

KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM UWE LINO KABUPATEN DONGGALA

Witdyaningsih

Mahasiswa Program Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

The purpose of this study is to find out How Quality Services Regional Uwe Lino Water Company District Donggala. Types of data used are primary data and secondary data. The Data collection techniques is done through observation, interviews, documentation. Informants using purposive sampling technique for the employees and for the community accidental. Informants in this study as many as five (5) persons. Analysis of the data used that model of Miles and Huberman, namely data reduction, data presentation, and conclusion. The theory used is the theory of Parasuraman in Zeithami. Quality of service Regional Uwe Lino Water Company District Donggala still not good. This in the know of all five aspects have direct evidence (Tangibles) namely infrastructure inadequate, realibility, service is provided is less precise and faster time to handle the service interruption. Responsiveness is employer responses were very slow in dealing with customer complaints interference experienced by PDAM Uwe Lino Costumers. Assurance is namely that employees PDAM Uwe Lino District Donggala already showed his polite and friendly in serving the community. Emphaty is said to be less well. Because the service is not yet fully in accordance with what is expected by the customer.

Keywords: *Direct Evidence, Realibility, responsiveness, assurance, emphaty*

Pesatnya pertumbuhan ekonomi dan industri serta pertambahan jumlah penduduk mendorong terjadinya peningkatan aktivitas masyarakat, sehingga berakibat semakin besar keinginan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar yaitu air bersih. Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 menyatakan bahwa bumi, air dan kekayaan alam lainnya dikuasai oleh negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Amanat UUD tersebut menjadi mandat bagi pemerintah untuk melayani masyarakat dalam rangka pengelolaan kekayaan alam termasuk kebutuhan air bersih. Untuk menjalankan mandat tersebut, Pemerintah mendirikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang berbentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan tujuan agar perusahaan dapat menjadi perpanjangan tangan pemerintah dalam melaksanakan kewajiban pelayanan air bersih kepada masyarakat.

Air minum yang sehat merupakan salah satu kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Air minum

mutlak harus tersedia dalam kuantitas (jumlah) dan kualitas yang memadai. Hakekatnya alam telah menyediakan air minum yang dibutuhkan, melihat desakan pertumbuhan penduduk yang tidak merata serta aktivitas penduduk yang kian kompleks telah menimbulkan berbagai dampak perubahan tatanan dan keseimbangan lingkungan. Menyebabkan air yang ada terganggu jumlah dan kualitasnya, sehingga tidak lagi layak untuk dikonsumsi secara langsung. Untuk memenuhi kebutuhan air minum dengan kuantitas dan kualitas yang memadai diperlukan sarana dan prasarana yang memadai, untuk merekayasa agar air yang disediakan alam dapat aman dan sehat dikonsumsi. Melihat hal tersebut pemerintah (Indonesia) telah berupaya mengembangkan sarana produksi dan jaringan distribusi di berbagai daerah, yang dirasa masih kurang dari yang diperlukan. Sarana produksi dan distribusi air minum tersebut selanjutnya diserahkan pengelolaannya kepada pemerintah daerah. Setiap daerah

pengelolaan air minum ini dilakukan oleh badan usaha milik daerah (BUMD), yang biasa disebut: Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM tersebar diseluruh daerah dan kota di Indonesia termasuk Kabupaten Donggala diberi nama PDAM Uwe Lino.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM mempunyai komitmen untuk melayani pelanggan dengan baik sesuai dengan standart pelayanan prima yang diberikan. PDAM sebagai perusahaan yang menjual jasa dan kepercayaan terhadap masyarakat, harus tetap memahami perilaku dan keinginan para pelanggan dalam pemanfaatan jasa layanan dan kebijaksanaan perusahaan berupa standard pelayanan yang ditetapkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik, oleh karena itu dalam suatu perusahaan harus memiliki strategi yang khusus untuk mengelola jasa dengan baik. Strategi khusus yang dimaksudkan mengenai tentang hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal itu berkaitan dengan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan, untuk itu perlu dikaji tentang kualitas pelayanan secara menyeluruh. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Program yang dilakukan oleh PDAM baik di daerah 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.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Donggala mempunyai tujuan untuk mengusahakan penyediaan air, memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat, serta sebagai sumber pendapatan asli daerah. Melihat kondisi tersebut Perusahaan Daerah Air Minum Donggala dituntut untuk meningkatkan pelayanannya. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Donggala dikatakan berhasil atau efektif apabila masyarakat telah benar-benar memperoleh distribusi air, yang mana dapat dilihat dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan administratif dan pelayanan distributif yang tentunya dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu.

Keluhan paling banyak yaitu dari kualitas pelayanan air. Masyarakat banyak mengeluh tentang air yang kotor keruh bercampur lumpur, berwarna kecoklatan, air berbau, sering macet tidak (mengalir sewaktu-waktu/mengalirnya kecil). Akibat kondisi air seperti itu, sebagian besar konsumen tidak menggunakan untuk memasak dan minum. Mereka hanya menggunakan air PDAM untuk mandi dan mencuci. Kalau untuk memasak dan minum, para konsumen PDAM membeli air kemasan atau air yang dijual. Disatu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Keluhan lainnya tentang kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama dari yang diharapkan oleh pelanggan.

Keluhan dan kritikan kualitas pelayanan dari masyarakat yang disebutkan di atas dapat membuat citra PDAM kabupaten Donggala menjadi kurang baik. Pelanggan merupakan prioritas utama perusahaan dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu yang memperburuk krisis sampai saat ini

adalah buruknya kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah terutama disektor pelayanan publik. Sehingga muncul sikap, anggapan dan penilaian terhadap pemerintahan. Misalnya kesan bahwa birokrasi adalah prosedur yang berbelitbelit dan mempersulit urusan, adanya nepotisme, kolusi dan korupsi dalam sektor pelayanan publik. Bahkan dalam pelayanan publik sering muncul penawaran-penawaran yang dapat mempermudah suatu proses yang seharusnya melalui berbagai proses tetapi dipermudah

Terciptanya kualitas layanan yang baik kepada pelanggan akan menciptakan kepuasan terhadap layanan. Kepuasan layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa.

Untuk dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan tersebut maka penelitian ini menggunakan teori Parasuraman dalam Zeithaml (1990) dengan beberapa aspek Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliable*), Daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*)

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan usulan penelitian ilmiah dengan judul: “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Uwe Lino Kabupaten Donggala”.

METODE

Usulan penelitian ini persoalan pokok yang akan di bahas adalah masalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Uwe Lino Kabupaten Donggala selaku perusahaan milik Kabupaten Donggala yang mempunyai kegiatan dalam bidang jasa dengan memberikan pelayanan berupa penyediaan air bersih kepada masyarakat dan

untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada maka penulis menggunakan teori Parasuraman dan Zeithami (1990) adapun aspeknya ialah; Bukti Langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik penampilan personel dan sarana komunikasi; Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; Daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap; Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang di miliki oleh staf; Empaty (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami dan memahami kebutuhan para pelanggan. Untuk mencapai pelayanan yang prima.

Adapun alasan calon peneliti menggunakan teori ini, karena menurut calon peneliti teori ini sangat relevan untuk dijadikan sebagai pisau bedah analisis tentang kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Uwe Lino Kabupaten Donggala. Berdasarkan landasan hukum Undang-Undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Jenis Penelitian yang digunakan dalam usulan penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian dimana pengumpulan data untuk mengetes pertanyaan peneliti atau hipotesis yang berkaitan dengan keadaan dengan kejadian sekarang. Mereka melaporkan keadaan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya.

Menurut Sugiyono (2003:11), bahwa:” penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (dependen) tanpa membuat perbandingan, atau hubungan dengan variabel yang lain.”. sedangkan yang dimaksud dengan desain

kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Lokasi usulan penelitian di laksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Uwe Lino Kabupaten Donggala. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada data dan informasi yang dibutuhkan relevan dengan pokok permasalahan yaitu tentang kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Uwe Lino. Waktu yang di gunakan menulis usulan penelitian ini di mulai sejak di keluarkannya surat usulan penelitian sampai dengan selesai.

Informan dalam usulan penelitian ini adalah orang yang dianggap paling mengetahui fenomena penelitian yang diteliti. Teknik penentuan informan pada usulan penelitian ini menggunakan *purposive* untuk pegawai yang dianggap lebih mengetahui, memahami, dan yang memiliki kewenangan proses pelaksanaan pelayanan atau pemberian layanan. dan Aksidental untuk pelanggan sebagai yang dilayani atau penerima layanan. Jumlah informan pada penelitian ini ialah 5 (lima) orang kasi pelayanan Pelanggan 1 (satu) orang, staff Pelayanan dan pengaduan 1(satu) orang, masyarakat 3(tiga) orang.

Dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara pengumpulan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan. Teknik pengumpulan data sangat tergantung dari instrumen yang digunakan. Tujuan menggunakan instrumen adalah untuk memudahkan memperoleh data secara sistematis dan bisa dipertanggungjawabkan.

1) Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan untuk memperoleh data secara langsung ke objek penelitian sehingga dapat melihat dari dekat tentang hal-hal yang menjadi tujuan pengamatan. Objek penelitian berupa aktivitas manusia, fenomena alam, proses kerja, dan lain sebagainya. Observasi merupakan data-data atau informasi mengenai segala sesuatu yang

ada, yang terjadi, yang dapat diindera oleh panca indera. Peristiwa, kejadian, fenomena yang sedang berlangsung pada saat pengamatan dan dianggap penting dicatat sedetail mungkin.

2) Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Proses memperoleh keterangan melalui tanya jawab secara langsung atau tatap muka dengan informan yang dilakukan secara mendalam untuk memperoleh keterangan dan informasi mengenai objek yang diteliti. Sehingga peneliti secara langsung melakukan wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara terhadap informan yang secara sengaja dibuat berdasarkan kebutuhan data peneliti ini sebagaimana tergambar pada rumusan masalah dan definisi operasional konsep. Isi dari pedoman wawancara yang digunakan selama penelitian berlangsung dapat saja berkembang dilapangan sesuai dengan kebutuhan data. Moloeng (2010:186) menjelaskan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Artinya peneliti melakukan tatap muka dengan informan untuk melakukan tanya jawab yang bertujuan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi di tempat penelitian.

3) Dokumentasi

Metode ini merupakan salah satu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Oleh karena itu dokumen adalah sumber data yang dapat dimanfaatkan untuk menganalisa,

menafsirkankan bahkan untuk meramalkan. Dokumen yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini berasal dari berbagai sumber sepanjang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau bukti-bukti secara tertulis berupa catatan, notulen, rapat, buku, surat kabar, majalah, foto-foto, dan sebagainya.

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian ialah peneliti itu sendiri. Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Dimana Sugiono (2010:8) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Hal demikian dilakukan karena penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tehnik wawancara sehingga peneliti menjadi sangat penting didalam pengumpulan data dan keberhasilan peneliti

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:246-253), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh gambar model interaktif yang diajukan Miles dan Huberman. ini adalah sebagai berikut : Aktivitas dalam analisis data yang dilakukan melalui 3 tahapan yaitu :

1. Reduksi data (*data reduction*).

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kegiatan yang dilakukan pada reduksi data berupa penyusunan satuan atau editing data, dan kategorisasi atau pengelompokan data, sehingga data yang

telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah untuk pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan.

Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau pengkategorisasian ke dalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang di reduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan peneliti.

Data yang di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan. Semakin lama peneliti berada di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, semakin kompleks dan rumit. Oleh karena itu, reduksi data perlu dilakukan sehingga data tidak bertumpuk agar tidak mempersulit analisis selanjutnya.

2. Penyajian data (*data display*)

Setelah data reduksi, amaka langkah selanjutnya adalah menyajikan atau men-display-kan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katrgori, *Flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*)

Langkah ketiga dalam anilisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berbuah bila ditemukan masih bersifat

sementara, dan akan berbuah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mnedukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan data, maka kesimpulan yang dikemukakan metupakan kesimpulan kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bukti Langsung (*tangibles*)

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan langsung oleh peneliti kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Uwe Lino kota Palu dilihat dari aspek Bukti langsung (*Tangible*) Sarana dan prasarana yang menjadi kekurangan ialah kondisi gedung kantor yang tidak terawat, kondisi toilet yang tidak dapat digunakan kemudian sarana penunjang lainnya seperti AC yang harus dilakukan perbaikan kemudian mesin Generator yang tidak dapat difungsikan dengan baik. Kemudian tempat parkir yang belum tertata dengan baik. Melihat penampilan pegawai dalam melayani masyarakat sudah terlihat baik. Berdasarkan kondisi tersebut kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Donggala dari aspek bukti langsung dinilai kurang memadai.

Kehandalan (*Realibility*)

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan langsung oleh peneliti bahwa aspek kehandalan (*Realiabile*) mengenai ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan pengaduan gangguan di kantor Perusahaan Daerah Air Minum Uwe Lino dinilai masih kurang tepat dan cepat waktu pelayanan, kenyataan ini dapat dilihat dari pernyataan beberapa informan serta pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung dilokasi penelitian di mana waktu penyelesaian yang dijanjikan tidak sesuai dengan apa yang mereka janjikan sebelumnya sehingga masyarakat merasa

layanan yang diperoleh dengan apa yang mereka harapkan.

Daya tanggap (*responsiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Uwe Lino dari aspek daya tanggap (*Responsiveness*) masih kurang tanggap. Di karenakan masih sangat lambat dalam menangani keluhan gangguan pelanggan dialami oleh pelanggan PDAM Uwe Lino sendiri. Dan kondisi tersebut benar adanya sebagai mana yang telah diketahui oleh peneliti langsung dilapangan.

Jaminan (*assurance*)

Berdasarkan hasil wawancara bersama kelima informan tersebut serta hasil pengamatan langsung oleh peneliti tentang kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Uwe lino dilihat dari aspek Assurance sudah baik. Kenyataan ini diketahui dari hasil wawancara dengan pengamatan langsung oleh peneliti bahwa pegawai PDAM Uwe Lino Kabupaten Donggala sudah menunjukkan sikap sopan dan ramah dalam melayani masyarakat.

Empaty (*emphaty*)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan khususnya dari aspek Empati (*emphaty*) dapat dikatakan kurang baik. Karena pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Karena para pelanggan masih mengeluhkan tentang buruknya pelayanan air, walaupun dari segi pelayanan yang lain sudah dikatakan baik. Untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai karakter yang berbeda pula memang bukan hal yang mudah. Untuk itu pihak Perusahaan Daerah Air Minum Uwe Lino harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang benar-benar

sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan PDAM Uwe Lino Kabupaten Donggala dengan menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml yang terdiri dari beberapa aspek yaitu : Bukti langsung (*Tangibles*) yaitu sarana dan prasarana yang masih kurang memadai kemudian penampilan pegawai yang sudah terlihat rapi, kehandalan (*Reliable*) yaitu kemampuan para pegawai memberikan pelayanan pengaduan gangguan pelayanan yang diberikan oleh PDAM masih kurang cepat dan tepat dalam melayani pengaduan gangguan, Daya tanggap (*responsiveness*) mengenai lama/waktu penyelesaian dalam pengaduan gangguan respon pegawai yang masih kurang cepat dalam melayani penanganan pengaduan gangguan, Jaminan (*assurance*) sudah menunjukkan sikap sopan dan ramah dalam melayani masyarakat, *Emphaty* (*emphaty*) yaitu masih dikatakan kurang baik. Karena pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Uwe Lino Kabupaten Donggala. Saran tersebut antara lain :

1. Bukti Langsung (*tangible*) memperbaiki sarana dan prasarana mulai dari AC yang kurang dingin sehingga menyebabkan kondisi ruangan menjadi kurang nyaman, toilet yang tidak berfungsi dengan baik, kemudian penataan kembali area parkir. Serta penampilan pegawai yang dapat dipertahankan seperti standar oprasionalnya.

2. Kehandalan (*reliability*) lebih meningkatkan lagi kemampuan pelayanan pengaduan gangguan
3. Daya tanggap (*responsiveness*) meningkatkan lagi sikap tanggap dan merespon apa yang menjadi keluhan pelanggan
4. Jaminan (*assurance*) lebih dipertahankan sikap ramah dan sopan kepada para pelanggan
5. Empati (*emphaty*) PDAM harus lebih memperhatikan dan memfokuskan pelayanannya atas apa yang menjadi keluhan pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada Dr.H. Sastrio M, M. Si., selaku Ketua Tim Pembimbing dan Dr. Nurhannis, M. Si., selaku Anggota Tim pembimbing yang telah memberikan arahan bimbingan, petunjuk, saran dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian penelitian dan pembuatan artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Moloeng, Ilexy J. 2010 *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Pusat bahasa Depdiknas. Bandung.
- , .2010. *Metode Penelitian Adminitrasi (dilengkapi dengan Metode R & D) Cetakan Ke tujuh Belas*. Alfabeta. Bandung.