang konsumen di Kecamatan Paguyaman. Ketika peneliti mewawancarai tentang apakah

biaya pemasangan pipa masih ditaksir kurang atau malah lebih dari standar biaya yang seharusnya. Kemudian konsumen tersebut menjawab :

“ menurut saya biayanya sudah standar. Karena mengingat harga dari tetrameter itu sendiri yang harganya cukup mahal serta biaya pemasangan yang tidak mudah. Tentu bagi pekerja yang memasang terameter juga harus ada anggarannya.”(wawancara tanggal 14 Maret 2020).

4.3 Pembahasan

Pelayanan publik yang mencakup tiga indikator penting merujuk pada pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang berhadapan langsung dengan konsumen serta tak luput dari keutamaan memberikan kepuasan terhadap konsumen. Pelayanan prima memiliki tiga

indikator penting yaitu waktu pelayanan, mutu pelayanan dan biaya pelayanan . waktu pelayanan adalah kejelasan tentang kapan selesainya waktu pengerjaan dan tepat waktu dan lancar prosesnya. Mutu pelayanan adalah indikator pelayanan prima yang ditentukan oleh adanya prosedur yang mapan, haru adanya tata cara yang umum, pertanggungjawaban pelayanan publik bila ada kendala, keadilan pelayanan yang merata, dan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan biaya pelayanan menyangkut pengeluaran masyarakat yang ekonomis, penyesuaian pembiayaan pelayanan dengan kondisi kemampuan masyarakat, syarat-syarat pelayanan yang jelas dan proses yang tranparan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Teknik dan Pengembangan pada indikator waktu pelayanan menyatakan bahwa waktu pelayanan bidang distribusi dan gangguan terhadap masyarakat belum optimal dengan alasan bahwa jumlah pekerja bidang distribusi dan gangguan hanya sedikit (tidak sesuai dengan jumlah konsumen).Sementara untuk hasil wawancara dengan enam informan yang berada di unit yang berbeda menyatakan bahwa waktu pelayanan bidang distribusi dan gangguan belum optimal dikarenakan lambatnya penanganan keluhan konsumen.

Untuk hasil wawancara mengenai mutu pelayanan.Kepala Bagian Teknik Dan Pengembangan menyatakan bahwa mutu pelayanan bidang distribusi dan gangguan masih terdapat poin-poin yang belum

dilaksanakan secara optimal, yaitu belum terlaksananya pelayanan yang merata kepada konsumen dan masih terjadi kesalahan pelayanan di mata masyarakat. selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen dapat dijelaskan bahwa pelayanan bidang distribusi dan gangguan tidak dilaksanakan secara merata.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Teknik Dan Pengembangan menyatakan bahwa biaya pelayanan kepada masyarakat sudah mencapai standar biaya yang ditentukan. Karena melihat harga tera meter air yang mahal dan biaya pemasangan untuk pekerja. Sedangkan untuk hasil wawancara dengan masyarakat mengenai biaya pelayanan dapat dijelaskan bahwa biaya pemasangan terameter sudah standar meskipun ada beberapa kondumen yang tergolong kurang mampu. Namun, disisi lain konsumen merasa diuntungkan mengingat tarif pembayaran air yang tidak melambung tinggi.

waktu pelayanan Dalam pelaksanaan pelayanan prima bidang teknik dan pengembangan PDAM Kabupaten Boalemo bagian Distribusi dan Gangguan mengalami hambatan yaitu tidak seimbangnya antara jumlah teknisi PDAM dengan jumlah konsumen sehingga tidak semua keluhan dapat di tangani secara cepat karena masih menangani keluhan sebelumnya dan luasnya cakupan wilayah pelayanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kualitas pelayanan merupakan suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas jasa/pelayanan menjadi suatu kebijakan yang harus diselenggarakan suatu perusahaan agar mampu mempertahankan juga tetap mendapat tanggapan yang baik dari pelanggan dan dapat dipercaya. *Life style* dan pola konsumsi pelanggan mengarahkan perusahaan kepada pemberian layanan yang bermutu. Pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas seperti halnya dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Boalemo yang berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap seluruh konsumennya. Upaya yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Boalemo demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas dengan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan prima yang mencakup tiga indikator yaitu waktu pelayanan, mutu pelayanan dan biaya pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, kekurangan waktu pelayanan bidang distribusi dan gangguan yaitu petugas yang lambat menangani keluhan. Sedangkan untuk kekurangan yang terdapat di mutu pelayanan adalah pelayanan yang dilakukan secara tidak merata serta masih terdapat kesalahan pelayanan di mata masyarakat. Sementara untuk biaya pelayanan berdasarkan hasil wawancara dapat dinyatakan tidak terdapat masalah karena biaya pelayanan sudah optimal. Terutama pihak PDAM

