

TESIS

**Analisis Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sakti
Kabupaten Kerinci Di Era Otonomi Daerah
(Studi Kasus Di Kota Sungai Penuh)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Mendapatkan Gelar Magister Sains (M.Si)
Konsentrasi Politik Lokal Dan Otonomi Daerah**



DISUSUN OLEH :

**DIMASRIZAL
1221212103**

**PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN WILAYAH PEDESAAN (PWD)
KOSENTRASI POLITIK LOKAL DAN OTONOMI DAERAH
PASCASARJANA UNIVERSITAS ANDALAS
TAHUN 2014**

ABSTRAK

DIMAS RIZAL, 1221212103, tesis dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sakti Kabupaten Kerinci Di Era Otonomi Daerah (Studi Kasus Di Kota Sungai Penuh). Sebagai pembimbingan I Dr. ERWIN, M.Si, dan pembimbing II Dr. Ir. ENDRY MARTIUS, M.Sc.

Menurut Undang-Undang No.32 tahun 2004 otonomi daerah adalah hak, kewenangan, dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan adanya desentralisasi yaitu penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah pusat kepada daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem NKRI diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara langsung.

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci kepada masyarakat khususnya Kota Sungai Penuh dengan mengambil dua daerah yang letak geografisnya berbeda. Daerah pertama yaitu daerah terdekat dengan sumber air dan instalasi pengolahan dari PDAM. Sedangkan daerah kedua yaitu daerah terjauh dari sumber air dan instalasi pengolahan dari PDAM. Konsep kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Tangkilisan yaitu *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati).. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang disajikan dengan skala ordinal yaitu berupa tabel. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci di dua daerah tersebut berbeda, hasil dari penelitian di Daerah Terdekat Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dimana nilai rata-rata tertimbang per variabel atau nilai interval secara keseluruhan adalah 2,76 maka mutu kualitas pelayanan atau nilai interval konversi adalah 69, sehingga pelayanan yang diberikan oleh PDAM sudah bisa dikatakan baik.

Sedangkan Daerah Terjauh kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dimana nilai rata-rata tertimbang per variabel atau nilai interval secara keseluruhan adalah 2,50 maka mutu kualitas pelayanan atau nilai interval konversi adalah 62,50 sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM kurang baik.

Namun apabila digabungkan secara keseluruhan data yang peneliti dapatkan dari hasil penelitian maka kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik. Hal ini dapat terlihat dari data penelitian yang peneliti dapatkan dari hasil penelitian dengan nilai interval atau nilai rata-rata per variabel secara keseluruhan yaitu 2,62 dengan nilai interval konversi atau nilai rata-rata tertimbang per variabel yaitu 65,5 maka pelayanan dapat dikatakan baik.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Menurut Undang-Undang No.32 tahun 2004 otonomi daerah adalah hak, kewenangan, dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap daerah di Indonesia diberikan hak untuk melakukan otonomi daerah dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab yang dapat menjamin perkembangan dan pembangunan daerah. Dalam pelaksanaan otonomi daerah diharapkan setiap daerah mampu berkreasi dalam mencari sumber penerimaan yang dapat membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam rangka menyelenggarakan

pemerintahan dan pembangunan pada berbagai sektor.

Dengan adanya desentralisasi yaitu penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah pusat kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem NKRI, ini merupakan harapan yang menjanjikan, maka perluasan wewenang daerah Kabupaten dan Kota melalui UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dimana secara politis daerah memiliki kewenangan untuk menggali setiap potensi daerah. Jadi disini pemerintah daerah sebagai ujung tombak dari implementasi otonomi daerah dalam menciptakan berbagai pendapatan daerah dan harus mampu mempertahankan dan meningkatkan berbagai potensi daerah di setiap sektor. Pemberian otonomi kepada

daerah bertujuan untuk meningkatkan pembangunan di daerah, pembangunan daerah merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Otonomi daerah juga dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam melaksanakan kegiatan pembangunan sehingga secara sekaligus dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Menurut Ismail (2010:1) pelayanan publik selalu menjadi isu aktual dalam berbagai level kehidupan masyarakat. Pelayanan publik menyangkut perbincangan sehari-hari di tengah masyarakat sampai pada level pembuatan kebijakan oleh pemerintah, dan perbincangan khasanah konseptualnya oleh para akademisi.

