

KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH PADA BENGKALIS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA SIAK DI KOTA PEKANBARU

Ratna Dewi^{1(a)}, Riska Kartini^{2(b)}, Ainun Mardiah^{3(c)}

^{1,2}Jurusan Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

³Jurusan Manajemen, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

^{a)}ratna.dewi@uin-suska.ac.id, ^{b)}11970523546@students.uin-suska.ac.id,

^{c)}ainun.mardiah@uin-suska.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

19-03-2023

Diterbitkan Online:

01-12-2023

Kata Kunci:

Pelayanan Publik, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Kepuasan Pelanggan

Keywords:

Public Services, Regional Water Supply Company (PDAM), Customer Welfare

Corresponding Author:

ratna.dewi@uin-suska.ac.id

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v2i4.83>

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dan apa saja faktor penghambatnya. Teori yang digunakan adalah teori Zeithaml Parassuraman & Berry terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan data penelitian diperoleh melalui hasil wawancara, dokumentasi, serta observasi. Terdapat dua kelompok populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu 3 orang karyawan dan 10 orang pelanggan. Teknik sampling yang dipergunakan dalam menetapkan individu adalah *sampling purposive*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru masih belum berjalan dengan baik sesuai dengan kepuasan pelanggan, hanya satu indikator yaitu *assurance* yang sudah berjalan dengan baik kepada pelanggannya. Sedangkan indikator *tangibles*, *reability*, *responsive*, *empathy* disimpulkan belum terlaksana dengan baik. Faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru yaitu kurangnya sumber daya manusia, tidak adanya SOP waktu kerja dan kurangnya pemerataan pengecekan rutin setiap bulan ke rumah-rumah pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the quality of service at the office of the Regional Water Supply Company (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru City and what are the inhibiting factors. The theory used is the theory of Zeithaml Parassuraman & Berry there are five dimensions to measure service quality, namely *tangibles*, *reability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*. This study uses qualitative research with a descriptive approach obtained through interviews, documentation, and observation. There are two population groups and samples in this study, namely 3 employees and 10 customers. The sampling technique used in determining individuals is *purposive sampling*. The results of this study show that the service quality of PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru is still not running well in accordance with customer satisfaction, only one indicator is *assurance* that has been running well to its customers. While the *tangibles*, *reability*, *responsive*, *empathy* indicators are concluded that they have not been implemented properly. The inhibiting factors that affect the quality of PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru services are lack of human resources, absence of working time SOPs and lack of equitable distribution of routine checks every month to customers' homes.

PENDAHULUAN

Menurut Kotler-Keller (2014) Pemasaran adalah kegiatan yang sangat penting bagi setiap perusahaan yang ingin sukses. Pada dasarnya, pemasaran melibatkan proses untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, menciptakan produk yang bermanfaat, menawarkan produk tersebut kepada konsumen, dan mempertukarkan nilai produk dengan konsumen atau pihak lain. Hal ini bertujuan untuk membangun hubungan yang baik dengan konsumen serta mencapai tujuan perusahaan.

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik, dimana setiap warga negara berharap, pelayanan public dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kejujuran, dan pengelolaan sumber penghasilan yang tepat, dapat dipertanggung jawabkan, dan menghasilkan kepercayaan publik dan sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, Lewis dan Gilman (2005). Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (basic humanneed). Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja.

Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia menjelaskan “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. berdasarkan pasal tersebut maka bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi adalah pokok-pokok kemakmuran rakyat. Sebab itu harus dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh eksekutif maupun legislatif. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggungjawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik Negara yaitu Perusahaan

Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal sebagai PDAM. PDAM tersebar diseluruh daerah dan Kota/Kabupaten di Indonesia termasuk di Kota Pekanbaru dan dikota Pekanbaru ini nama PDAM nya adalah PDAM Tirta Siak yang mana alamat kantornya di jalan Jendral Sudirman No.146, Tangkerang, Kecamatan Sail Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau adalah pusat pemerintahan daerah, sekaligus sebagai pusat pemerintahan kota Pekanbaru, yang merupakan kota niaga, jasa, industry, dan pusat perkembangan kebudayaan Melayu. Dari hari kehari mengalami perkembangan yang pesat dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya dengan pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, dengan kebutuhan hidup semakin tinggi pula. Tak lepas akan kebutuhan air bersih baik untuk air minum, mandi, dan sebagainya.