tidak mengenakan biaya perbaikan tera meter, pipa bocor, dan stop keran yang rusak. Dari hasil wawancara yang mencakup tiga indikator ini dapat disimpulkan bahwa masalah pelayanan PDAM Kabupaten Boalemo di Bagian TEKNIK dan Pengembangan Bidang Distribusi dan Gangguan adalah kurang pekerja di setiap unit PDAM Kabupaten Boalemo.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka hal-hal yang perlu dijadikan saran adalah sebagai berikut :

1. Bagi instasi

Lebih berupaya lagi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam bidang teknisi. Sebaiknya berusaha semaksimal mungkin agar dapat memenuhi dimensi pelayanan yang harusnya dilaksanakan.

2. Bagi konsumen

Hendaknya dapat memahami kebijakan yang berlaku pada PDAM Kabupaten Boalemo.



DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, Herri, dkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara*. Jurnal Teknik Sipil Universitas Syiah Kuala Volume 6, Nomor 3, Tahun 2017. (Diakses pada tanggal 21 Spetember 2017, Pukul 09:03 WITA).
- Arianto, D.A.N. 2013. *Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar*. Universitas Islam Nahdlatul Ulama JeparaJurnal Economia, Volume 9, Nomor 2, Oktober 2013, Hal:191-200.
- Depdagri-LAN. 2018. Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (*Public Service Delivery, Accountability and Quality Management*). Jakarta:LAN
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*.Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Lembaga Administrasi Negara. 2018. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. Jakarta : LAN
- Moenir, A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi aksara
- Mulyadi, Deddy. 2018. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Rayid, M.R. 2000. *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi etika dan kepemimpinan*. Mutiara Sumber Widya
- Saefullah, H. A. D. 2008. *Pemikiran kontemporer administrasi publik perpektif manajemen sumber daya manusia dalam era desentralisasi*. Bandung. AIPI dan PK2W Lemlit Unpad.
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Penerbit Pustaka Reka Cipta.
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sulistyawati, Made Ari dan Seminari, Ni Ketut. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indusubud Gianyar*.E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 8, Tahun 2015. (diakses pada tanggal 21 September 2019, pukup 06 :32 WITA).

Sholeha, Ludviyatus, dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi*. Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial Volume 12 Nomor 1 (2018). (Diakses pada tanggal 21 September 2019 pada pukul 13.11 WITA).

Sellang, Kamaruddin. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitan Pelayanan Publik*. Porworejo Pasuruan: Qiara Madia Parter

Tjiptono Fandy. 2019. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Andi Offset.

UNISAN. 2019. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Gorontalo: Universitas Ichsan Gorontalo.



PEDOMAN WAWANCARA

Nama Mahasiswa : Nindiya Utami Djalali
Nim : S2116082
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Di Kabupaten Boalemo.

Identitas Informan

Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Masa Kerja :