Menurut Sinambela (2006:3-4) pada era pembangunan dewasa ini dituntut adanya reformasi yang sering di suarakan baik oleh individu ataupun masyarakat. Salah satu reformasi tersebut menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Semua manusia memerlukan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih

diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.

Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, keputusan No: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan masyarakat. Unit pelayanan instansi pemerintah, dan keputusan No: Kep/26/M.PAN/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Secara yuridis, hukum positif Indonesia dapat dianggap telah cukup meletakkan dasar hukum formal untuk memperbaiki kinerja lembaga terutama lembaga atau instansi penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu instansi pemerintah yang bergerak di sektor pelayanan publik yaitu perusahaan

daerah air minum atau sering disebut dengan PDAM. Sebagai perusahaan daerah yang memberikan jasa pelayanan air minum di perkotaan dan pedesaan, PDAM menjalankan operasinya dengan prinsip-prinsip perusahaan, yaitu efisiensi dan mengusahakan keuntungan guna memenuhi target mengisi kas pemerintah daerah. Dilain pihak, PDAM juga dituntut untuk berfungsi sosial dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih, menunjang perkembangan dunia usaha dan perekonomian masyarakat, menunjang percepatan pembangunan di daerah yang pada akhirnya dapat mensejahterakan masyarakat.

Di sisi lain kebutuhan air minum dan rumah tangga dipenuhi dari PDAM, dimana sebagian besar air yang didistribusikan sebagian besar berasal dari proses penjernihan

air sungai/danau/bendungan (air permukaan). Pemerintah Daerah Propinsi selanjutnya menetapkan peraturan Daerah. Seperti halnya Kabupaten Kerinci pelayanan air minum pada awalnya dilaksanakan oleh proyek penyediaan sarana air bersih (PPSAB). Provinsi Jambi yang pada tahun anggaran 1976/1977 melaksanakan pembangunan sarana penyediaan air bersih yang berlokasi di Kota Sungai Penuh Kabupaten Kerinci.

Pada tahun 1990/1991 dengan kemampuan keuangan memungkinkan Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) dialih statusnya menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), maka pada tahun 1990 berdasarkan peraturan Daerah Tingkat II Kabupaten Kerinci Nomor: 10 Tahun 1990 dibentuklah perusahaan daerah air minum Tirta

Sakti Kabupaten Kerinci yang dikukuhkan atau disahkan oleh Gubernur Tingkat I Jambi berdasarkan peraturan Daerah Nomor: 485 Tahun 1990 yang secara neraca pembukuan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sakti Kabupaten Kerinci dimulai beroperasi pada tanggal 5 Oktober 1991.

Tujuan utama pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sakti Kabupaten Kerinci ini untuk mewujudkan serta meningkatkan pelayanan umum, berupa jasa kepada masyarakat dengan jalan memenuhi dan mengusahakan kebutuhan air minum yang bersih dan sehat bagi kesejahteraan masyarakat.

Disamping tujuan diatas juga berguna untuk melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pemabangunan Nasional pada

umumnya. Dikarenakan wilayah yang di aliri oleh PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci sangat luas, maka peneliti dalam hal ini akan memfokuskan pada wilayah Kota Sungai Penuh.

Dalam perkembangan yang diharapkan oleh pemerintah daerah dalam peningkatan pelayanan air bersih yang dikelola oleh PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci kepada pelanggan khususnya di Kota Sungai Penuh diharapkan pelayanannya semakin baik dan berkualitas, namun kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat tidak seperti yang diharapkan oleh pemerintah. Dari survey yang peneliti lakukan ada beberapa keluhan yang dirasakan oleh masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Ibu Elpauni warga desa gedang, Kecamatan Sungai

Penuh, Kota Sungai penuh yang mengatakana:

“Air yang disalurkan oleh PDAM Tirta Tirta Sakti Kabupaten Kerinci setelah magrib selalu mati dan dalam seminggu selalu ada pematian dari PDAM sebanyak dua kali pada siang hari dan harinyapun terkadang tidak pasti”.

Hal senada juga di kemukakan oleh ibu Pidarsi warga desa kampung tengah, Kecamatan Tanah Kampung, Kota Sungai Penuh yang mengatakan:

“Di sini air yang disalurkan Oleh PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci dua hari hidup, satu hari mati dan begitu seterusnya. Dan pencatatan rekening pemakaian air yang kami

bayar terkadang tidak sesuai (dinaikkan) dengan apa yang tertera di amper (meteran)”.

Dari informasi yang peneliti dapatkan dari pelanggan PDAM tirta Sakti Kabupaten Kerinci khususnya pelanggan di Kota sungai Penuh, terdapat gambaran pelayanan yang diterima oleh pelanggan dari PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci. Dari itu peneliti menarik kesimpulan bahwa ternyata masih ada masyarakat yang merasakan pelayanan yang kurang baik dan kurang maksimal dari PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci.

Berdasarkan data yang peneliti jelaskan di atas maka peneliti akan melihat tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci kepada masyarakat penerima layanan yang berjudul **“Analisis**

Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sakti Kabupaten Kerinci Di Era Otonomi Daerah,” (studi kasus di Kota Sungai penuh).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam mencapai tujuannya berdasarkan Sugiyono (2009:31), dengan penelitian kuantitatif tersebut telah diperoleh data-data empirik tentang kualitas pelayanan PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci terhadap masyarakat melalui penganalisaan data-data dan angka. Dalam hal ini telah dilihat kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci terhadap masyarakat khususnya di Kota Sungai Penuh. Sedangkan tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penjelasan (eksplanatori).

Menurut Singarimbun (2006:5) tipe eksplanatori yaitu penelitian bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat teori yang sudah ada.

HASIL PENELITIAN

Kualitas Pelayanan Yang

Diberikan Oleh PDAM Secara

Keseluruhan

Ada lima variabel kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman (dalam Tangkilisan, 2005:216-217) antara lain *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Lima variabel ini yang peneliti jadikan tolok ukur untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sakti kabupaten kerinci kepada pelanggan PDAM yang berada di

Kecamatan Sungai penuh dan Kecamatan Tanah Kampung.

Hasil penelitian yang dilakukan pada dua daerah berbeda yaitu daerah terdekat dan daerah terjauh dari sumber mata air dan instalasi pengolahan air dari PDAM dengan mengkonfersi nilai dari lima variabel pelayanan yang di jadikan ukuran untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada pelanggan. Dari 50 orang responden yang dijadikan sampel, rata-rata responden memberikan penilaian pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada pelanggan dengan nilai interval atau nilai rata-rata per variabel secara keseluruhan yaitu 2,62 dengan nilai interval konversi atau nilai rata-rata tertimbang per variabel yaitu 65,5 maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sakti

Kabupaten Kerinci pada dua Kecamatan Yaitu Kecamatan Sungai Penuh dan Kecamatan Tanah Kampung sudah baik. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada dua daerah tersebut. Secara keseluruhan mutu pelayanan yang diberikan memang sudah menunjukkan pada kualitas pelayanan yang baik. Namun, pada variabel ketiga yaitu variabel Responsiveness (daya tanggap) menunjukkan kualitas pelayanan yang kurang baik.

Daerah Terdekat Dengan Sumber

Mata Air Dan Instalasi

Pengolahan Dari PDAM Tirta

Sakti Kabupaten Kerinci

Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci kepada pelanggan khususnya daerah pelayanan yang berada di

Kecamatan Sungai Penuh sudah dilakukan dengan baik oleh PDAM. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan dimana nilai rata-rata tertimbang per variabel atau nilai interval secara keseluruhan adalah 2,76 maka Kualitas pelayanan atau nilai interval konversi adalah 69, sehingga pelayanan yang diberikan oleh PDAM sudah bisa dikatakan baik.

Dari setiap variabel pelayanan yang di uji, kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dimana nilai tertinggi terdapat pada variabel 1 atau variabel bukti langsung dengan dengan nilai interval variabel 2,80 maka nilai interval konversi adalah 70 maka Kualitas layanan adalah baik. Dan nilai interval variabel terendah terdapat pada variabel ketiga atau variabel daya tanggap dengan nilai

interval variabel 2,72 maka nilai interval konversi adalah 68, namun pelayanannya masih dikategorikan baik. Karena nilai terendah untuk kategori kualitas pelayanan baik adalah 62,50.

Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan Di Daerah Terjauh Dengan Sumber Mata Air Dan Instansi Pengolahan Air Dari PDAM

secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci kepada pelanggan khususnya daerah pelayanan yang berada di Kecamatan Tanah Kampung di anggap oleh pelanggan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan dimana nilai rata-rata tertimbang per variabel atau nilai interval secara keseluruhan adalah 2,50 maka Kualitas pelayanan

atau nilai interval konversi adalah 62,50, sehingga mutu pelayanan yang diberikan oleh PDAM dikategorikan kurang baik.

Pada Kecamatan Tanah Kampung terdapat dua variabel yang nilainya dikategorikan kurang baik, yaitu variabel tiga (daya tanggap) dan variabel empat (empati). Dimana masing-masing variabel menunjukkan nilai interval variabel 2,27 dan 2,38 yang termasuk kategori kurang baik. Dari hasil penelitian yang menjadi titik terendah penilaian pelanggan adalah pendistribusian air yang disalurkan oleh PDAM. Karena pelanggan merasa pendistribusian air yang dilakukan oleh PDAM tidak dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kesimpulan

Pelayanan publik merupakan sebuah pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah baik berupa barang atau jasa publik. Pelayanan ini disebut berhasil manakala pemerintah memberikan pelayanan terbaiknya pada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu instansi pemerintah yang bergerak di sektor pelayanan publik yaitu Perusahaan Daerah Air Minum atau sering disebut dengan PDAM.

Dalam penelitian yang peneliti lakukan dengan melihat kualitas layanan yang diberikan oleh

PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci khususnya daerah pelayanan Kota Sungai Penuh di dua daerah berbeda yaitu (1) daerah terdekat dengan sumber mata air dan instalasi pengolahan dari PDAM yaitu Kecamatan Sungai Penuh. (2) daerah terjauh dengan sumber mata air dan instalasi pengolahan dari PDAM yaitu Kecamatan Tanah Kampung. Kualitas layanannya peneliti ukur dengan menggunakan lima variabel yang dikemukakan oleh Parasuraman (dalam Tangkilisan, 2005:216-217) antara lain *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati).

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang peneliti lakukan antara lain:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci khususnya daerah pelayanan Kota Sungai Penuh secara keseluruhan dengan mengkonfersi nilai dari lima variabel pelayanan yang di jadikan ukuran untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada pelanggan. Dari 50 orang responden yang peneliti jadikan sampel, rata-rata responden memberikan penilaian pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada pelanggan dengan nilai interval atau nilai rata-rata per variabel secara keseluruhan yaitu 2,62 dengan nilai interval konversi atau nilai rata-rata tertimbang per variabel yaitu 65,5 maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sakti Kabupeten Kerinci sudah baik.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan.

2. Apabila dilihat dari dari dua daerah berbeda yaitu daerah terdekat dan daerah terjauh dari sumber air dan instalasi pengolahan dari PDAM maka kualitas pelayanannya adalah sebagai berikut:

a. Daerah Terdekat

Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci kepada pelanggan khususnya daerah pelayanan yang berada di daerah terdekat dengan sumber air dan instalasi pengolahan dari PDAM kualitas pelayanannya sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang di lakukan dimana nilai rata-rata tertimbang per

variabel atau nilai interval secara keseluruhan adalah 2,76 maka mutu kualitas pelayanan atau nilai interval konversi adalah 69, sehingga pelayanan yang diberikan oleh PDAM sudah bisa dikatakan baik.

b. Daerah Terjauh

Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci kepada pelanggan khususnya daerah pelayanan yang berada di daerah terjauh dengan sumber air dan instalasi pengolahan dari PDAM kualitas pelayanannya kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dimana nilai rata-rata tertimbang per variabel atau nilai interval secara keseluruhan adalah 2,50 maka

mutu kualitas pelayanan atau nilai interval konversi adalah 62,50 sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM kurang baik. Maka secara keseluruhan PDAM diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang berada di daerah terjauh dari dengan sumber air dan instalasi pengolahan dari PDAM. Hal ini berbanding terbalik pada daerah yang terdekat dengan sumber mata air dan instalasi pengolahan air dari PDAM, dimana pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sudah baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci daerah

pelayanan Kota Sungai Penuh di dua daerah yang berbeda yaitu daerah terdekat dan daerah terjauh dengan sumber air dan instalasi pengolahan air dari PDAM, maka untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik oleh PDAM terhadap pelanggan, penulis menyarankan sebagai berikut:

1. PDAM harus mengatasi masalah kekurangan debit air dengan mencari sumber air yang dapat menambah sumber air yang telah ada, agar pendistribusian air ke pelanggan dapat disalurkan dengan lancar dan terus menerus tanpa ada pematian bergilir lagi. Dengan demikian pelanggan akan merasa pelayanan yang diberikan oleh PDAM akan semakin baik.
2. PDAM diharapkan adil dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, baik di daerah terdekat

maupun daerah terjauh dari sumber air dan instalasi dari PDAM. Sehingga tidak adanya kecemburuan sosial yang dirasakan oleh pelanggan.

3. Dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan di wilayah pelayanan Kota Sungai Penuh secara keseluruhan sudah baik. Maka untuk itu PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci harus mempertahankan kualitas pelayanan yang ada dan meningkatkannya di masa mendatang agar masyarakat merasa pelayanannya lebih baik dan berkualitas lagi.
4. Pada daerah terjauh dari sumber air dan instalasi pengolahan air dari PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci daerah pelayanan Kota Sungai Penuh sesuai dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan

pelayanannya di anggap oleh pelanggan kurang baik. Peneliti menemukan dua variabel kualitas pelayanan yang di anggap oleh pelanggan penerapannya belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Dua variabel tersebut yaitu variabel daya tanggap (*responsiveness*) dan variabel Empati (*emphaty*). Oleh sebab itu peneliti menyarankan kepada PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci khususnya daerah pelayanan Kota Sungai Penuh harus meningkatkan kualitas pelayanan pada dua unsur variabel tersebut di daerah terjauh dari sumber air dan instalasi pengolahan air dari PDAM sehingga pelanggan dapat merasakan pelayananan yang baik dari PDAM.

5. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci perlu adanya evaluasi secara berkala bagi PDAM sebagai salah satu Instansi yang bergerak di bidang pelayanan kepada masyarakat agar PDAM lebih tanggap menghadapi permasalahan yang dirasakan oleh pelanggan.
6. Masyarakat tidak akan pernah berhenti bersentuhan dengan yang namanya dengan pelayanan publik, maka diharapkan kepada pemerintah agar berusaha dan mampu mencari solusi-solusi dalam perbaikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dimasa yang akan datang, sehingga pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat akan lebih baik lagi, baik itu di BUMD/BUMN ataupun di

instansi pemerintah yang bergerak di sektor pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikonto. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Gaspersz. 1994. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Gramedia
- Priyatno. 2008. *Analisis Data Dan Uji Statistik*. Yogyakarta: Mediakom.
- Ismail. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Malang: Averroes press.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, Zeithaml. 1985. *Conceptual of Model Service Quality And Its Imlication For Future Research*. Journal of Marketing Vol. 49.
- Pawitra, T. 1993. *Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing: Konsep, Pengukuran, dan Implikasi Stratejik*. Journal of Marketing, Vol. 49.
- Priyanto, Duwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS: Statistical Product and Service Solution*. Yogyakarta: Mediakom.
- Sinambela, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Kasara.
- Singarimbun, Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sjahrir. 1987. *Kebijaksanaan Negara : Konsistensi dan Implementasi*. Jakarta: LP3ES.
- Tangkilisan, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Thoha, Miftah. 1983. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali.

Aturan Hukum:

Keputusan Menteri Pendaya Guna
Aparatur Negara Nomor:
63/KEP/PAN/7/2003 Tentang
Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan
Publik.

Keputusan Menteri Pendaya Guna
Aparatur Negara Nomor: 25
Tahun 2004 Tentang Kepuasan
Masyarakat.

Undang-Undang No.32 tahun 2004
Tentang Otonomi Daerah.

Perda Tingkat II Kabupaten Kerinci
Nomor: 10 Tahun 1990
Tentang Pembentukan PDAM
Kabupaten Kerinci.