PDAM tidak hanya dipandang sebagai BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) yang dituntut berorientasi laba, tetapi juga harus dipandang sebagai salah satu pelaku ekonomi yang mutlak memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai konsumen, kondisi tersebut memang merupakan suatu realitas yang sangat dilematis dan tidak dapat dipungkiri karena satu sisi pertumbuhan penduduk yang pesat telah mengakibatkan potensi persediaan air yang semakin mengecil.

Sedangkan sisi lain besarnya permintaan air terus bertambah, sampai saat ini Perusahaan Daerah Air Minum menjadi satu-satunya perusahaan pelayanan publik dibidang pengadaan air bersih, jika tidak mampu mengelola supply dan demand dengan baik, kehadiran serta peran Perusahaan Daerah Air Minum akan selalu di warnai sorotan oleh masyarakat sebagai konsumen mereka.

Program yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum baik didaerah perkotaan maupun dipedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk.

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan tipe survey deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang

oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian kualitatif adalah penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan pertanyaan dan prosedur prosedur, mengumpulkan data spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif. Creswell (2016). Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan-keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry yaitu terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung dengan penampilan fisik dari penyediaan pelayanan baik fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru kepada konsumen. Ketersediaan sarana dan fasilitas umum merupakan faktor penunjang dalam memberikan layanan. Selain itu dapat menggambarkan eksistensi dari perusahaan kepada pihak eksternal dalam memberikan pelayanan dengan nyata. Hal ini sesuai dengan pegawai di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru terkait dengan bukti langsung (*Tangible*) yang merupakan salah satu indikator dalam mengukur kualitas dari pelayanan yang

diberikan. “Fasilitas untuk saat ini Alhamdulillah sudah memadai tetapi untuk penunjang mobil dinas kita kemarin ada tapi sekarang gak ada, karena mobilnya sudah rusak dan termakan usia juga, dan untuk fasilitas umum yang lain seperti ruangan yang ber AC, parkir yang cukup untuk pelanggan, dan lain sebagainya selalu kita usahakan yang terbaik demi kenyamanan pelanggan saat bertransaksi”. (Wawancara Pegawai PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Selasa 28 Februari 2023).

Keandalan (*Reability*)

Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah – masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan (Zeithaml, Parassuraman & Berry). Dengan keandalan pegawai dalam bekerja juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam melakukan hal yang berkaitan dengan pelayanan di kantor perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru. Keandalan pegawai yang bekerja merupakan aspek penting yang harus diperhatikan, memperkerjakan pegawai yang tidak kompeten pada bidangnya justru akan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan di perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru. Berikut lampiran di bawah ini data-data karyawan tetap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru Tahun 2023.

Tabel 1. Merupakan Daftar Jumlah Karyawan Tetap Teknis dan Non Teknis (Berdasarkan Pendidikan) di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru Tahun 2023

Pendidikan	Teknis		Non Teknis		Jumlah
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	
SLTP	1	0	0	0	1
SLTA dan Sederajat	34	0	10	8	52
Diploma I/II/III	0	0	0	4	4
Sarjana dan D IV	6	3	22	5	37
Pasca Sarjana	0	0	2	1	3
Jumlah	42	3	34	18	98

Sumber: Kantor PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Tahun 2023

Pegawai yang tidak handal dalam bekerja menggambarkan kualitas pelayanan yang

buruk. Keandalan dalam penelitian ini, meliputi prosedur atau proses pelayanan serta efisiensi pelayanan.

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan dari PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan. Prosedur pelayanan harus dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan publik, termasuk pengaduan pelanggan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

Hasil wawancara dengan pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, menyatakan: “Sekarang untuk air penyalurannya 24 jam. Selama ini dirumah saya belum pernah ada masalah besar. Biasanya kerusakan-kerusakan kecil saja. Jadi kami hanya memanggil tukang saja, karena menurut saya jika yang memperbaiki pihak pdam biasanya lama sampai sehari-hari dan itu terlalu lama”. (Wawancara Pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Senin 27 Februari 2023).

Hal senada juga disampaikan pada hasil wawancara berikut ini: “Kalau pelayanan yang ada di kantor saya lihat semuanya profesional melayani pelanggan yang datang kesana, baik itu mau bayar tagihan dan pemasangan baru. Apabila tidak mengerti mereka menjelaskannya dengan baik, dan untuk kualitas air sendiri terkadang airnya masih sesekali keruh dan berwarna kekuning-kuningan tapi tidak berbau”. (Wawancara Pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Senin 27 Februari 2023).

Dari hasil wawancara dengan pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru di atas, mengatakan bahwa pegawai di kantor PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru sudah profesional dalam bekerja. Jika ada pelanggan yang datang ke kantor mereka melayani pelanggan dengan baik. Tetapi pada hasil wawancara di atas pelanggan juga mengatakan untuk sekarang kualitas air masih kurang baik atau air yang dihasilkan masih sesekali keruh, berwarna kekuning-kuningan dan tidak berbau. Proses prosedur yang disampaikan oleh pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru adalah melalui tahapan proses terlebih dahulu dan baru dilakukan peninjauan ke lapangan oleh petugas PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. Dan juga pada hasil wawancara dengan pelanggan mengatakan bahwa prosedur yang diberikan tidak mempersulit pelanggan baru yang ingin bergabung maupun pelanggan yang melaporkan permasalahan.

Efisiensi pelayanan merupakan ketetapan cara usaha atau kerja dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, biaya, ketepatan dan kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat. Kecepatan dan ketepatan pemberian layanan kepada pelanggan merupakan aspek yang patut diperhatikan, pelanggan secara umum memang menginginkan efisiensi pelayanan yang baik dan maksimal. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan apa yang dijanjikan mampu memperlihatkan kualitas dari perusahaan tersebut dapat dibuktikan dengan baik.

Dengan adanya kejelasan waktu dan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dapat membuat konsumen memiliki gambaran serta dapat mengurangi keresahan konsumen terkait dengan permasalahan yang sedang dialami. Dengan durasi penyelesaian kerja yang dapat diminimalisir dengan cepat menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor juga semakin baik seperti pada kutipan wawancara dibawah ini: “Kalau untuk sop waktu kami memang gak ada, tim kami dilapangan akan mendahulukan pelanggan yang urgent terlebih dahulu tetapi kami akan terus mengupayakan pekerjaan perbaikan di setiap rumah pelanggan akan tepat waktu dan pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama untuk proses perbaikan”. (Wawancara Manager bagian pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Selasa 28 Februari 2022).

Namun berbeda halnya dengan kutipan wawancara peneliti bersama pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru di bawah ini : “Kalau sekarang pembayarannya cepat, kami biasanya bayar di loket-loket pembayaran dan bisa juga di kantor pos0”(Wawancara Pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Senin 27 Februari 2023) Hal senada juga disampaikan pada hasil wawancara pelanggan berikut ini : “kalau untuk pembayaran sekarang praktis kita bisa menghemat waktu, bisa bayar lewat kantor pos atau dimana saja, jadi kita kalau malas antri gak perlu datang ke kantor lagi” (Wawancara Pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Senin 27 Februari 2023).

Dari hasil wawancara di atas masyarakat/pelanggan mengatakan tidak harus melakukan antri pada saat pembayaran tagihan – tagihan air perbulannya, proses yang dilakukan juga relatif cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk membayar tagihan air

dipermudah dengan adanya kerjasama pihak PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dengan loket-loket pembayaran. Loket pembayaran ini dinilai pelanggan lebih efisien selain karena waktu yang ditempuh cukup dekat dengan rumah dan juga loket tersebut tersebar luas dan mudah ditemui oleh pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan (Zietham, Parassuraman & Berry 1990). Daya tanggap adalah kemauan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan cepat dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan kepada pelanggan. Air merupakan kebutuhan pokok masyarakat yang tidak dapat dilepas dari kebutuhan sehari-harinya, dengan daya tanggap yang rendah dari pegawai apabila terjadi permasalahan terutama dilapangan maka akan sangat merugikan masyarakat / pelanggan PDAM karena kesulitan memperoleh air. Berikut ini kutipan wawancara dengan salah satu pelanggan PDAM: “kalau tanggapannya paling dibilang nanti saya urus cek kelapangan langsung. Kadang beberapa kali saja mereka kesini. Kadang digali disini, kadang digali disana. Kadang-kadang datangnya mereka seminggu sesudah melapor. Dulu kami pernah tidak ada air sampai beberapa hari dan saya bolak balik angkat air dari sumur”. (Wawancara Pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Senin 27 Februari 2023).

Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa masih adanya ketidakpastian dari petugas PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru terkait dengan permasalahan tentang kerusakan-kerusakan dirumah pelanggan yang dialami oleh pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. Namun berbeda juga dengan hasil wawancara pelanggan lainnya. Berikut hasil wawancaranya : “Enggak langsung ditanggapi, kami harus menunggu berminggu – minggu dulu baru mereka datang. Setelah digali dan pasang pipa baru dan kata mereka pipa dirumah saya mungkin sudah macet tetap saja tidak ada air dan solusinya juga enggak ada, dulu saya pernah memutuskan untuk dicabut, tapi saya

pasang lagi karena kebutuhan. Tapi tetap saja enggak ada air. (Wawancara Pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Senin 27 Februari 2023). Dari wawancara diatas pelanggan menilai bahwa daya tanggap yang diberikan oleh pegawai PDAM saat ini sangat kurang sehingga pelanggan menilai setiap permasalahan yang dialami tidak dapat terselesaikan dengan baik hingga saat ini.

Pada wilayah distribusi kecamatan payung sekaki secara keseluruhan rata-rata pelanggan mengeluhkan tentang sulitnya memperoleh air bersih, sering macet, terjadi tagihan yang membludak dan lain sebagainya. Berdasarkan permasalahan yang sudah terjadi pelanggan harus menunggu waktu berminggu-minggu sesudah melakukan pelaporan ke pihak petugas PDAM. Dampak dari hal tersebut pelanggan sering merasa kecewa karena pelayanan yang diberikan dirasa kurang memuaskan. Namun berbeda dengan halnya wawancara manager bagian pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, berikut kutipan wawancaranya: “Sejauh ini petugas kami tidak imbang dengan jumlah banyaknya laporan pengaduan dilapangan, jadi tidak bisa secara cepat kami menanganikan keluhan pelanggan. Jadi yang mana menurut kami urgent itu yang akan kami dahulukan untuk masalah perbaikan. Untuk pengaduan kita sudah bisa melalui telepon, wa, dan ig. Untuk akun facebook : Perumdum Tirta Siak, instagram : tirtasiak_pekanbaru, youtube : Tirta Siak Channel, whatsapp: 0895618630845”. (Wawancara Manager Bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Selasa 28 Februari 2023).

Dari hasil wawancara peneliti diatas bersama manager bagian pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru menyatakan bahwa daya tanggap petugas saat ini masih belum mencukupi kapasitas dilapangan sehingga terjadilah aduan pelaporan yang lambat direspon oleh petugas, namun pihak PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru saat ini masih terus mengupayakan pelayanan yang baik untuk pelanggan karena kepuasan pelanggan akan meningkatkan kepercayaan pelanggan akan perusahaan. Berikut dibawah ini lampiran daftar jumlah karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Tabel 2. Jumlah Karyawan Berdasarkan Divisi/Unit di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru

No	Departement/Divisi/Unit	Jumlah Petugas
1	Direktur	1
2	Dewan Pengawas	1
3	Staf Ahli	1
4	Tenaga Ahli	2
5	Sekretaris Direktur	1
6	Head of Internal Auditor	1
7	General Manager	4
8	Manager	11
9	MPP	5
10	Total Staf	68
11	Total Staf di PPTR	3
Jumlah SDM		98

Sumber: Kantor PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Tahun 2023

Sumber daya manusia (SDM) di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru memang tersedia namun saat ini jumlah petugas SDM di lapangan masih terbilang cukup sedikit dibandingkan dengan jumlah aduan permasalahan pelanggan maka dari itu terjadilah aduan-aduan yang lambat direspon oleh petugas PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru sehingga membuat pelanggan merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan. Namun berbeda halnya dengan wawancara manager bagian marketing & service PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, berikut kutipan wawancaranya: “Kalau untuk jaringan yang lama jika ada kebocoran di pipa induk itu bisa kita umumkan di medsos, sejauh ini kita sudah 2 tahun melakukan perbaikan jaringan jadi kita pakai system DNA, ke depannya jika ada kendala di pipa jaringan itu, yang bakalan mati airnya tidak keseluruhan kecamatan. Jadi matinya per DNA saja atau per daerah saja dan untuk system perbaikan di rumah-rumah pelanggan terkadang permasalahannya hanya di waktu saja, karena orang teknis lapangan juga banyak pekerjaan lainnya yang harus diselesaikan”. (Wawancara Manager bagian Marketing & Service PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Selasa 28 Februari 2023).

Dari hasil wawancara peneliti bersama manager bagian marketing dan service PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru diatas menyatakan bahwa daya tanggap petugas saat ini belum mencapai batas maksimal dikarenakan petugas

teknis dilapangan tidak bisa menyelesaikan pekerjaan atau tanggung jawabnya sesuai waktu yang diminta pelanggan karena keterbatasan petugas dan juga terdapat permasalahan di kurun waktu, tetapi untuk kedepannya petugas atau karyawan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru akan terus memperbaiki kinerjanya demi memenuhi kepuasan layanan pelanggan di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Jaminan (Assurance)

Adalah kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan (Zeitham, Parassuraman & Berry 1990). Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff atau pegawai PDAM, meliputi bebas dari bahaya, resiko, keragu – raguan. Dengan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh seorang pegawai akan meningkatkan suasana kerja yang baik dan akan berdampak baik pula pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Berikut ini kutipan wawancara pelanggan terkait dengan jaminan yang diberikan oleh pegawai PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru : “Kalau sikapnya dalam memberi pelayanan kepada kami sejauh ini cukup baik. Apa yang kami sampaikan juga didengar dan ditanggapinya sehari atau bisa juga dua tiga hari setelah kita melapor”. (Wawancara Pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, senin 27 Februari 2023) Dari hasil wawancara bersama pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru diatas mengatakan bahwa petugas PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru memberikan pelayanan yang professional dan menerima keluhan dari pelanggan meskipun tidak ditanggapi pada saat itu juga. Berikut ini wawancara lain yang juga dipertegaskan oleh pelanggan lainnya : “Sopan, kalau ada keperluan kesana mereka bertanya hal apa yang bisa mereka bantu. Seperti kejadian dulu yang saya alami karena ada pipa bocor dibawah tanah, mereka meninjau ke lapangan dan mencari sumber masalah ternyata pipa pecah didalam tanah dan harus diganti dengan pipa yang baru. Mereka juga mengatakan ukuran yang diperlukan, dan pekerjaan yang dilakukan juga cukup baik”. (Wawancara pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Senin 27 Februari 2023).

Dari wawancara diatas pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru mengatakan bahwa pegawai sopan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Komunikasi yang terjalin antara pegawai dengan pelanggan dinilai cukup baik, dan selain itu keramahan petugas dalam memberikan layanan juga dinilai baik oleh pelanggan. Berikut ini juga hasil wawancara bersama Manager bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru : “Jika terjadi permasalahan dilapangan maka tim kami segera mungkin mengecek permasalahan yang terjadi di rumah-rumah pelanggan, jika aduan pelanggan sudah masuk di kami dan sudah ada juga surat perintah kerja (SPK) dari atasan maka tim kami akan langsung terjun ke lapangan”. (Wawancara Manager Bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Selasa 28 Februari 2023).

Dari hasil wawancara peneliti bersama manager bagian pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru diatas menyatakan bahwa jika ada laporan pengaduan permasalahan dari pelanggan kepada kantor PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru maka pengaduan tersebut akan segera di tangani oleh tim lapangan tetapi harus menunggu surat perintah kerja (SPK) terlebih dahulu agar tim lapangan bisa menjalankan tugasnya untuk perbaikan di rumah-rumah pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Empati (*Empathy*)

Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak yang baik pula dari evaluasi pelanggan (Zeitham, Parassuraman & Berry 1990). Rasa empati yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam memberikan pelayanan sangat berdampak pada kelangsungan konsumsi air pelanggan. Air merupakan kebutuhan pokok sehari-hari yang tidak dapat dipisahkan dari masyarakat. Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan antara lain meliputi kemudahan dalam melakukan transaksi, komunikasi, pengaduan laporan, serta hal-hal lainnya yang bisa memahami kebutuhan para pelanggan.

Pelanggan berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak dan baik. Instansi pemerintah atau swasta wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak dan baik. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga negara sebagai

konsumen pelayanan public dengan penyelenggara pelayanan publik. Berikut dibawah ini kutipan hasil wawancara dengan pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru : “Kalau sikap kepedulian itu sangat kurang sekali. Kami sudah melapor ke PDAM. Bahkan pernah tidak ada air selama 1 minggu tapi begitu sudah ada air, airnya keruh dan berbau. Dan sekarang airnya juga sering macet, sampai kami mengambil keputusan untuk menggali sumur untuk pemakaian air sehari – hari. Dari dulu saya menunggu solusi dari petugas supaya rumah saya bisa peroleh air PDAM yang bersih dan lancar. (Wawancara Pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Senin 27 Februari 2023).

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan sikap empati atau kepedulian dari pegawai PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru terhadap pelanggan yang mengalami masalah belum dapat diberikan tanggapan atau solusi dengan baik, saat mengalami masalah pelanggan harus menunggu waktu satu minggu lamanya untuk menyelesaikan masalah perbaikan bahkan pelanggan harus menggali sumur air pribadi untuk memperoleh air yang akan dipakai untuk kebutuhan sehari-hari. Hal senada juga disampaikan oleh pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru seperti pada kutipan wawancara berikut ini: “Untuk tingkat kepeduliaannya itu menurut saya kurang, kalau ada keluhan petugas langsung kelapangan.

Namun sangat disayangkan tidak ada solusinya, jika mereka peduli kami pasti sudah ada air. Buktinya sampai sekarang tanggapan kami belum juga direspon”. (Wawancara pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Senin 27 Februari 2023). Dari hasil wawancara peneliti bersama pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru diatas mengatakan bahwa sikap empati pegawai PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru saat ini masih sangat kurang baik atau belum memenuhi standar tingkat kepuasan pelanggan akan pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan mengeluh dan memutuskan untuk menggali sumur pribadi. Berdasarkan uraian diatas bahwa sikap pegawai empati atau kepedulian dan daya tanggap dari pegawai PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam menyelesaikan permasalahan lapangan masih jauh dari harapan pelanggan, secara umum pelanggan yang bermasalah dengan distribusi atau tidak mendapatkan air PDAM.

Namun berbeda halnya dengan wawancara manager bagian marketing & servis PDAM

Tirta Siak Kota Pekanbaru dibawah ini : “Kalau untuk aduan kita tersedia 24 jam karena sekarang untuk aduan pelaporan sudah bisa melalui medsos namun untuk ditanggapi tetap harus pada jam kerja kantor” (Wawancara Manager bagian Marketing dan Service PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Selasa 28 Februari 2023).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama manager bagian marketing & service PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru mengatakan bahwa untuk saat ini laporan pengaduan pelanggan terbuka secara 24 jam dan pengaduan juga bisa melalui media sosial (medsos) tanpa harus datang langsung ke kantor untuk melaporkan permasalahan yang terjadi, tetapi untuk tim yang bekerja dilapangan pada proses perbaikan di rumah-rumah pelanggan, tetap harus menunggu pada waktu kerja jam kantor dan tidak bisa ditanggapi cepat pada saat itu juga.

Faktor Penghambat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggannya

Kualitas pelayanan merupakan hal yang patut diperhatikan oleh setiap instansi pemerintahan maupun perusahaan, pelayanan berkualitas yang diberikan kepada konsumen mampu menjaga kepercayaan pelanggan. Selain itu mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan konsumen. Perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru merupakan perusahaan daerah yang bekerja pada bidang distribusi air bersih kepada seluruh pelanggan yang ada di sepuluh kecamatan Kota Pekanbaru. Keberadaan perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru ini merupakan wujud dari meningkatkan kemandirian daerah demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat atau pelanggan.

Sudah seharusnya perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru ini memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh konsumen atau pelanggan yang merupakan warga Kota Pekanbaru agar kepuasan dan kepercayaan masyarakat tetap terjaga. Seperti yang diketahui air digunakan dalam keperluan sehari-hari bukan hanya terhadap kebutuhan rumah tangga melainkan juga pada kebutuhan umum baik itu lingkungan perusahaan, pemerintahan, rumah sakit dan lain sebagainya.

Adapun faktor penghambat yang dialami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya adalah *Pertama*, Kurangnya jumlah petugas SDM dilapangan. Untuk saat ini kualitas pelayanan yang ada di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru masih bisa dikatakan kurang maksimal hal ini dikarenakan jumlah petugas sumber daya manusia (SDM) di lapangan tidak sebanding dengan banyaknya jumlah aduan pelaporan masalah yang terjadi di rumah-rumah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sehingga membuat pelanggan harus menunggu waktu yang cukup lama untuk dapat melakukan perbaikan.

Kedua, Tidak adanya SOP waktu kerja. Dengan tidak adanya system operasi/prosedur (SOP) waktu kerja dari petugas dilapangan kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, hal ini juga berdampak pada ketidakpastian petugas akan kapan waktu pengerjaan perbaikan di rumah-rumah pelanggan dilakukan jika pelanggan sudah melaporkan masalah-masalah yang mereka hadapi ke kantor PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. Tetapi dari hasil penelitian terdapat banyak sekali pelanggan yang mengeluh akan penanganan perbaikan yang dapat dikatakan lambat direspon oleh petugas lapangan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Kesiapan dari seluruh pegawai atau petugas lapangan dalam bekerja merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan kesiapan seluruh petugas untuk terjun langsung ke lapangan menyelesaikan permasalahan yang terjadi bertujuan agar konsumsi air setiap harinya oleh pelanggan tidak terganggu dan dapat berjalan sesuai dengan harapan pelanggan.

Ketiga, Kurangnya pemerataan pengecekan rutin setiap bulannya ke rumah-rumah pelanggan. Upaya lain yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yaitu dengan cara melakukan pengecekan rutin di setiap bulannya. Berikut dibawah ini wawancara bersama manager bagian pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru terkait upaya pengecekan rutin

di lapangan: “Kita terus berupaya melakukan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Dari kita di setiap bulannya akan terus diturunkan orang lapangan untuk melakukan pengecekan rutin ke rumah-rumah pelanggan. Pada saat pengecekan rutin banyak dari kita dapatkan keluhan, dan keluhan tersebut akan langsung kita tangani”. (Wawancara manager bagian pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Senin 27 Februari 2023).

Melihat kondisi di lapangan terkait wawancara di atas bahwa terdapat beberapa kendala dari pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru. Berikut hasil wawancara dengan pelanggannya: “Pengecekan rutin dari petugas PDAM memang kadang ada kadang gak ada setiap satu bulan sekali, namun setiap keluhan yang kami sampaikan tidak langsung ditangani dengan cepat hari itu juga, kadang kami harus menunggu sampai berhari-hari dan bisa juga berbulan-bulan lamanya”. (Wawancara pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Selasa 28 Februari 2023).

Diperkuat juga dengan wawancara pelanggan lainnya di bawah ini, berikut kutipan wawancaranya: “Kalau pengecekan rutin tiap bulan itu kadang ada kadang gak ada di rumah saya, kecuali petugas hanya datang untuk mencatat pemakaian perbulan saja. Dan untuk tanggapan petugas juga kadang lambat merespon apa yang kami keluhkan”. (Wawancara pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, Selasa 28 Februari 2023). Dari hasil wawancara peneliti dengan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru diatas dapat dikatakan bahwa tidak semua keluhan yang pelanggan laporkan kepada petugas lapangan akan ditangani secara cepat pada saat pengecekan rutin. Bahkan juga ada pelanggan yang mengatakan harus menunggu waktu yang cukup lama untuk memperbaiki masalah / perbaikan. Bahkan ada juga kurangnya pemerataan pengecekan rutin yang dilakukan oleh petugas lapangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian serta berbagai keluhan pelanggan yang telah dipaparkan, Peneliti memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru saat ini masih belum berjalan dengan baik dikarenakan: *Pertama*,

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru belum dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan rendahnya daya tanggap dan juga empati dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dilapangan yang seharusnya bertujuan untuk meningkatkan jumlah produksi air dan juga perbaikan-perbaikan dirumah-rumah pelanggan agar terpenuhi semua kebutuhan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru setiap harinya. Permasalahan yang dihadapi dilapangan mengenai distribusi air yang mecet, air keruh, air berbau, bahkan air terbilang kotor, dan juga terdapat tagihan yang membeludak, secara umum permasalahan ini belum dapat terselesaikan dengan baik. Sedangkan permasalahan tertinggi yaitu tidak adanya air sama sekali. Namun sampai saat ini permasalahan-permasalahan yang terjadi dilapangan belum ada upaya signifikan yang dilakukan oleh petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru untuk meminimalisir setiap permasalahan yang terjadi dilapangan. Dengan demikian setiap bulannya jumlah pelanggan yang melapor akan terus bertambah.

Kedua, Faktor penghambat yang dialami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya adalah kurangnya jumlah sumber daya manusia (SDM) di lapangan. Untuk saat ini kualitas pelayanan yang ada di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru masih bisa dikatakan kurang maksimal hal ini dikarenakan jumlah petugas sumber daya manusia (SDM) dilapangan tidak sebanding dengan banyaknya jumlah aduan laporan masalah yang terjadi di rumah-rumah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sehingga membuat pelanggan harus menunggu waktu yang cukup lama untuk dapat melakukan perbaikan jika ada kerusakan.

Ketiga, Tidak adanya system operasional prosedur (SOP) waktu kerja. Dengan tidak adanya system operasional prosedur (SOP) waktu kerja dari petugas dilapangan kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, hal ini juga berdampak pada ketidakpastian petugas akan kapan waktu perbaikan di rumah-rumah pelanggan dilakukan, jika pelanggan sudah

melaporkan masalah-masalah yang mereka hadapi ke kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru. Kurangnya pemerataan pengecekan rutin setiap bulannya ke rumah – rumah pelanggan. Upaya lain yang harusnya dilakukan oleh petugas / pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru ialah melakukan pemerataan pengecekan rutin ke setiap rumah-rumah pelanggan PDAM Tirta Siak yang tersebar di sepuluh kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru, sehingga dengan adanya pemerataan pengecekan rutin tersebut akan membuat pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Supriadi. (2012). *Kualitas Pelayanan Publik*. Serang
- Cut Rima Melati, (2019), *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*.
- Dodik Agung. (2004). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Kepuasan Nasabah*. Semarang.
- Efi Sutriningsih, (2015). *Analisis Pengelolaan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar*.
- Eko Nurwahyanto, Isril Isril. (2017). *Efektifitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Siak Kota Pekanbaru*. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Vol 4 (hal 5).
- Gusyandri. (2019). *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru*. Jurnal jurusan Ilmu Administrasi. Vol 6 (hal 2).
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hendriawan Eko Saputra, (2011). *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo*.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori, Konsep pelayanan public serta Implementasinya*. Mandar Maju. Bandung.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Peminanaan. Yogyakarta.
- Litjan Potlak Sinambela, dkk. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Maya Puspita Larasati, Ahmad Tarmizi Yuza. (2016). *Analisis Praktik Layanan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Siak Kota Pekanbaru Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal.uir.ac.id. Vol. 2, No. 2 (hal 144).
- Moenil, (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Pasalong, Harbani.2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Yogyakarta.
- Peraturan Daerah (Perda) TK. 1 Provinsi Riau No. 7 Tahun 1976.
- Revi Selvia Septian, (2018). *Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi*.
- Sinambela dan Politik Lijan. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinollah, Masruro (2019). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga tercipta Loyalitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)*. Jurnal Dialektika. Vol. 4 No. 1 (hal 49).
- Sugiyono. (2007). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Undang-Undang No. 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan

Undang-Undang No. 5 pasal 5 Tahun 1962
Tentang Perusahaan Daerah.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia
pasal 33 ayat (3).

Undang-Undang No. 25 pasal 4 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik.

Yamit, Zulian. (2017). *Manajemen Kualitas
Publik dan Jasa*. Ekosiana. Yogyakarta.