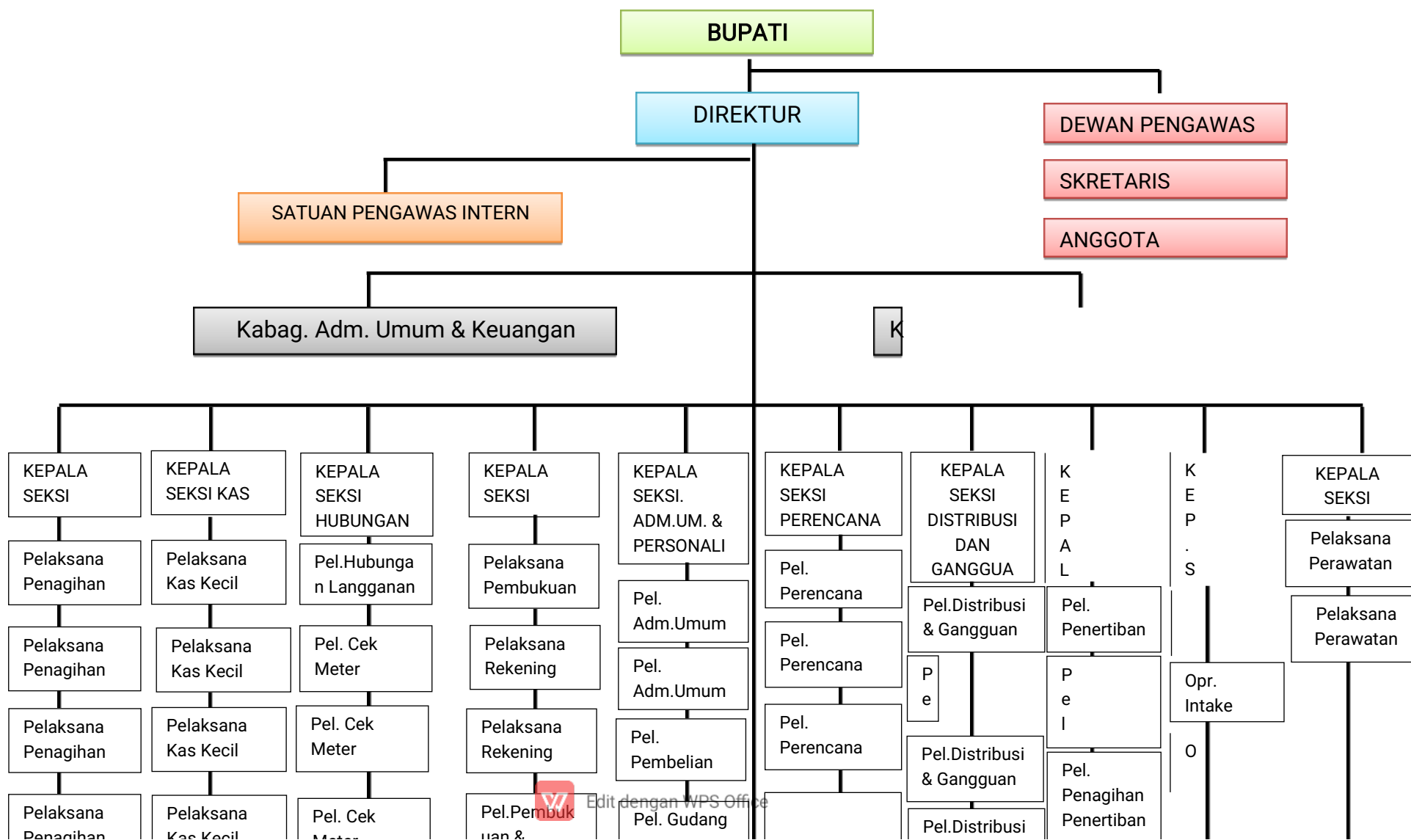
Daftar Pertanyaan :

