



Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan

Analysis of the Quality of Drinking Water Service in Regional Company of Drinking Water (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan

Ika Suhaila, Abdul Kadir, & Armansyah Matondang

Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan prioritas dari PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan air minum yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Teori yang digunakan adalah dari Zeithaml dan Bitner yaitu tolak ukur dari kualitas dilihat dari beberapa indikator kehandalan, responsif, jaminan, empati, dan bukti nyata. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan air minum yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan sepenuhnya belum efektif. Hal ini dapat dikatakan belum efektif atas dasar beberapa indikator yang dijadikan sebagai tolak ukur dari penelitian belum terlaksana secara optimal. Faktor pendukung dan penghambat juga merupakan penentu dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, PDAM

Abstract

The quality of service is the priority of PDAM Tirtanadi Tuasan Branch to customers. This research aims to analyze the quality of drinking water services provided by PDAM Tirtanadi Tuasan Branch along with its supporting factors and inhibition. The theory used is from Zeithaml and Bitner which is the benchmark of quality judging by several indicators of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. The research method used is a qualitative approach by means of observation, interview and documentation. The results of this study show that the quality of drinking water service provided by PDAM Tirtanadi Tuasan Branch is not fully effective. This can be said to have not been effective on the basis of some indicators that were used as a benchmark of research has not been carried out optimally. Supporting factors and inhibition are also determinants of the quality of service provided.

Keywords: Quality, Service, PDAM

How to Cite: Suhaila, I. Kadir, A. & Matondang, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan (JIAAP)*, 1(2) 2022: 71-80,

PENDAHULUAN

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (basic human need). Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, memasak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri. (Ismid, F., Kusmanto, H., 2020).

Maka untuk menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola dan mengembangkan sebuah perusahaan milik Negara yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal sebagai PDAM. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat. Sebagai organisasi sektor publik mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. (Panjaitan dkk, 2019; Silalahi dkk, 2019).

Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di daerah, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat dan tersebar diseluruh daerah di Indonesia termasuk di Provinsi Sumatera Utara yang diberi nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi. Perusahaan tersebut dibangun oleh Pemerintah Kolonial Belanda pada tanggal 08 September 1905 yang diberi nama NV Water Leiding Maatshappj Ajer Beresih. Pembangunan tersebut dilakukan oleh Hendrik Cornelius Van Den Honert selaku direktur perusahaan tersebut dan berpusat di Amsterdam Belanda (sekarang kantor pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara). (Narita dkk, 2016; Hendrawan dkk, 2019).

Salah satu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi yang ada di Provinsi Sumatera Utara yaitu PDAM Cabang Tuasan yang terletak di Jalan Tuasan No. 61, Medan. Untuk saat ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain pemasangan baru, perbaikan dan pembayaran rekening serta pelayanan air itu sendiri. Dalam hal pelayanan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tentu terdapat permasalahan seperti keluhan masyarakat tentang debit air yang kecil pada waktu-waktu tertentu, kemudian kurangnya kepuasan masyarakat dalam hal kualitas air yang disalurkan ([Http://pdamtirtanadi.co.id](http://pdamtirtanadi.co.id) diakses pada tanggal 20 November 2019 pukul 21:00 wib). (Wiryadi dkk, 2020; Harahap dkk, 2020).

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai "Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan".

Tinjauan Pustaka

Pengertian Kualitas

Menurut Tjiptono (2004:11) kualitas adalah sebagai kesesuaian untuk digunakan (fitness) untuk digunakan. Defenisi lain yang menekankan orientasi harapan pelanggan pertemuan atau apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami, karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih baik untuk mendapatkan standar yang lebih baru dan baik. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir (meningkatkan kualitas kontinuitas). (Dahlia dkk, 2020; Prasetyo dkk, 2021).

Pengertian Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefenisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Baik dalam bentuk barang atau jasa, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Jonatan, S., Kadir, A., dkk 2020).

Kemudian menurut Moenir (1992:16) pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh orang lain secara langsung. Dimana penyelesaian terhadap resolusi atas pelayanan yang diberikan karena memuat semua upaya yang dilakukan oleh seseorang di dalam kerangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan di dalam hal pemenuhan kebutuhan. (Minallah dkk, 2021; Ningrum dkk, 2019).

Pengertian Kualitas Pelayanan (Jasa)

Menurut Zeithaml dan Bitner (2004:75 dalam Skripsi Hendriawan Eko Saputro 2011) Kualitas Pelayanan mempunyai indikator indikator sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (tangible)
Penampilan fisik dari penyediaan pelayanan yang merupakan fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan.
2. Kehandalan (reliability)
Suatu kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.
3. Daya Tanggap (responsiveness)
Kemauan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan.
4. Jaminan (Assurance)
Mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, risiko, keragu-raguan.
5. Empati (empathy)
Kemudahan melakukan komunikasi yang baik, membina hubungan baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

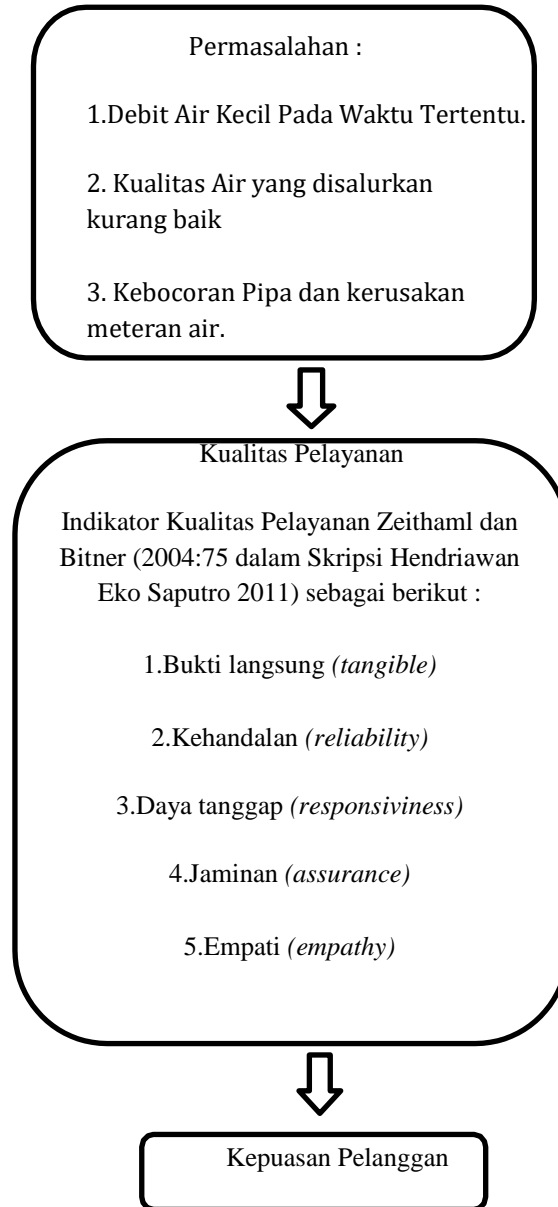
Penelitian Relevan

Penelitian relevan ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Skripsi dari Bambang Sumantri dan Herman Parwiyanto (2017) dengan Judul Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Sragen. Isi dari skripsi tersebut adalah Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM kabupaten Sragen berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan positif yang signifikan antara persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan citra PDAM. Kemudian skripsi tersebut Menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi Bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan Empati. (Syari, N., Warjio, W., dkk 2019).

Kerangka Pemikiran

Secara operasional dapat dijelaskan bahwa tujuan setiap organisasi terutama organisasi pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pihak penerima layanan. Untuk itu pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan dalam memberikan pelayanan dalam hal Kualitas Pelayanan (Jasa) diukur melalui indikator atau dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Bitner (2004:7 dalam Skripsi Hendriawan Eko Saputro 2011) meliputi Kehandalan (reliability), Keresponsifan (responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (emphaty) dan Bukti nyata (tangible). Indikator tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM kepada pelanggan.

Bagan I. Skema Kerangka Pemikiran Penelitian



METODE PENELITIAN

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiono (2016:3) Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif yaitu metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif, dimana pemecahan masalah yang diselidiki menggambarkan keadaan objek penelitian, berdasarkan fakta - fakta yang kelihatan dilapangan sebagaimana adanya. Berdasarkan fakta yang kelihatan dilapangan yang akan dianalisis adalah tentang Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan.

Lokasi penelitian merupakan salah satu hal terpenting dalam melakukan sebuah penelitian, lokasi merupakan objek yang akan diamati. Dalam penelitian ini penulis memilih lokasi sebagai objek penelitian adalah di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan di Jalan Tuasan No. 61, Medan. Penelitian dimulai dari bulan Oktober 2019 hingga Februari 2020.

Data-data atau jawaban- jawaban yang didapat dan diperoleh melalui berbagai informan penelitian, adapun informan penelitian, meliputi:

- a. Informan kunci (key informan) Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian pemasaran di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Bapak Ir. Aprillian Siregar, M.T (wawancara dilakukan pada jum'at, 20 Desember 2019).
- b. Informan Utama, Adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Salah Satu Tokoh Masyarakat warga Jalan Tuasan (wawancara dilakukan Kamis, 19 Desember 2019),
- c. Informan tambahan Adapun yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah warga Jalan Tuasan diantaranya Ibu Elsa dan Saudari Izmi (wawancara dilakukan Kamis, 19 Desember 2019),

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Nugrahani, F (2014: 62-64) menjelaskan bahwa informasi dari sumber data primer dalam penelitian kuantitatif pada umumnya dapat digali dengan lebih mendalam melalui teknik observasi dan wawancara. Pengumpulan data dengan teknik observasi dan wawancara merupakan cara yang utama bagi penelitian kualitatif. Selain itu, data dalam penelitian kualitatif dapat dikumpulkan melalui sumber data sekunder yang berupa dokumentasi.

Observasi

Observasi adalah salah satu cara yang digunakan dalam melakukan penelitian oleh penulis. Menurut Baskowi (2012:13) Observasi adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara diteliti serta pencatatan secara sistematis. Kegiatan observasi ini bertujuan untuk mencari tahu kualitas pelayanan (Jasa) Air Minum yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan kepada pelanggan.

Wawancara

Dalam metode penelitian kualitatif, wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama. Sugiyono (2015: 317) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, dimana wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Tuasan, Tokoh Masyarakat dan warga sekitar Jalan Tuasan.

Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan agar penelitian disertai dengan bukti- bukti dari hasil penelitian seperti wawancara. Guba dan Lincoln (2005:176 dalam Skripsi Hendriawan Eko Saputro 2011) menjelaskan istilah dokumen yang dibedakan dengan record. Defenisi dari record adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajiakan akunting. Selain, dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film lain dari record yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik.

Analisis Data

Noeng Muhadjir (1998: 104) Analisis data adalah sebagai "upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti yang menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Data analisis kualitatif berarti menarik sebuah makna, dari serangkaian data mentah menjadi sebuah data interpretasi dari peneliti dimana interpretasi tersebut dapat dipertanggung jawabkan keilmiahannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

"Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan"

Menurut peneliti, Analisis kualitas Pelayanan Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan bertujuan Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Air Minum yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan kepada pelanggan. Hal tersebut juga untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dari Kualitas Pelayanan Air Minum tersebut. Adapun tolak

ukur/dimensi kualitas pelayanan Air Minum. Untuk mengetahui seberapa baik dan efektifnya kualitas yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi cabang Tuasan yang telah dilaksanakan maka dapat diukur menggunakan indikator menurut pendapat Zeithaml dan Bitner (2004:75 dalam Skripsi Hendriawan Eko Saputro 2011)

1. Bukti Langsung (Tangible)

Peneliti melihat Bukti langsung (tangible) atau bukti fisik, yaitu kemampuan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan fasilitas sarana dan prasarana fisik organisasi dan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan atau teknologi yang digunakan, penampilan pegawainya serta sarana komunikasi. Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayanan pun turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidakpuasan bagi pihak yang dilayani. Dalam hal menyediakan fasilitas pelayanan, PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan telah berupaya untuk memberikan yang terbaik.

2. Keandalan (Reliability)

Reliability dalam penelitian ini, meliputi prosedur atau proses pelayanan serta efisiensi pelayanan. Adapun salah satu indikator keandalan yaitu seperti Prosedur pelayanan dan proses pelayanan yang merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pelanggan untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki PDAM untuk memperoleh hasil produksi yaitu air.

Pelanggan mengatakan dalam prosedur pelayanan tidak ada kendala yang berarti prosedur tersebut sudah sederhana dan dapat dipahami oleh pelanggan. Prosedur dan proses pelayanan yang sederhana, mudah dan dapat dipahami pelanggan menjadi salah satu keuntungan bagi pihak PDAM. Jika prosedur atau proses pelayanan mudah, maka pelanggan akan merasa puas dan turut serta dalam menunjang kelancaran pelayanan yang ada di PDAM.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Responsiveness merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau Sikap para pegawai PDAM Cabang Tuasan cukup tanggap dalam memberikan pelayanan baik berupa pelayanan sambungan baru, pembayaran rekening dan penanganan terhadap kerusakan. Dimana PDAM berupaya memberikan pelayanan prima dan menangani keluhan pelanggan bila terjadi kerusakan. Sikap tanggap yang diberikan para pegawai PDAM dapat di kategorikan baik.

4. Jaminan (Assurance)

Jaminan (assurance) mencakup kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Maka pandangan positif akan datang kepada perusahaan apabila pelanggan memperoleh pelayanan yang menyenangkan.

5. Empati (Empathy)

Empati adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau seseorang. Dalam lingkungan suatu perusahaan, dimana pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya penyediaan air bersih. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Faktor Pendukung dan Penghambat yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dilapangan dengan beberapa informan dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya faktor pendukung dan penghambat dalam merealisasikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Adapun faktor pendukung tersebut yaitu :

1. Faktor aturan
2. Faktor organisasi
3. Faktor pendapatan
4. Faktor sarana pelayanan
5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Sementara itu hal yang dapat menghambat pelayanan PDAM adalah biasa dikarenakan Sumber Daya Manusia baik secara internal ataupun eksternal.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat ditarik kesimpulan tentang judul “Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan” yaitu :

1 Bukti langsung (tangible) kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, Hal ini sesuai dengan indikator langsung (tangible) dapat dilihat dimana sudah terpenuhinya sarana prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Kehandalan (reliability) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan yang diberikan. Kemudian Indikator yang ketiga yaitu Daya tanggap (responsiveness) dapat dilihat dari ketanggapan pegawai PDAM dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan. Jaminan (assurance) dapat dilihat dari keramah tamahan dan kesopanan pegawai pada saat memberikan pelayanan. Akan tetapi, PDAM adalah perusahaan yang output nya adalah menghasilkan air bersih. Oleh karena itu kualitas pelayanan air kepada pelanggan harus diutamakan dibandingkan dengan pelayanan yang lain, agar air yang dihasilkan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan.

2 Sementara itu, Faktor pendukung yang mendukung pelayanan adalah :

- Faktor aturan
- Faktor organisasi
- Faktor pendapatan
- Faktor kemampuan dan keterampilan.
- Faktor sarana pelayanan

Dari berbagai faktor tersebut memang berlaku di PDAM dan sudah diimplementasikan dengan baik oleh pihak PDAM. Hal ini dapat dilihat dengan pegawai yang sudah mempunyai kesadaran yang tinggi dengan apa yang harus dia kerjakan.

DAFTAR PUSTAKA

(diunduh tanggal 02 Oktober pukul 09:00 wib).

2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D. Bandung: PT Alfabeta

2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D. Bandung: PT Alfabeta.

Atik dan Ratminto. (2005). Manajemen Pelayanan, disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Bandung: labkat Press Barata. Atep Adya 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Kompetindo.

Berry, David. 2003. Pokok-Pokok Pikiran dalam Sosiologi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Br Simbolon, N., Sihombing, M., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 145-155

Citizen's Character dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Dahlia, D., Harahap, D., & Lubis, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 107-115. doi:<https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.51>

Dahlia, D., Harahap, D., & Lubis, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 107-115. doi:<https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.51>

Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada Elang Emas

Fahrizal, M.Y, Hendra, Y. & Hidayat, T.W. (2020). Opini Publik Tentang Destinasi Pariwisata Danau Toba Sebagai Global Geopark Kaldera UNESCO Melalui Website Kompas.Com. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1) 2020: 19-24,

Femita, Trisia. 2015. Kualitas Pelayanan PDAM Kota Surakarta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

- Halawa, N. Kadir, A & Matondang, A (2019). Partisipasi Politik Masyarakat Dalam Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur Sumatera Utara 2018 di Desa Selemak Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 45-53
- Haluana'a, F.J. Nasution, I. & Batubara, B.M. (2020). Analisis Tingkat Partisipasi Masyarakat Dalam Pemilihan Kepala Desa Orahili Kecamatan Pulau-Pulau Batu Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1) 2020: 46-52,
- Harahap, A., Siregar, N., & Kadir, A. (2020). Persepsi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Koperasi Kota Medan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 79-88
- Hendrawan, A.I. Kusmanto, H. & Warjio. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*. 8 (1): 65-84.
- Hidayat, R.P., Ritonga, S. & Suharyanto, A. (2020). Strategi Pemasaran Brothers Café dalam Membangun *Brand Image* bagi Pengunjung di Kota Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2020: 33-37,
<https://jurnal.uns.ac.id> (diunduh tanggal 02 Oktober pukul 09:00 wib). Maser, Agrifa. Willy dan Firman. 2017.
- Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta. <https://digilib.uns.ac.id> (diunduh tanggal 02 Oktober pukul 09:00
- Ismaulidina. Hasibuan, E.J, & Hidayat, T.W, (2020). Strategi Komunikasi Public Relation Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji dan Umroh. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1) 2020: 12-17,
- Ismid, F., Kusmanto, H., & Lubis, M. (2020). Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Berbasis Kinerja Pada Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 129-140. doi:<https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.53>
- Jonatan, S., Kadir, A., & Siregar, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 1-13
- Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 6
Karyawan. Jakarta: wacana Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.
- Koentjaraningrat. 2016. Metode-metode Penelitian Masyarakat. Jakarta: Rineka Cipta.
- Komaruddin. 1994. Ensiklopedia Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lestari, A. Muda, I. & Dewi, R. (2019). Sistem Pengelolaan Arsip Pada Biro Sekretariat Dan Umum Kantor Lembaga Pendidikan Perkebunan Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 39-44,
- Lestary, M. Barus, R.K.I. & Matondang, A. (2020). Asimilasi Suku Jawa dan Suku Tamil di Sei Serayu Gang Buntu, Kecamatan Medan Sunggal Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1) 2020: 25-32
- Manajemen Pendidikan Penelitian. Jakarta: Penerbit Insan Supriyati. 2011. Metodologi Penelitian.
- Mandasari, D. Nasution, M.T. & Sembiring, W.M. (2019). Perilaku Pemilih Pada Pemilihan Umum Gubernur Sumatera Utara (GUBSU) Tahun 2018 di Kecamatan Galang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 73-80,
- Manik, A., Kusmanto, H., & Lubis, M. (2019). Analisis Reliabilitas dan Responsivitas dalam Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam Kebakaran pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 65-74
- Mantja. 2007. Etnografi, Desain Penelitian Kualitatif pendidikan dan Manajemen Pendidikan. Malang:
- Mardalis. 2009. Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: Bumi Aksara
- Meiniara, P., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Independensi Pemeriksa di Lingkungan Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 184-197
- Minallah, F., Lubis, L., & Achmad, N. (2021). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Putri Hijau Medan Utara. *PERSPEKTIF*, 10(2), 527-542. doi:<https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4765>
- Moenir. 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhadjir, Noeng. 1998. Metodologi Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Rake Sarasin

- Muzanny, M., Siregar, N., & Isnaini, I. (2019). Analisis Disiplin Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Timur. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 138-146
- Narita, A.A.S, Warjio, Agus S, (2016), *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan*, *Jurnal Administrasi Publik*, 6 (2): 87-96.
- Nenggelis, S.A, Barus, R.K.I. & Jamil, B. (2019). Penetrasi Sosial Hubungan Pacaran Pada Perempuan Yang Hamil Di Luar Pernikahan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Perempuan di Desa Bandar Setia). *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2) 2019: 93-100
- Ningrum, D., Fitriani, N., & Sudrajat, A. (2019). Kualitas Pelayanan Mobil Unit Penerangan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 9(2), 113-118. doi:<https://doi.org/10.31289/jap.v9i2.2414>
- Nomor 2. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Tribhuwana Tunggaladewi. <https://media.neliti.com>
- Novita, D., Kadir, A., & Siregar, N. (2020). Analisis Kinerja Inspektorat Daerah Dalam Melakukan Fungsi Pengawasan (Studi Pada Inspektorat Kota Langsa). *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 116-128. doi:<https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.52>
- Nurdiansyah, R. Hasibuan, E.J. & Novri. (2019). Strategi Komunikasi Guru Dalam Menerapkan Pendidikan Karakter Terhadap Kelas IX Fullday Di SMP Muhammadiyah 7 Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2) 2019: 77-89,
- Nurmiah, N., Kusmanto, H., & Lubis, Y. (2019). Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Program Pemberdayaan Kebersihan Kelurahan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 176-183.
- Pandiangan, A. Kadir, A. & Lubis, Y.A. (2019). Peran Satuan Polisi Pamong Praja dalam Menertibkan Bangunan Liar Di Kecamatan bagan Sinembah Kabupaten Rogan Hilir Provinsi Riau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 66-72,
- Panjaitan, E. Dewi, R. & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *PERSPEKTIF*, 8 (1): 32-38.
- Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT. Grasindo
- Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 1979. Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2009.
- Prasetio, E., Isnaini, I., & Adam, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. *PERSPEKTIF*, 10(2), 710-727. doi:<https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.5176>
- Publik Volume 1 Nomor 1. Program studi Ilmu Administrasi Negara. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Rachmawati, D.P. Ritonga, S. & Batubara, B.M. (2020). Peranan Dinas Sosial Dalam Menangani Masalah Kekerasan Sosial Terhadap Anak di Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1) 2020: 38-45,
- Roberto, S.A.. Kadir, A. & Angelia, N. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 32-38,
- Santifa, M., Warjio, W., Harahap, D., & Isnaini, I. (2019). Evaluasi Program Pemberdayaan Masyarakat Melalui Bank Sampah Mawar Sejadi di Kelurahan Sijambi Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjung Balai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 89-98
- Saputro, Hendriawan Eko. 2011. Kualitas Pelayanan PDAM Tirta makmur Sukoharjo. Fakultas Ilmu Sosial dan Sebelas Maret Surakarta. <https://digilib.uns.ac.id> (diunduh tanggal 02 Oktober pukul 09:00 wib).
- Silalahi. A.F.L, Syafruddin, R. & Beby, M.B. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. *PERSPEKTIF*, 8 (1): 8-14
- Sinuhaji, V.V. Siregar, N.S.S. & Jamil, B. (2019). Aktivitas Komunikasi Pemasaran Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Karo Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan (Studi Deskriptif Kualitatif Wisata Bukit Gundaling Berastagi), *Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2) 2019: 101-114,
- Sirait, N., Warjio, W., Harahap, D., & Kadir, A. (2019). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam hal Disiplin Kerja di Kantor Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 165-175
- SKRIPSI dan JURNAL
- Soekanto, Soerjono. 1997. Mahasiswa dalam Pembangunan. Lampung: Unila.

- Strategi PDAM dalam Meningkatkan Kualitas Air bersih untuk Menunjang Pembangunan di Kota Wisata Batu
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D. Bandung: PT Alfabeta
- Sukidin, Basrowi, basrowi Suranto. 2012.
- Sukri, M. Sinaga, R.S. & Hasibuan, M.A. (2020). Strategi Partai Gerindra dalam Memenangkan Dahlan Hasan dan Muhammad Ja'far Sukhairi Nasution Sebagai Bupati dan Wakil Bupati Mandailing Natal. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1) 2020: 53-59,
- Sumantri, Bambang dan Hermawan Parwiyato. 2017. Kualitas Pelayanan PDAM kabupaten Sragen. *Jurnal Wacana*
- Syari, N., Warjio, W., & Kadir, A. (2019). Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 156-164
- Tanjung, M., Kusmanto, H., Warjio, W., & kadir, A. (2019). Evaluasi Kinerja Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 82-88.
- Titisari, Purnamie. 2014. Peranan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Turnip, H. Hendra, Y. & Matondang, A. (2020). Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Kantor Search and Rescue Medan dalam Pencarian Orang Hilang di Gunung Sibayak. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1) 2020: 7-11,
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 1962.
- Undang-undang Republik Indonesia pasal 33 Ayat 1.
- University Press
wib).
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48-58
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48-58
- Yolanda, H. Hendra, Y. & Matondang, A. (2020). Strategi Downward Communication Pimpinan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Di PT. Pelabuhan Indonesia I. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1) 2020: 1-6,
- Yulian, Zamit. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Zakwani, K., Kusmanto, H., & Kadir, A. (2019). Implementasi Program Percepatan Sertifikasi Barang Milik Negara Berupa Tanah (Studi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sumatera Utara). *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 75-81
- Zulianda, W. Muda, I. & Jamil, B. (2020). Efektivitas Pelaksanaan Kurikulum untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan di TK Dewantara Titi Kuning Kecamatan Medan Johor. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1) 2020: 60-67,