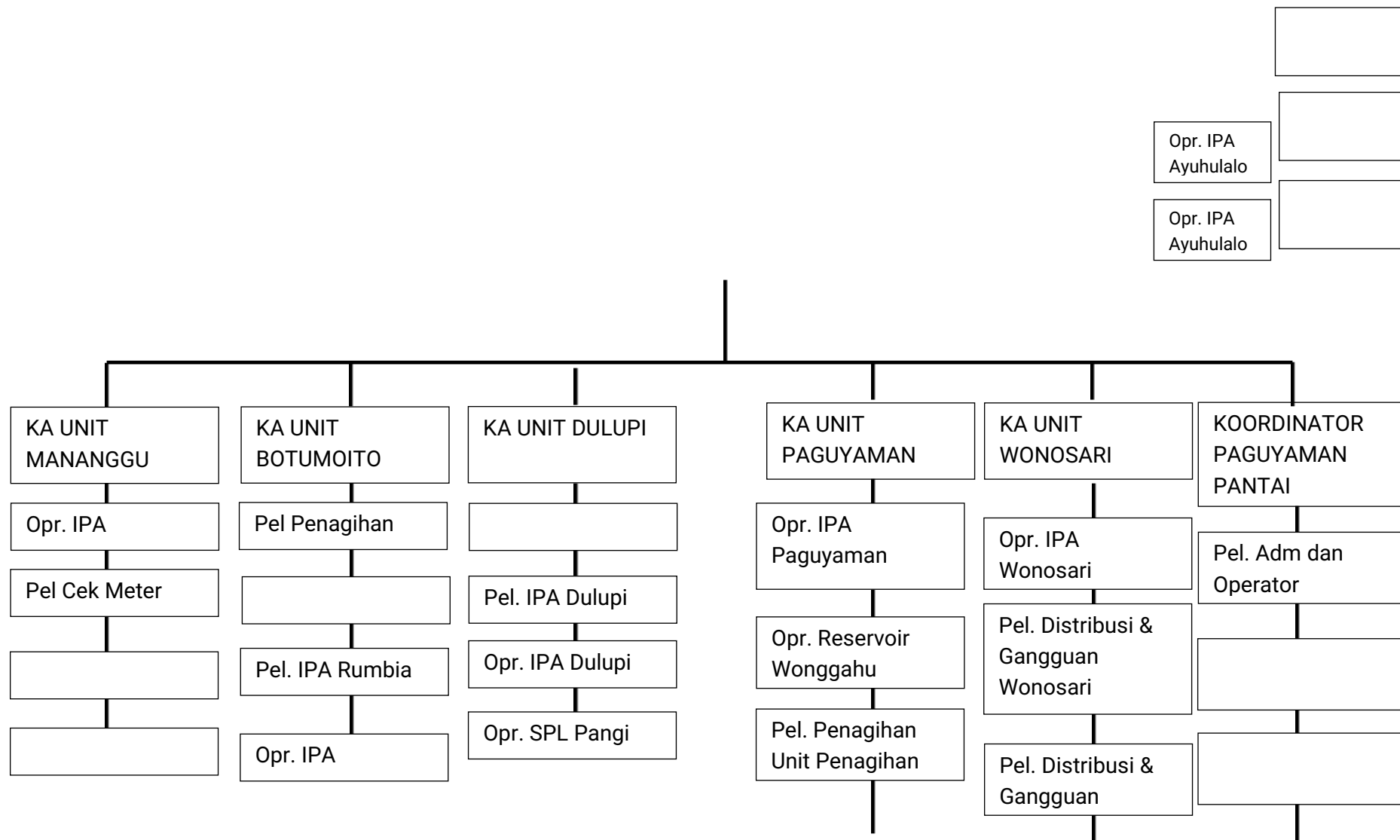
- 1.) Waktu
 - a. Apakah waktu pelayanan bagian distribusi dan gangguan PDAM dalam menangani konsumen sudah efisien?
 - b. Apakah waktu pelayanan penanganan kepada masyarakat masih belum dilaksanakan secara optimal?
 - c. Apakah pelayanan PDAM dalam menangani tera meter pipa atau stop kran sudah terlaksana?
- 2.) Mutu
 - a. Apakah mutu pelayanan bidang distribusi dan gangguan PDAM sudah optimal?
 - b. Apakah pelayanan yang diberikan PDAM sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP)?
- 3.) Biaya
 - a. Apakah biaya pemasangan pipa masih di tafsir masih kurang atau malah lebih dari standar biaya yang seharusnya?
 - b. Apakah biaya pemasangan pipa kurang atau lebih dari standar biaya yang seharusnya?



STRUKTUR ORGANISASI

PDAM "TIRTA BOALEMO"





Opr. Unit
Paguyaman



DOKUMENTASI





RIWAYAT HIDUP

Nama : Nindya Utami Djalali
Tempat Tanggal Lahir : Dulupi, 11 Desember 1995
Nim : S2116082
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Nama Orang Tua : - Ayah (Rustam Djalali)
- Ibu (Rita Taib)

Riwayat Pendidikan :

No.	Tahun	Jenjang	Tempat	Keterangan
1.	2003-2009	SDN 07 Dulupi	Boalemo	Berijazah
2.	2009-2012	MTs Negeri Dulupi	Boalemo	Berijazah
3.	2012-2014	SMAN 01 Dulupi	Boalemo	Berijazah
4.	2016-2020	Universitas Ichsan Gorontalo	Boalemo	Berijazah





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 829976; E-mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 1091 /PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2019

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Desa Dulupi

di,-

Kab. Boalemo

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal/Skripsi**, kepada :

Nama Peneliti : Nindya Utami Djalali

NIM : S2116082

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : Desa Dulupi Kecamatan Dulupi Kabupaten Boalemo

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan PDAM di Desa Dulupi Kecamatan Dulupi Kabupaten Boalemo

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 28 September 2019

Ketua

Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM
NIDN 0929117202



PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO
KANTOR KESBANG POL

Alamat : Jl. Sultan Hurudji Desa Modelomo Kec. Tilamuta Kab. Boalemo

REKOMENDASI

Nomor : 070/KesbangPol/05/1/2020

Kepala Kantor Kesbang Pol Kabupaten Boalemo, setelah membaca Surat dari Ketua Kementerian Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Lembaga Penelitian (LEMLIT) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas ICHSAN Gorontalo Nomor : 1091/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2019 Tanggal 21 September 2019 Perihal Permohonan Izin Penelitian maka dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : Nindya Utami Djalali
NIM : S2116082
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Alamat : Desa Tabongo Kec. Tilamuta Kab. Boalemo
Judul Penelitian : *" Analisis kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kab. Boalemo "*
Lokasi Penelitian : Kantor PDAM Kab. Boalemo
Waktu : 2 (Dua) Bulan 07 Januari s/d 07 Maret 2020

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Selama mengadakan Penelitian agar menjaga keamanan dan ketertiban, serta melapor kepada Pemerintah setempat yang menjadi obyek penelitian.
2. Tidak dibenarkan menggunakan rekomendasi ini untuk kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan Penelitian.
3. Setelah melakukan Penelitian agar menyampaikan 1 eksemplar laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kab. Boalemo Cq. Kakan Kesbang Pol Kab. Boalemo.
4. Surat rekomendasi ini akan dicabut kembali atau dinyatakan tidak berlaku apabila peneliti tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian Rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Tilamuta, 07 Januari 2020
A.n KAKAN KESBANG POL
KABUPATEN BOALEMO
KASUBAG. DATA USAHA



ISNA HUSA.S.SOS

NIP.19750509 200801 2 011

Tembusan :

1. Yth. Bupati Boalemo (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNICHSAN Gorontalo
3. Yth. Kepala PDAM Kab. Boalemo
4. Yang Bersangkutan
Arsip



**PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

Jln. Tirta Kec Tilamuta Kab. Boalemo Telp : (0443) 211143, Fax : (0443) 211170



SURAT KETERANGAN

No :15/UM/PDAM-BLM/IV/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini Direktur Perusahaan Daerah Air Minum
Kabupaten Boalemo menerangkan kepada :

Nama : Nindiya Utami Djalali
Nim : s2116082
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Politik
Semester : VIII (Delapan)
Angkatan : 2016 / 2017
Judul Penelitian : “ Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum
DiKab.Boalemo “

Bahwa yang bersangkutan benar – benar telah melakukan Penelitian tentang
“Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Di Kab. Boalemo” di PDAM
“ Tirta Boalemo “ Kabupaten Boalemo .

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya .

Tilamuta, 2 April 2020

Direktur



ABDURRAHMAN YUSUF, ST
NIK. 83 003 013

Tembusan :

1. Arsip

Skripsi_NINDYA UTAMI DJALALI_S2116082_KUALITAS
PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR AIR MINUM DI
KABUPATEN BOALEMO

ORIGINALITY REPORT

24%	24%	11%	19%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Syiah Kuala University Student Paper	2%
2	docobook.com Internet Source	2%
3	repository.unhas.ac.id Internet Source	2%
4	www.jurnal.unsyiah.ac.id Internet Source	2%
5	www.scribd.com Internet Source	2%
6	eprints.binadarma.ac.id Internet Source	1%
7	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
8	core.ac.uk Internet Source	1%



9	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	1%
10	digilib.unila.ac.id Internet Source	1%
11	www.slideshare.net Internet Source	1%
12	khoerunnisasasa.blogspot.com Internet Source	1%
13	id.123dok.com Internet Source	1%
14	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
15	archive.org Internet Source	1%
16	sir.stikom.edu Internet Source	<1%
17	id.wikipedia.org Internet Source	<1%
18	jurnal.syntaxliterate.co.id Internet Source	<1%
19	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1%
20	inspire-web.or.id Internet Source	

		<1%
21	hablilkikiberbagiilmu.blogspot.com Internet Source	<1%
22	anzdoc.com Internet Source	<1%
23	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	<1%
24	pps.unud.ac.id Internet Source	<1%
25	profsalilmupemerintahan2013.blogspot.com Internet Source	<1%
26	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	<1%
27	www.ejournal-s1.undip.ac.id Internet Source	<1%
28	journal.trunojoyo.ac.id Internet Source	<1%
29	jurnal.untan.ac.id Internet Source	<1%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 25 words





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0577/UNISAN-G/S-BP/IV/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN : 0906058301
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : NINDIYA UTAMI DJALALI
NIM : S2116082
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM DI KABUPATEN BOALEMO

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 24%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 02 September 2020
Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip