

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA JENEBERANG  
KABUPATEN GOWA**

**Disusun dan diusulkan oleh :**

**KASMAWATI MAPPAOSDANG**

**Nomor Stambuk : 10561 05294 15**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA JENEBERANG  
KABUPATEN GOWA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara



Disusun dan Diajukan Oleh :

**KASMAWATI MAPPAODANG**

Nomor Stambuk : 10561 05294 15

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Nama Mahasiswa : Kasmawati Mappaodang

Nomor Stambuk : 10561 05294 15

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

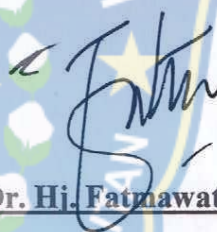
Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. Muh. Isa Ansyari, M.Si

Pembimbing II



Dr. Hj. Fatmawati, M.Si

Mengetahui :

Dekan

Fisipol Unismuh Makassar



Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara



Nasrul Haq, S.Sos., M.PA

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0048/FSP/A.4-II/VIII/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Kamis Tanggal 29 Agustus 2019.



### TIM PENILAI



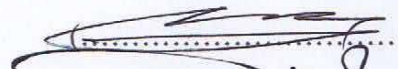
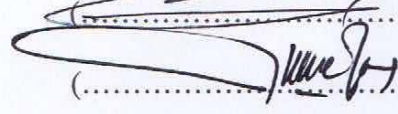
Ketua

Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

  
Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

Penguji:

1. Dr. H. Muhammadiyah, MM ( Ketua )  (.....)
2. Dr. Muh. Isa Ansyari, M.Si  (.....)
3. Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si  (.....)
4. Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos., M.Si  (.....)

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Kasmawati Mappaodang

Nomor Stambuk : 10561 05294 15

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima saksi akademik sesuai aturan yang berlaku.

Makassar, 20 Agustus 2019

Yang menyatakan,



Kasmawati Mappaodang

## ABSTRAK

**Kasmawati Mappaodang, 2019. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.**

(dibimbing Oleh Muh. Isa Ansyari dan Hj. Fatmawati)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Jenis penelitian ini menggunakan Metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu Direktur PDAM Gowa, Pegawai PDAM Gowa serta Masyarakat/ Pelanggan PDAM Gowa.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa dilihat dari kualitas pelayanan publik menurut Brady dan Cronin (2001) ada 3 yaitu: (1) Kualitas Interaksi yang meliputi sikap, perilaku dan keahlian, (2) Kualitas Lingkungan Fisik yang meliputi kondisi sekitar (ambient condition), desain fasilitas dan Faktor Sosial, (3) Kualitas Hasil yang meliputi waktu tunggu dan Valency (Atribut). Penilaian dari Kualitas Pelayanan Publik dilihat dari observasi peneliti serta hasil wawancara antara peneliti dan informan maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor PDAM Gowa sudah baik atau berkualitas dari segi Kualitas Interaksi, dan Kualitas Lingkungan Fisik akan tetapi jika dilihat Kualitas Hasil seperti Valency (atribut) belum baik.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, PDAM Gowa**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh**

Alhamdulillah, segala puji bagi **Allah SWT**, karena berkat limpahan Rahmat dan Hidayah-Nyalah sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa” yang merupakan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Shalawat dan salam tak lupa Penulis ucapkan kepada baginda **Nabi Muhammad SAW**.

Pada kesempatan ini Penulis hendak akan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua, Ayahanda **H. Mappaodang** dan Ibunda **Hj. Kartini** atas segala kasih sayang, cinta dan pengorbanan serta doa yang tulus dan ikhlas yang senantiasa beliau panjatkan kepada **Allah SWT** sehingga menjadi pelita terang dan semangat yang luar biasa bagi penulis untuk menggapai cita-cita, semoga ayahanda dan Ibunda senantiasa dilindungi dan di Rahmati oleh **Allah SWT**. Ucapan terima kasih kepada Saudara penulis **Marhani, Karman Mappaodang, Imran Mappaodang, S.Sit, Efendy Mappaodang, Taufan Mappaodang, S.H, Basri Mappaodang** dan **Maulana Mappaodang, S.H, M.H** yang telah mendukung dan memberikan motivasi

kepada penulis. Semoga kalian diberikan kesehatan dan kesuksesan untuk masa depan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis akan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak **Dr. Muh. Isa Ansyari, M.Si** selaku pembimbing I dan Ibunda **Dr. Hj. Fatmawati, M.Si** selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis mulai dari penulisan proposal hingga selesainya skripsi ini.

Penulis juga tak lupa ucapkan terima kasih kepada :

1. Ayahanda Dr. H. Abdul Rahman Rahim, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibunda Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ayahanda Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku sekretaris dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Kakanda Nasrul Haq, S.Sos., M.PA selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas hal-hal yang berhubungan Administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
5. Bapak dan Ibu dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah menyumbangkan ilmunya kepada Penulis selama mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan.



6. Seluruh Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu Penulis.
7. Kepada seluruh Pegawai Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yang telah memberi Izin kepada Penulis untuk melakukan Penelitian. Khususnya kepada Bapak H. Hasanuddin Kamal, S.H.,M.H selaku Direktur Utama PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
8. Teman-teman yang selalu memberi semangat Alya, Musyawwir, Yanti, Wananda, Indra, Rahmat, dan Sumarni
9. Seluruh keluarga besar SOSPOL Universitas Muhammadiyah Makassar, utamanya satu angkatan 2015, dan khususnya Administrasi Negara kelas B..

Terakhir, penulis ingin memohon maaf kepada seluruh pihak atas segala kekurangan dan kekhilafan yang penulis perbuat baik yang disadari maupun tidak disadari yang tidak menyenangkan di hati kalian semua. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga karya ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Makassar, 20 Agustus 2019



Kasmawati Mappaodang

## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian karya ilmiah .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep dan Teori .....	6
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	6
2. Pengertian Pelayanan Publik .....	12
3. Jenis-Jenis Pelayanan .....	15
4. Tujuan Pelayanan Publik .....	16
5. Asas-asas, Prinsip-prinsip dan Standar Pelayanan Publik .....	17
B. Kerangka Pikir.....	22
C. Fokus Penelitian .....	24
D. Deskripsi Fokus Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	27

B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	27
C. Sumber Data .....	27
D. Informan Penelitian .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	28
F. Teknik Pengabsahan Data .....	29
G. Analisis Data .....	30

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

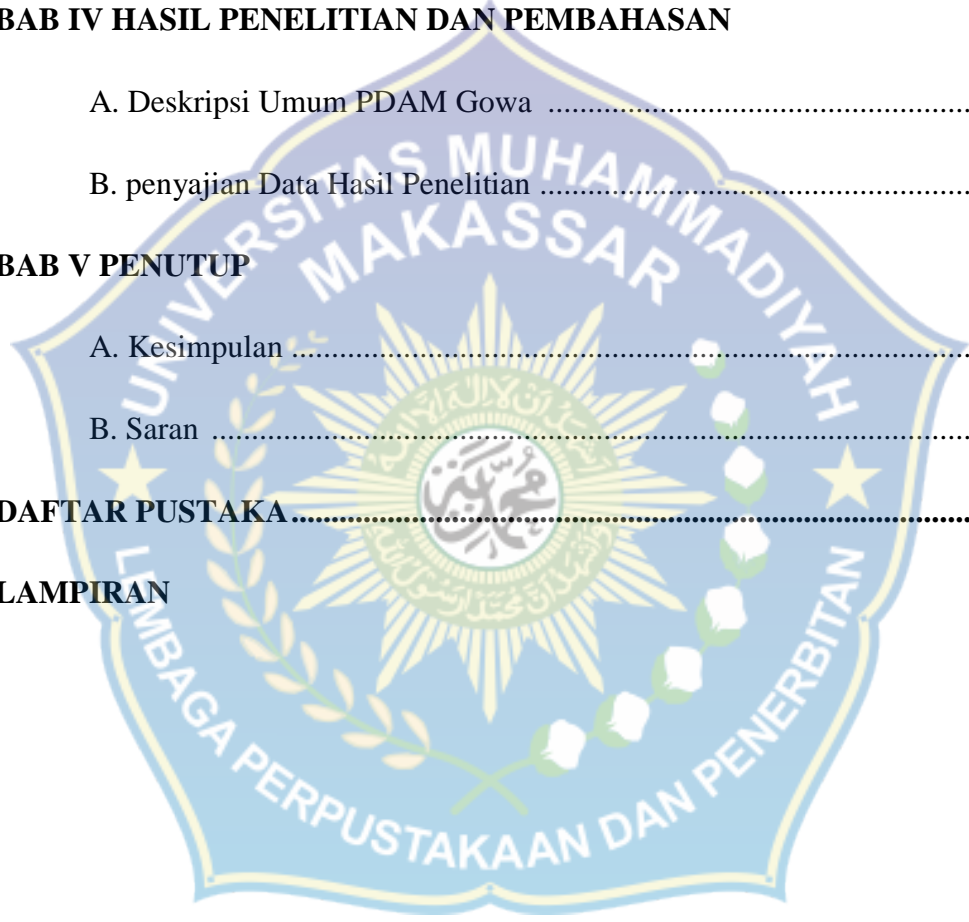
A. Deskripsi Umum PDAM Gowa .....	32
B. penyajian Data Hasil Penelitian .....	46

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	69
B. Saran .....	70

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>72</b>
-----------------------------	-----------

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Tabel Informan Penelitian .....	28



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pikir .....	23



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintahan hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberi pelayanan barang dan jasa.

Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi adminitator pelayan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik.

Perusahaan Daerah Air Minum atau dikenal dengan PDAM menurut UU No.5 Tahun 1962 adalah suatu kesatuan usaha milik pemerintah daerah yang memberikan jasa pelayanan dan penyelenggaraan kemanfaatan umum dibidang air minum. PDAM dibutuhkan masyarakat untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak di konsumsi, karena air tanah disebagian daerah telah tercemar. Bentuk pelayanan jasa yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum adalah

memberikan jasa dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat khususnya masyarakat yang menggunakan jasa air PDAM itu sendiri.

PDAM merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya perlu mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan air bersih. Untuk itu pelayanan yang diberikan seharusnya memenuhi standard kualitas layanan yang baik, atau berkualitas dengan harga yang terjangkau.

Sebagai perusahaan pemberi layanan publik yang berorientasi juga pada kepentingan profit, PDAM harus dikelola dengan baik berdasarkan asas- asas ekonomi perusahaan sehingga harus dapat memelihara kelangsungan hidup perusahaan, namun tetap harus mampu melayani kebutuhan masyarakat pelanggan, khususnya dalam penyediaan air minum secara lancar dan dalam jumlah yang cukup.

Pelayanan Publik merupakan rangkaian atau kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap penduduk atau warga Negara atas pelayanan administratif, jasa, atau barang yang disediakan oleh pelayanan publik. Selanjutnya pada ayat (2) menjelaskan “ Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang selanjutnya di sebut penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggaraan Lembaga Independen, Negara, Korporasi, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan badan hukum dan pelayanan publik lain yang dibentuk hanya untuk kegiatan suatu pelayanan publik”.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jenebrang Kabupaten Gowa adalah suatu unit usaha milik Daerah yang berjalan dalam distribusi air bersih bagi warga masyarakat pada umumnya. PDAM terdapat di setiap kotamadya, provinsi dan kabupaten di seluruh Indonesia. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah sebagai salah satu tempat pelayanan penyedia air bersih atau penyedia air minum bagi warga Masyarakat khususnya di Kabupaten Gowa yang diawasi dan dimonitoring oleh legislatif daerah maupun aparat-aparat eksekutif. PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa bukan hanya sebuah tempat, melainkan juga sebuah fasilitas, institusi dan organisasi yang memberikan pelayanan yang terjangkau dan bermutu oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan air atau penyediaan air bersih di masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Gowa.

Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggannya. Pelayanan dalam hal ini di artikan sebagai jasa atau service yang di sampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang di tujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di daerah, PDAM sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula halnya pentingnya keberadaan PDAM di kabupaten Gowa. PDAM Tirta Jeneberang mengambil sumber air di Sungai Jeneberang. Dalam hal ini, pelayanan yang akan diberikan



oleh PDAM kepada warga masyarakat yaitu: pemasangan baru, perbaikan, dan pembayaran rekening pelayanan air itu sendiri. Harapan PDAM untuk memenuhi kebutuhan publik belum sepenuhnya berjalan baik. Observasi awal yang peneliti temukan menunjukkan adanya beberapa persoalan yang dihadapi seperti keluhan air yang keruh, kotor, berwarna kecoklatan hingga tidak mengalirnya air selama beberapa hari dan ketika air mengalir debit air berkurang atau tidak lancar. Selain itu, ketika masyarakat memasukkan permohonan untuk dapat memasang air PDAM dirumahnya, pegawai di sana lambat merespon dengan permohonan tersebut.

Berdasarkan uraian masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelusuran mendalam guna mengkaji secara objektif persoalan pelayanan publik di sebuah perusahaan. Adapun judul dalam penelitian ini adalah “**Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa**”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas tersebut, maka Rumusan Masalah dalam penelitian ini, Yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada indikator kualitas interaksi pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa?
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada indikator kualitas lingkungan fisik pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa?
3. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada indikator kualitas hasil pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa?

### **C. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada indikator kualitas Interaksi pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada indikator kualitas lingkungan fisik pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada indikator kualitas hasil pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini di harapkan mampu memberikan informasi atau pengetahuan yang lebih lengkap dan detail khususnya mengenai kualitas pelayanan publik agar dapat bermanfaat bagi orang yang membutuhkan dan perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman mengenai pelayanan publik sebagai bekal untuk terjun ke masyarakat secara langsung.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Teori dan Konsep**

##### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

###### a) Pengertian Kualitas

Kualitas lebih luas dikatakan oleh Davidow & Uttal (1989) adalah suatu usaha apa saja yang dapat digunakan agar mempertinggi kepuasan terhadap pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). Kotler (1997) mengatakan bahwa “*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*”. Kualitas merupakan suatu keseluruhan ciri maupun sifat dari suatu produk atau suatu pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap kemampuannya agar memuaskan suatu kebutuhan yang telah dinyatakan atau tersirat. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk jasa dan pelayanan. (Hardiyansyah, 2018 : 49).

Menurut Feingenbaum dalam Hardiyansyah (2018), kualitas adalah kepuasan masyarakat sepenuhnya. Suatu pelayanan dikatakan sangat berkualitas apabila dapat memberi suatu kepuasan sepenuhnya kepada masyarakat yaitu dapat sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat atau suatu pelayanan. Selain itu, menurut Goetch dan Davis (Tjiptono, 2002) mengemukakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa, produk, proses, manusia dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan. Serta, Menurut Sinambela (2006) kualitas memiliki definisi konvensional dan strategis,

karena kualitas dalam strategis merupakan sesuatu yang mampu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya kualitas terbagi mejadi dua, yaitu kualitas produk dan kualitas jasa. Jadi, kualitas adalah memberi kepuasan kepada masyarakat yang sesuai dengan harapan masyarakat.

b) Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, manusia, jasa, proses, lingkungan, yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen baik itu berupa barang maupun jasa yang diharapkan guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Lovelock (Tjiptono, 2000) menyebutkan “ kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dapat diharapkan dan dalam pengendalian atas tingkat keunggulannya agar dapat memenuhi harapan pelanggan.” Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu menurut Parasuraman et.al (1998) Kualitas Pelayanan adalah (*service quality*) adalah variabel yang menjelaskan suatu derajat jarak antara harapan dan kenyataan suatu pelanggan terhadap layanan yang diperoleh.

Menurut Barandy dan Cronin (2001) variabel service quality terbagi menjadi 3 yaitu: kualitas interaksi (*interaction quality*), kualitas lingkungan hidup (*service environment quality*), dan kualitas hasil (*outcome quality*).

1. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Brady dan Cronin (2001) menjelaskan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh ketiga model interaksi. Ketiga model interaksi tersebut dilihat dari pentingnya sikap, perilaku dan keahlian dalam memberikan layanan yang utama dan terbaik. Setiap kualitas layanan di tuntut adanya pengakuan sikap yang ditujukan dari pengembang pemasaran yaitu mampu menunjukkan sikap yang mempunyai sikap positif terhadap kegiatan pemasaran.

Brady dan Cronin (2001) menjelaskan bahwa kualitas interaksi dari kualitas layanan juga ditentukan oleh perilaku pengembang pemasaran. Perilaku ini adalah perilaku yang konstruktif yang sesuai dengan pola pemikiran dan pola tindak yang di sesuaikan dengan sikap yang di tujukan, bahwa perilaku merupakan suatu apresiasi tentang penilaian tindakan yang positif untuk menghasilkan *image* atau persepsi yang baik sehingga publik melakukan interaksi baik secara aktif maupun pro aktif.

Selain sikap dan perilaku yang ditujukan, pengembang kualitas interaksi di pengaruhi pula oleh tingkat keahlian. Brady & Cronin menyatakan bahwa setiap kualitas interaksi dari kualitas layanan, akan menunjukkan adanya keahlian dalam mengembangkan bentuk-bentuk layanan khususnya memberikan penyikapan secara mantap dan mapan, bagaimana ahli dalam menyikapi dan ahli berperilaku dalam bertindak untuk mengembangkan suatu jasa menjadi sesuatu yang dapat diterima di kalangan publik.

Brady dan Cronin (2001) menyatakan bahwa penjabaran makna sikap, perilaku dan keahlian adalah penjabaran yang sangat utuh dalam memberikan penjelasan tentang kualitas interaksi. Kualitas interaksi akan memberikan suatu pengaruh positif terhadap suatu image jasa atau produk, yang dilakukan sesuai dengan uji keahlian layanan, sehingga konsumen dengan mudah berinteraksi dan dengan mudah memberikan apresiasinya sesuai dengan kepuasan publik.

Guna mengembangkan kualitas Interaksi dalam pengembangan suatu jasa pemasaran, maka setiap pengembanagan pemasaran di tuntut agar memiliki kemampuan interaksi sikap, kemampuan interaksi berperilaku dan kemampuan interaksi keahlian. Interaksi Sikap identik dengan bagaimana menyikapi sesuatu sesuai dengan persepsi atau asumsi mengenai jasa atau jasa yang dipilih atau jasa yang digunakan. Perilaku identik dengan bagaimana bertindak dalam melakukan suatu kegiatan dari pembelian atau penjualan suatu jasa atau jasa yang dipilih atau digunakan. Sedangkan Keahlian identik dengan cara panang dan cara tindak yang dipadukan dalam mengetahui secara besar dan betul tentang subjek dan obyek jasa atau jasa yang dipilih.

## 2. Kualitas Lingkungan Fisik (*service environment quality*)

Brady dan Cronin (2001) menyatakan bahwa suatu kegiatan pemasaran yang berkaitan dengan lingkungan fisik, dihadapkan dengan adanya tiga hal yang saling terkait, 1) adanya kondisi nisbi (*ambient*), yang cenderung menyebabkan kegiatan layanan berhasil atau tidak berhasil

mengikat publik, 2) *design* yaitu suatu lingkungan fisik layanan yang didesain dengan wawasan, pola, dan nilai yang terkandung dalam kegiatan layanan yang dapat dilihat secara nyata untuk meningkatkan jumlah publik, 3) Faktor Sosial adalah suatu kondisi adanya hubungan yang saling terkait di dalam memperkenalkan layanan yang sesuai dengan harapan, keinginan, tujuan dan kepuasan publik.

Menurut Brady dan Cronin (2001) dalam melakukan suatu kualitas layanan yang sesuai dengan kualitas lingkungan fisik ada 3 hal yang di pertimbangkan yaitu : 1) menunjukkan suatu kondisi sekitar (*ambient*) yang sesuai dengan perubahan- perubahan dari suatu kegiatan layanan, 2) bentuk *design* dari suatu kegiatan layanan yang dilakukan sesuai penilaian suatu pola dan *desaign* yang apik dalam dalam memenuhi kebutuhan publik, 3) melakukan suatu interpretasi faktor sosial dari suatu kegiatan layanan.

Kualitas lingkungan fisik harus sesuai dengan harapan, keinginan, tujuan, dna kepuasan publik. Adapun bentuk kondisi fisik tersebut sangat berkaitan dengan kelayakan-kelayakan suatu kondisi yang sering mengalami perubahan-perubahan yang terjadi dari perubahan dinamis menjadi perubahan yang statis atau sebaliknya. Selain itu, kualitas lingkungan fisik juga senantiasa memberikan dampak terhadap corak *desaign* dari suatu kegiatan layanan. Atau suatu kondisi ;ingkungan fisik cenderung di pengaruhi oleh adanya interaksi faktor sosial yang berdampak pada lingkungan fisik.

### 3. Kualitas Hasil (*Outcome Quality*)

Setiap kegiatan pemberian layanan, menekankan pentingnya kualitas hasil. Kualitas hasil adalah penilaian mengenai hasil yang diperoleh dari pemanfaatan penggunaan tentang apresiasi mengenai durasi tunggu suatu layanan, bukti nyata (Fisik) dapat ditunjukkan untuk menilai bahwa hasil fisik tersebut tahan atau kuat dalam kenampakannya. Demikian pula kualitas hasil harus menunjukkan adanya tingkat valensi (kesan) yang menarik dari hasil layanan yang ditunjukkan. Brady dan Cronin (2001) menyatakan bahwa kualitas hasil adalah suatu penilaian terhadap kualitas jasa atau jasa penilaiannya disesuaikan dengan durasi/ waktu tunggu, yang bukti fisiknya tahan lama dan memiliki kesan yang tinggi (valensi). Ketiga unsur ini yang berperan penting dalam menentukan kualitas hasil yang dicapai.

Setiap kegiatan layanan memerlukan adanya bukti fisik berupa prosedur dan mekanisme layanan yang di tandai dengan penggunaan alat dan perlengkapan layanan. Kegiatan layanan yang berorientasi hasil juga mempunyai nilai kesan (Valensi) yang menyebabkan publik tertarik. Liberty (2008) menyatakan bahwa setiap kualitas hasil dari aktivitas layanan memerlukan adanya kualitas penggunaan waktu yang efisien, sesuai dengan bukti fisik suatu kegiatan layanan, yang menarik perhatian atau memiliki kesan. Identifikasi suatu kualitas hasil layanan, menurut Brady dan Cronin (2001) terdiri atas : a. setiap kegiatan layanan yang dapat menghasilkan suatu hasil yang optimal di perlukan adanya waktu tunggu. Waktu tunggu yang di maksud adalah penggunaan durasi waktu yang efisien dan efektif



dalam mencapai hasil kerja, b. setiap kualitas layanan memerlukan adanya bukti fisik layanan, dan c. setiap kualitas layanan harus memiliki kesan.

## **2. Pengertian Pelayanan Publik**

### **a) Pengertian Pelayanan**

Secara Etimologis, pelayanan yang berasal dari kata layan artinya dapat membantu menyiapkan/mengurus apa saja yang dibutuhkan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara melayani, service/jasa, yang sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian diatas, maka suatu pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang dapat diberikan agar membantu, mengurus dan menyiapkan baik itu berupa barang ataupun jasa dari satu pihak ke pihak lain. Istilah lain yang sama dengan suatu pelayanan itu merupakan pengayoman maupun pengabdian dari seorang administrator yang diharapkan akan tercermin sifat-sifat yang dapat memberikan pelayanan publik, pengabdian terhadap kepentingan umum dan dapat memberikan pengayoman untuk masyarakat kecil dan lemah. Administrator lebih untuk menekankan pada mendahulukan suatu kepentingan masyarakat/umum dan dapat memberikan service terhadap masyarakat ketimbang pada kepentingan sendiri (Hardiansyah, 2018:14).

Menurut *American Marketing Association* di dalam buku (Hardiyansyah, 2018 :13) yaitu :“ Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu kegiatan atau manfaat yang telah ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak-pihak lain dan pada hakikatnya tidak dapat berwujud serta tidak dapat menghasilkan kepemilikan

terhadap sesuatu proses produksinya mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.”

Pelayanan merupakan suatu kegiatan ataupun urutan yang akan terjadi dalam interaksi secara langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik dan dapat menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Soetopo dalam Napitupulu (2007 :164) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu salah satu usaha agar dapat membantu menyiapkan (mengurus) apa yang dapat diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2008:271) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam landasan faktor material yang melalui suatu sistem prosedur dan dengan suatu metode tertentu dalam rangka untuk usaha dalam memenuhi kepentingan terhadap orang lain sesuai dengan haknya.

b) Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai segala bentuk dalam jasa pelayanan, baik berbentuk barang publik ataupun jasa publik yang dalam prinsipnya menjadi suatu tanggungjawab dan dapat dilaksanakan oleh suatu instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dalam lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam upaya pemenuhan untuk kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka terhadap pelaksanaan ketentuan peraturan dalam perundang-undangan. (Hardiyansyah, 2018 : 15). Pelayanan publik merupakan suatu pemberian jasa baik oleh pemerintah serta pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada

masyarakat, maupun tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan dalam kepentingan masyarakat.

Menurut kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 yang mendefenisi pelayanan publik dan dikutip oleh Pasolong (2008:129) adalah “segala bentuk pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh suatu penyelenggara pelayanan publik sebagai suatu upaya pemenuhan terhadap kebutuhan penerima layanan, ataupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan. Menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan defenisi pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam suatu rangka pemenuhan terhadap kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Hayat (2017:21) bahwa pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dalam ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diebrikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani merupakan bagian terhadap pemenuhan pelayanan publik agar dapat menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Selain itu, dalam pelayanan publik diartikan sebagai suatu pemberi layanan (melayani) untuk keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi yang sesuai dengan aturan-aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Serta menurut, Rahmayanty Nina (2010 : 85)

pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam pelayanan dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya terhadap pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, menurut (Hardiyansyah, 2018 : 23) pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang akan dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material yang melalui prosedur, sistem dan metode tertentu agar dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain yang sesuai haknya.

### **3. Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut yang didasarkan dalam ciri-ciri dan sifat kegiatan serta dalam produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

#### **a) Pelayanan Administratif**

Jenis pelayanan administratif merupakan suatu jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh unit dalam pelayanan berupa penelitian, pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan suatu kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan dapat menghasilkan produk akhir yang berupa dokumen, misalnya ijin-ijin, sertifikat, rekomendasi dan lain-lain.

#### **b) Pelayanan Barang**

Jenis pelayanan barang merupakan pelayanan yang dapat diberikan oleh unit dalam pelayanan yang berupa suatu kegiatan penyediaan dan atau dalam pengelolaan bahan yang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian

kepada konsumen secara langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan suatu kegiatan tersebut dapat menghasilkan suatu produk akhir berwujud beda (berwujud fisik) atau yang dianggap suatu benda yang akan memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Seperti jenis pelayanan air bersih, pelayanan listrik, serta pelayanan telepon.

c) **Pelayanan Jasa**

Jenis pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasian berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya dalam pelayanan perbankan, kesehatan dan lain-lain. Ketiga peraturan yang telah dikeluarkan oleh kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut prientasinya merupakan pelanggan atau publik (masyarakat) yang akan dilayani.

**4. Tujuan Pelayanan Publik**

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik, maka masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan Masyarakat akan menjadi suatu acuan baik atau buruknya dalam pelayanan publik. Pasal 3 Undang-undang

Nomor 25 tahun 2009 di kutip oleh Hayat (2017 :52-53) menyebutkan bahwa suatu tujuan pelayanan publik anatara lain :

- a) Terwujudnya dalam batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan terhadap seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan publik.
- b) Terwujudnya sistem dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan sesuai dalam asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c) Terpenuhinya suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan
- d) Terwujudnya suatu perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat terhadap penyelenggaran pelayanan publik.

#### **5. Asas-asas, Prinsip-prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dilakukan hanya untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa. Oleh karena itu, penyelenggara membutuhkan suatu asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

- a) Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :
  - 1) **Transparansi.** Bersifat sangat mudah, terbuka serta dapat di akses bagi semua pihak yang sangat membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah untuk dimengerti.
  - 2) **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggung jawabkan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- 3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi maupun penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi.
  - 4) Partisipatif. Dapat mendorong peran terhadap masyarakat dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, harapan masyarakat dan kebutuhannya.
  - 5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminasi yang berarti tidak membedakan suku, gender, golongan, ras, status ekonomi dan agama.
  - 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima dalam pelayanan publik yang harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- b) Prinsip-prinsip Pelayanan Publik
- Prinsip-prinsip pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat terpenuhi. Ada sepuluh (10) prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAB/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu :
- 1) Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik mudah dipahami, tidak berbelit-belit, dan mudah untuk dilaksanakan.
  - 2) Kejelasan  
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
    - a. Persyaratan terhadap teknis serta administratif pelayanan publik

- b. Unit kerja ataupun pejabat yang akan berwenang serta bertanggung jawab dalam memberikan suatu pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa terhadap pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya dalam pelayanan publik terhadap tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik yang akan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sebelumnya.
- 4) Akurasi  
Produk dalam pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan  
Proses dan produk dalam pelayanan publik untuk memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab  
Pimpinan dalam penyelenggara pelayanan publik ataupun pejabat yang akan ditunjuk untuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan dalam penyelesaian keluhan/ persoalan terhadap pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya suatu sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang akan memadai termasuk dalam penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).



- 8) Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta dalam sarana pelayanan yang memadai, mudah untuk dijangkau oleh masyarakat, dan dapat di manfaatkan dalam teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan Keramahan dalam Pemberi pelayanan yang harus bersikap disiplin, ramah, sopan dan santun serta dapat memberikan pelayanan dengan tulus ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan dalam pelayanan harus teratur, tertib, bersih, rapih, disediakan ruang tunggu yang nyaman, lingkungan indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung pelayanan, seperti toilet, parkir, tempat ibadah dan lain-lain.

c) Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan dalam Pelayanan Publik yang harus memiliki standar pelayanan, sebagai suatu jaminan adanya kepastian oleh pemberi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan oleh penerima pelayanan dalam proses untuk pengajuan permohonan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dapat dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai suatu pedoman yang wajib untuk ditaati dan dilaksanakan bagi penyelenggara pelayanan, dan akan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam suatu proses pengajuan permohonan, serta sebagai suatu alat kontrol masyarakat atau penerima layanan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1) **Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan oleh pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

2) **Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang akan ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian suatu pelayanan termasuk pengadaan.

3) **Biaya pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan dan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses untuk pemberian pelayanan.

4) **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) **Sarana dan Prasarana**

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang sangat memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

Kompetensi petugas dalam pemberi pelayanan harus dapat ditetapkan dengan tepat yang berdasarkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Untuk melengkapi standar pelayanan publik diatas tersebut, ditambahkan dengan materi muatan yang akan dikutip dari rancangan Undang-undang tentang suatu pelayanan publik, karena sudah dianggap cukup realistis agar menjadi suatu

materi muatan standar dalam pelayanan publik, sehingga susunannya sebagai berikut :

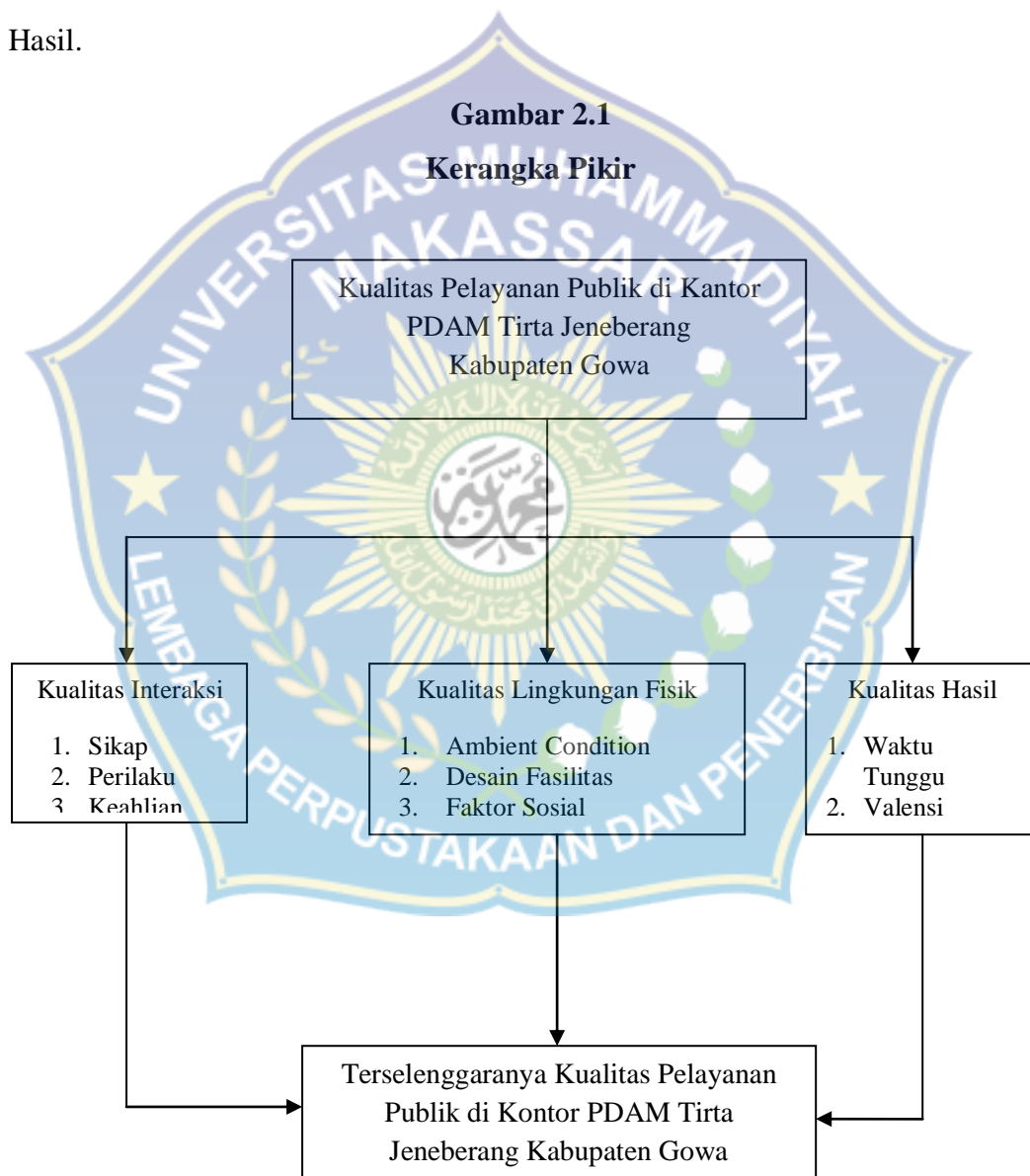
- 1) Dasar hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Prosedur pelayanan;
- 4) Waktu penyelesaian
- 5) Biaya pelayanan;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana dan prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan intern;
- 10) Pengawasan ekstern;
- 11) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan;

Tambahan materi muatan dalam standar pelayanan publik tersebut yang dimaksudkan agar melengkapi pertimbangan yang cukup realistis dengan memasukkan materi muatan dasar hukum yang dapat memberikan kepastian adanya suatu jaminan hukum/legalitas terhadap standar pelayanan tersebut.

## **B. Kerangka Pikir**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa adalah selaku penyedia air minum bersih dimana berhubungan langsung dengan pelanggan dan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan harapan masyarakat. Tugas dari PDAM Tirta

Jeneberang Kabupaten Gowa adalah memberikan serta menyediakan air minum bersih. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan Kantor PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan menggunakan Variabel Brady dan Cronin yang meliputi : Kualitas interaksi, Kualitas Lingkungan Jasa dan Kualitas Hasil.



### C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian di dalam penelitian ini yaitu Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, dan Kualitas Hasil pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Untuk mendalami fokus penelitian tersebut peneliti akan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan karena fenomena yang diamati perlu pengamatan terbuka, lebih mudah berhadapan dengan realitas, kedekatan emosional antara peneliti dan responden sehingga di dapatkan data yang mendalam.

### D. Deskripsi Fokus Penelitian

Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan, yang menjadi keinginan dan kebutuhan pelanggan baik itu berupa barang atau jasa yang dapat memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini membahas tentang pelayanan publik berdasarkan tiga (3) indikator/ Variabel menurut Brady dan Cronin (2001) yaitu :

#### 1. Kualitas Interaksi

Jasa karena bersifat inherent, intangible dan memiliki karakteristik inseparability, maka interaksi personal selama pemberian jasa sering memiliki pengaruh terbesar dalam persepsi kualitas jasa. Interaksi personal diartikan sebagai pertemuan antara petugas dan pelanggan. Melalui studi Brady dan Cronin mengidentifikasi 3 faktor yang berpengaruh dalam Kualitas Interaksi yaitu, keahlian, sikap, dan perilaku.

##### a) Sikap (*attitude*)

Sikap dalam pengertian ini diartikan sebagai sikap yang ramah yang ditujukan oleh pegawai PDAM Gowa dalam proses pemberian jasa berlangsung atau pelayanan air yang meliputi: pada saat pendaftaran atau memasukkan permohonan pemasangan air, pada saat proses pemasangan air serta pada saat pembayaran di loket pembayaran.

b) Perilaku (*behaviour*)

Perilaku diartikan sebagai perilaku sopan santun yang di tunjukkan oleh Pegawai PDAM Gowa selama proses pemberian jasa dalam hal ini komunikasi petugas saat memberikan pelayanan.

c) Keahlian (*expertise*)

Keahlian diartikan sebagai kemampuan dan tingkat pengetahuan serta pemahaman pegawai PDAM Gowa pada saat melakukan pekerjaan atau pemasangan air yang dilakukan.

2. Kualitas lingkungan Jasa/ Fisik

Jasa bersifat intangible dan melibatkan konsumen selama proses, keberadaan lingkungan dan sekitarnya dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi keseluruhan kualitas jasa yang dirasakan. Ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap lingkungan fisik yaitu kondisi sekitar, desain fasilitas dan faktor sosial.

a) Kondisi Sekitar

Kodisi sekitar mengacu pada aspek non-visual, seperti temperatur, aroma ruangan serta kursi yang ada di kantor PDAM Gowa.

b) Desain fasilitas

Design fasilitas meliputi layout atau penataan atau fasilitas yang ada di lingkungan jasa PDAM Gowa yang biasanya bersifat fungsional maupun estetis.

c) Faktor sosial

Faktor sosial di artikan sebagai penampilan pegawai dalam pelayanan di PDAM Gowa seperti, pelayanan di loket pembayaran tagihan air.

3. Kualitas Hasil

Mendefinisikan Kualitas hasil sebagai “Produk Jasa” dan menyarankan agar menjadi evaluasi pelanggan setelah pemberian jasa. Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan kualitas hasil adalah hasil dari proses pelayanan yang baik berupa produk atau jasa yang diperoleh pelanggan untuk menjadi evaluasi dan penentu persepsi terhadap kualitas pelayanan. Ada 2 faktor yang berpengaruh dalam suatu lingkungan fisik yaitu waktu tunggu dan valensi.

a) Waktu Tunggu (*Waiting Time*)

Pelanggan mengidentifikasi pelayanan yang ada di PDAM Gowa tepat pada waktunya sebagai bagian dari penilaian mereka terhadap kualitas jasa secara keseluruhan yang di berikan oleh pegawai yang ada di PDAM Gowa.

b) Valensi (*Valance*)

Valensi merupakan faktor yang mengacu pada kesan yang di berikan di kantor PDAM Gowa yang mempengaruhi keyakinan pelanggan bahwa hasil dari suatu jasa itu baik atau buruk, terlepas dari evaluasi mereka terhadap aspek lain dari pengalaman yang di dapat pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai PDAM Gowa.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian ini kurang lebih selama dua (2) Bulan mulai dari tanggal 24 Mei 2019 s/d 24 Juli 2019. Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Jenis yang di gunakan di dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang ada di PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Adapun tipe Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara deskriptif kualitas pelayanan yang ada di perusahaan baik secara tulisan maupun secara lisan dari informan tersebut.

#### **C. Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data empiris yang akan di peroleh dari informan secara langsung melalui wawancara mengenai kualitas pelayanan publik yang ada di PDAM Kabupaten Gowa.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari laporan dan dokumen yang bersifat secara tertulis, yang dikumpulkan oleh peneliti dari data



terakhir, yang di peroleh tentang kualitas pelayanan yang ada di PDAM Kabupaten Gowa.

#### D. Informan Penelitian

Yang akan menjadi informan dalam penelitian ini yaitu, Direktur PDAM Tirta Jenebrang Kabupaten Gowa, Pegawai PDAM Tirta Jenebrang Kabupaten Gowa yang terlibat dalam pelayanan publik serta Masyarakat yang menjadi konsumen dalam Pelayanan air tersebut.

3.1 Tabel Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Inisial Nama	Jabatan
1.	H. Hasanuddin Kamal, S.H., M.H	HK	Direktur Utama PDAM Gowa
2.	H. Saifullah Karim	SK	Kasubag PDAM Gowa
3.	Dewi Sukmawati Malik	DS	Kasir PDAM Gowa
4.	Ernawati	EN	Pelanggan PDAM Gowa
5	Nur Amaliah	NA	Pelanggan PDAM Gowa
6	Ani	A	Pelanggan PDAM Gowa

#### E. Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Observasi

Observasi penelitian merupakan teknik pengumpulan data secara langsung dilapangan. Teknik ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung proses penyelenggaraan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai sebagai pelayan dan masyarakat sebagai pengguna

layanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang kabupaten Gowa.

## 2. Wawancara

Teknik wawancara bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di PDAM Tirta Jeneberang di Kabupaten Gowa. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pertanyaan maupun pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data dengan menganalisis dokumen penting yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti oleh peneliti sehingga akan mendapatkan data yang lengkap. Serta data tersebut diperoleh dari berbentuk tulisan, gambar, maupun laporan-laporan yang sesuai dengan fokus permasalahan penelitian ini.

## **F. Teknik Pengabsahan Data**

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengabsahan data yaitu menggunakan teknik Triangulasi sumber. Teknik ini dilakukan dengan cara membandingkan antara data yang diperoleh dengan hasil wawancara antara informan peneliti satu dengan informan yang lainnya, yaitu hasil wawancara dari masyarakat selaku pengguna layanan dengan pegawai selaku pelayan di PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Ada tiga teknik triangulasi yaitu :

### 1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan cara mengecek ulang data yang telah diperoleh melalui sumber yang berbeda dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara lalu di periksa melalui observasi dan dokumentasi.

## 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dapat digunakan untuk suatu data yang valid dan berkualitas yang berhubungan dengan pengecekan melalui wawancara, observasi suatu data di berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.

# **G. Analisi Data**

## 1. Reduksi Data

Reduksi Data yaitu data yang telah diperoleh dari analisis lapangan merupakan data yang masih mentah dan jumlahnya banyak, untuk itu perlu dilakukannya reduksi analisis yang relevan. Melakukan reduksi data artinya memilih hal-hal yang pokok serta berfokus kepada hal yang penting dan yang diperlukan. Setelah itu, data yang telah di pilih disederhanakan. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan

memberikan data yang jelas serta mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu setelah data yang telah di susun dari hasil reduksi maka akan disajikan dalam bentuk-bentuk narasi deskriptif. Penyajian data tersebut berguna untuk menyusun berbagai informasi yang telah direduksi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah di mengerti. menyajikan data yang mudah dimengerti merupakan hal yang paling penting dalam menganalisis data kualitatif yang valid.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara terperinci, maka selanjutnya data tersebut ditarik kesimpulannya untuk sebagai jawaban dari permasalahan yang akan di teliti.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Umum PDAM Gowa**

##### **1. Sejarah Singkat PDAM Gowa**

Sebagai sarana pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat kota Sungguminasa dan penduduk Kabupaten Gowa, maka pada Tahun 1980 satu unit pengelola air bersih mulai didirikan oleh Direktorat Jendral Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum cabang Dinas Kabupaten Gowa dimana pengolahan dan pengawasannya dilaksanakan oleh Proyek Pengelolaan Sarana Air Bersih (PPSAB) Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan kapasitas produksi air bersih 10 lt/dtk, Pada tahun 1981 unit pengolahan air di Kabupaten Gowa mulai memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat kota Sungguminasa, hingga pada Tahun 1982 tanggal 8 September dengan adanya berita acara penyerahan ASSET pemerintah pusat oleh Departemen Keuangan Republik Indonesia kepada pemerintah daerah tingkat II Kabupaten Gowa, bersama itu pula unit pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Gowa dimana pengelola dan tanggung jawab masih tetap pada PPSAB Provinsi Sulawesi Selatan dengan mengangkat pegawai bagi BPAM dimaksud dan memperbantukan 3 orang Pegawai Negeri Sipil dari Pemerintah Daerah Tingkat II Gowa.

Sejalan dengan perkembangan pembangunan kabupaten Dati II Gowa, kebutuhan air bersih masyarakat kota bertambah besar, sehingga dengan kapasitas produksi 10 lt/detik ternyata sudah tidak mencukupi lagi. Oleh karena itu, PPSAB

Provinsi Sulawesi Selatan mengajukan proposal pengembangan rencana penambahan kapasitas produksi air bersih sebanyak 20 lt/detik. Pada Tahun 1985/1986 rencana penambahan kapasitas dapat direalisasikan dengan terlaksananya pembangunan instalansi pengolahan Air tersebut yang berlokasi di kampung Cambaya Kelurahan Sungguminasa.

Pada Tahun 1988 oleh pemerintah Daerah tingkat II Goa menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 1988 tanggal 15 Maret 1988 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Gowa. Karena unit pengolahan air bersih telah ada di Kabupaten Gowa yaitu Badan Pengelolaan Air Minum milik Direktorat Jendral Cipta Karya Departemen PU Cabang Dinas Kabupaten Gowa. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah Tingkat II Gowa mengusulkan kepada pemerintah pusat untuk penyerahan pengelolaan Badan tersebut kepada Pemerintah Daerah tingkat II Gowa sehingga pada Tahun 1991 tepatnya tanggal 23 Februari, dengan terbitnya SK Menteri P.U dengan Nomor : 75/KPTS/1991. Tanggal 9 Februari 1991 tentang Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan Sarana Air Bersih di Kabupaten Dati II Gowa, terlaksanalah penandatanganan berita acara penyerahan pengolahan prasaranan dan sarana Pengelolaan Air Minum Kabupaten Gowa menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Dati II Gowa.

## **2. Profil PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa**

### **a. Letak Geografis**

Kabupaten Gowa berada pada  $119.3773^{\circ}$  Lintang Selatan. Kabupaten yang berada di daerah selatan dari Sulawesi Selatan merupakan daerah otonom ini, di sebelah Utara berbatasan dengan kota Makassar dan Kabupaten Maros. Di sebelah Timur berbatasan dengan kabupaten Sinjai, Bulukumba dan Bantaeng. Di sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Takalar dan Jeneponto sedangkan di bagian Baratnya dengan Kota Makassar dan Takalar.

b. Wilayah Administrasi

Luas wilayah kabupaten Gowa adalah 1.883,33 km<sup>2</sup> atau sama dengan 3,01% dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan. Wilayah Kabupaten Gowa terbagi dalam 18 kecamatan dengan jumlah Desa/Kelurahan definitif sebanyak 167 dan 726 Dusun/Lingkungan. Wilayah Kabupaten Gowa sebagian besar berupa dataran tinggi berbukit-bukit, yaitu sekitar 72,26% yang meliputi 9 kecamatan yakni Kecamatan Parangloe, Manuju, Tinggimoncong, Tombolo Pao, Parigi, Bungaya, Bontolempangan, Tompobulu dan Biringbulu. Selebihnya 27,74% berupa dataran rendah dengan topografi tanah yang datar meliputi 9 Kecamatan yakni Kecamatan Somba Opu, Bontomarannu, Pattallassang, Pallangga, Barombong, Bajeng, Bajeng Barat, Bontonompo dan Bontonompo Selatan. Dari total Luas Kabupaten Gowa, 35,30% mempunyai kemiringan tanah di atas 40 derajat, yaitu pada wilayah Kecamatan Parangloe, Tinggimoncong, Bungaya, Bontolempangan dan Tompobulu.

c. Tujuan dan Fungsi

Tujuan Pendirian PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa menurut Pasal 5 Peraturan daerah kabupaten Tingkat II Gowa Nomor 11 Tahun 1988 Tanggal 15 Maret 1988 antara lain:

- a) Turut serta melaksanakan pembangunan Daerah.
- b) Melaksanakan pembangunan ekonomi nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan rakyat menuju masyarakat adil dan makmur beradaskan Pancasila.

Fungsi PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa adalah mengusahakan penyediaan air bersih untuk kebutuhan Masyarakat di Kabupaten Gowa dan sekitarnya. Dalam rangka menjalankan fungsi tersebut, kegiatan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa meliputi.

- a) Mengolah sumber air untuk memperoleh air bersih dan menyalurkan kepada pelanggan.
- b) Membangun jaringan distribusi dan transmisi dalam rangka mengoptimalkan penyaluran air bersih kepada masyarakat di wilayah kerjanya.
- c) Melakukan pemeliharaan jaringan distribusi dan transmisi untuk menekan kebocoran/ kehilangan.

d. Visi dan Misi PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa



Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa mempunyai Visi yaitu menjadi PDAM yang mandiri Profesional yang mengutamakan kepuasan dengan memberikan pelayanan yang prima kepada Masyarakat.

Adapun Misi dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yaitu :

- a) Pengelolaan perusahaan yang maju, Kuat dan Sehat dari segi manajemen maupun finansial
- b) Peningkatan kemampuan SDM yang cerdas, terampil dan berperilaku yang di dukung oleh iklim dan lingkungan kerja yang sehat.
- c) Peningkatan pelayanan air minum terhadap kualitas, kuantitas dan kontinuitas serta keterjangkauan daya beli masyarakat peningkatan kesejahteraan karyawan.

### 3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan kerangka pembagian tugas, tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki unit-unit organisasi untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Berdasarkan garis wewenang dan tanggung jawab di dalam struktur organisasi, maka dapat diketahui kepada siapa seorang pegawai bertanggung jawab atas tugas yang dikerjakan.

Struktur organisasi juga merupakan penyediaan lingkungan kerja yang tepat sesuai dengan keahlian dan kecakapan masing-masing karyawan. Tujuan struktur organisasi adalah untuk mendapatkan sistem kerja sama yang baik dan berguna bagi perusahaan. Agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan sebaik-baiknya maka dalam pelaksanaannya, karyawan harus memiliki koordinasi, yaitu kontak dan keselarasan diantara karyawan.

Struktur organisasi dan tata kerja Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa di tetapkan dengan surat keputusan Bupati Gowa Nomor 810/XII/2003 Tanggal 31 Desember 2003 yang diperbaharui dengan peraturan Bupati Gowa Nomor 12 Tahun 2007 Tanggal 18 November 2007. Struktur organisasi terdiri atas badan Pengawas, Dewan Direksi ( Direktur Utama, Direktur Umum dan keuangan, dan Direktur Teknik), dan bagian-bagian (Bagian Umum, Bagian Keuangan, Bagian Perencanaan Teknik, dan Bagian Transmisi dan Distribusi).

Berikut ini adalah pemaparan singkat mengenai Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

a. Badan Pengawas

Badan Pengawas PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa di angkat dengan Surat Keputusan Bupati Gowa dengan susunan berikut :

- a) Ketua : Drs. H. Baharuddin Mangka, M.Si

b) Sekertaris : Iriansyah Masiga, S.E.

c) Anggota : Drs. Majid Basoleng

b. Direksi

Direktur Utama PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa di angkat dengan Surat Keputusan Bupati Gowa Nomor 207/2010 Tanggal 1 April 2010. Sedangkan Direktur Teknik diangkat dengan Surat Keputusan Bupati Gowa dengan Nomor 118/1/2013 tanggal 21 Januari 2013 dengan susunan sebagai berikut:

a) Direktur Utama : H. Hasanuddin Kamal, S.H., M.H.

b) Direktur umum dan keuangan : H. Sadar Ahdar, S.Sos., M.Si.

c) Direktur Teknik : Irianto Razak, S.E., M.H.

**4. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa**

Uraian tugas dan tanggung jawab karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa sebagai berikut:

a. Tugas dan Tanggung Jawab Bupati tidak diperinci karena Bupati merupakan pemilik dari PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yang memegang kekuasaan tertinggi terhadap perusahaan tersebut.

b. Tugas dan Tanggung Jawab Badan Pengawas :

- a) Pada perusahaan daerah dibentuk badan pengawas yang bertanggung jawab kepada Bupati.
  - b) Badan Pengawas bertugas untuk melaksanakan pengawasan pengelolaan perusahaan daerah termasuk pelaksanaan rencana kerja perusahaan.
  - c) Badan Pengawas mempunyai wewenang melihat buku-buku dan surat-surat serta dokumen-dokumen lainnya, memeriksa kekayaan perusahaan daerah.
  - d) Meminta penjelasan dari direksi mengenai segala persoalan yang menyangkut pengelolaan perusahaan daerah.
  - e) Meminta direksi atau pejabat lainnya dengan pengetahuan direksi untuk menghadiri rapat badan pengawas.
  - f) Menghadiri rapat direksi dan memberikan pandangan terhadap hal-hal yang dibicarakan.
- c. Tugas dan Tanggung Jawab Direksi yaitu :
- a) Direksi secara bersama-sama dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati atas semua tindakan dan pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada Direksi melalui Badan Pengawas.
  - b) Direksi melaksanakan kebijaksanaan umum perusahaan yang ditetapkan dalam peraturan kepegawaian di lingkungan perusahaan.

- c) Direksi menerapkan kebijakan pokok dan sasaran perusahaan meliputi rencana kerja dan rencana anggaran pendapatan dan belanja.
- d. Tugas dan Tanggung Jawab Direktur Utama yaitu :
  - a) Tanggung jawab administratif fungsional perusahaan kepada Bupati.
  - b) Mengadakan rapat pada waktu-waktu tertentu untuk membahas secara menyeluruh penyelenggaraan perusahaan.
  - c) Rapat dipimpin oleh Direktur utama dan apabila berhalangan untuk menjalankan tugas pekerjaan tersebut maka yang bersangkutan serang penggantinya, salah satu anggota direksi yang ada.
  - d) Menetapkan kebijakan perusahaan jangka pendek dan jangka panjang.
  - e) Mewakili perusahaan di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menyerahkan kuasa kepada seorang staf yang ditunjuk.
  - f) Membuat laporan berkala tentang kegiatan perusahaan dan laporan realisasi anggaran kepada Bupati/Badan Pengawas PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
- e. Tugas dan Tanggung Jawab Direktur Umum dan Keuangan yaitu :
  - a) Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan bagian umum, bagian Sumber Daya Manusia, bagian hubungan Masyarakat dan hukum, serta bagian keuangan.

- b) Mengkoordinasikan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan.
- c) Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengadaan pengelolaan dan perlengkapan.
- d) Mengendalikan uang pendapatan hasil penagih penjualan air dan pengelohan air limbah dari langganan.
- e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.
- f. Tugas dan Tanggung Jawab Direktur Teknik yaitu :
  - a) Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan di bagian perencanaan teknik, bagian produksi dan distribusi, serta bagian teknologi informasi dan pengolahan data.
  - b) Mengkoordinasikan kegiatan pengujian peralatan teknik dan bahan-bahan kimia.
  - c) Mengkoordinasikan dan mengendalikan pemeliharaan instalasi produksi, sumber air tanah dan sarana air limbah.
  - d) Melaksanakan tugas lain yang di berikan direktur utama.
- g. Karyawan Bagian Langganan
  - a) Menyusun rencana kerja sesuai dengan program kerja perusahaan;
  - b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari subag penagihan, subag pembaca meter dan subag pengaduan langganan,

- c) Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan karier bawahan;
  - d) Menyelenggarakan pemasaran, pelayanan langganan, dan mengkoordinir penagihan rekening air dan non air;
  - e) Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan langganan, pengelolaan rekening;
  - f) Senantiasa mengupayakan suasana kerja harmonis dan dinamis;
  - g) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direksi.
- h. Subag penagihan Langganan
- a) Menyusun rencana kerja sesuai dengan program kerja perusahaan;
  - b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari bawahan;
  - c) Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan karier bawahan;
  - d) Membuat daftar tagihan piutang langganan;
  - e) Mengkoordinir penagihan piutang langganan;
  - f) Membuat daftar pemutusan sambungan langganan;
  - g) Membuat laporan piutang langganan;
  - h) Senantiasa mengupayakan suasana kerja yang harmonis dan dinamis;

- i) Subag penagihan dikepalai seorang kepala sub yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala bagian langganan
  - j) Melaksanakan tugas-tiga lain yang diberikan oleh direksi.
- i. Subag Pembaca Meter
- a) Menyusun rencana kerja sesuai dengan program kerja perusahaan;
  - b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari bawahan;
  - c) Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan karier bawahan;
  - d) Mengkoordinir pembaca meter;
  - e) Menginventaris daftar sambungan langganan baru;
  - f) Menginventaris daftar kerusakan meter air pelanggan;
  - g) Membuat laporan hasil pembacaan meter pelanggan;
  - h) Senantiasa mengupayakan suasana kerja yang harmonis dan dinamis;
  - i) Subag pembaca meter dikepalai oleh seorang kepala sub yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada kepala bagian langganan;
  - j) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direksi.



j. Subag Pengaduan Langgan

- a) Menyusun rencana kerja sesuai dengan program kerja perusahaan;
- b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari bawahan;
- c) Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan karier bawahan;
- d) Menciptakan dan menjaga hubungan yang harmonis terhadap pelanggan maupun masyarakat;
- e) Menerima laporan pengaduan pelanggan kemudian melanjutkan laporan pengaduan pelanggan tersebut ke bagian-bagian terkait untuk ditindaklanjuti;
- f) Mengadakan penyuluhan dan informasi kepada masyarakat terhadap penggunaan air bersih, dan tarif sosialisasi peraturan perusahaan;
- g) Mengadakan koordinasi dengan bagian-bagian lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya;
- h) Senantiasa mengupayakan suasana kerja yang harmonis dan dinamis;
- i) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direksi;
- j) Subag pengaduan pelanggan dikepalai oleh seorang kepala sub yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala bagian pelanggan;

k. Karyawan Unit Pelayanan

- a) Menyusun rencana kerja sesuai dengan program kerja perusahaan;
- b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari bawahan;
- c) Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka peningkatan produktivitas dan pengembangan karier bawahan;
- d) Menyelenggarakan pemasaran, pelayanan langganan, dan mengkoordinir penagih rekening air dan non air;
- e) Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan langganan, pengelolaan rekening;
- f) Mengevaluasi rencana kerja jangka pendek dan jangka panjang perusahaan khususnya di unit masing-masing terutama yang menyangkut pengembangan operasional perusahaan;
- g) Mengevaluasi dan menilai kegiatan pelaksanaan tugas operasional perusahaan di lingkup unit masing-masing serta memberikan rekomendasi guna pengembangan dan penyempurnaan;
- h) Melakukan penelitian dan menganalisa suatu kegiatan dalam upaya perbaikan meningkatkan perbaikan yang telah ada;
- i) Mengadakan koordinasi dengan bagian-bagian lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya;

- j) Senantiasa mengupayakan suasana kerja yang harmonis dan dinamis;
- k) Kepala unit pelayanan dikepalai oleh seorang unit yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala bagian langganan.

## **B. Penyajian Data dan Hasil Penelitian**

Penyajian data dalam penelitian ini adalah data yang telah diperoleh dari hasil observasi atau pengamatan terhadap kondisi atau fakta lapangan terkait proses pelayanan public di PDAM Tirta Jeneberang, dan data wawancara yaitu berupa tanya jawab antara peneliti dan informan serta dokumen lain yang menunjang penelitian ini. Selain itu, data yang disajikan sangat erat kaitannya dengan fokus yang diteliti yaitu kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Wawancara dilakukan kepada Bapak H. Hasanuddin Kamal, SH.MH selaku Direktur Utama PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, Sukmawati selaku Kasir PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, Saifullah selaku Subag PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa dan 3 masyarakat yang masing-masing bernama Ernawati, Nur Amaliah dan Ani. Acuan dalam pengukuran Pelayanan pada penelitian ini berdasarkan pada indikator Kualitas Pelayanan menurut Brady dan Cronin (2001) dengan melihat 3 indikator yaitu : Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, dan Kualitas Hasil.

Penyajian data hasil penelitian yang diperoleh terkait dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat dinilai berdasarkan indikator menurut Brady dan

Cronin (2001). Data yang akan di uraikan berdasarkan hasil wawancara informan di lokasi dan selanjutnya direduksi data berdasarkan data yang telah diperoleh.

### 1. **Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)**

Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) merupakan suatu apresiasi tentang penilaian pelayanan yang diterima oleh masyarakat sebagai interaksi pegawai yang ditujukan oleh masyarakat yang dilayani. Kualitas Interaksi ditentukan oleh 1) Sikap; sikap yang dimaksud yaitu sikap yang ramah dan sopan santun yang dilakukan pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, 2) Perilaku; perilaku yang dimaksud yaitu petugas tidak melakukan perilaku diskriminasi (membedakan) dan 3) Keahlian; keahlian yang dimaksud yaitu keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

#### a) Sikap

Sikap merupakan salah satu penilaian kualitas interaksi atau sebagai aktualisasi diri yang ditujukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan karakter dan kepribadian yang dimiliki. Analisis data dalam penelitian terkait sikap bahwa petugas (pegawai) melayani dengan sikap yang ramah dan sopan santun.

Sikap ramah dan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan santun, maka penerima layanan akan senang dan memberikan penilaian yang baik terhadap sikap pegawai yang ada di dalam, karena pada dasarnya semua orang menyukai tempat

pelayanan yang pegawai pelayanannya mempunyai sikap yang ramah dan sopan santun. Orang yang mempunyai sikap yang ramah dan sopan santun berarti orang yang tanggap terhadap pelanggan atau Masyarakat.

Konteks tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu informan bernama Saifullah, yang juga menjabat Kasubag PDAM Gowa (Wawancara Tanggal 12 Juni 2019). Ia mengatakan bahwa :

“Bagi kami, kita disini sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat atau pelanggan termasuk sikap yang baik yang harus di miliki oleh seorang pegawai dikantor ini, karena jika kita memberikan sikap ramah dan sopan santun maka masyarakat akan memberikan penilaian yang baik pelayanan yang ada di kantor ini”.

Pernyataan di atas bermakna bahwa pelayanan publik merupakan sebuah keharusan yang sepatutnya dimiliki oleh para petugas (pegawai) dalam menjamin terwujudnya kepuasan masyarakat atau pelanggan dalam menggunakan layanan di PDAM Tirta. Pelayanan yang baik salah satunya ditunjukkan dengan aktualisasi sikap ramah dan sopan kepada masyarakat guna terciptanya tata kelola pelayanan yang publik yang baik. Penilaian masyarakat berupa kepuasan adalah salah satu capaian yang tentu diharapkan untuk meningkatkan kinerja PDAM Tirta Jeneberang kedepannya.

Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh beberapa informan tentang bentuk sikap yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan di PDAM Tirta Jeneberang. Ernawati, salah seorang informan yang peneliti temui saat

melakukan komunikasi di loket pembayaran PDAM. Ia lalu menuturkan bahwa (Wawancara Tanggal 12 Juni 2019):

“Pegawai di sini ramahji dek’ karena setiap bertemuki dan pada saat dia melayani pasti selalu menyapa dan memberi senyum”.

Pernyataan di atas bermakna bahwa sikap para petugas (pegawai) di PDAM Tirta Jeneberang dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dinilai ramah dan baik. Keramahan itu diaktualisasikan dengan sapaan dan senyuman saat melayani masyarakat. Hal ini bermakna pula bahwa para petugas cukup memahami perihal pentingnya nilai sikap dalam pelayanan publik. Sikap yang baik akan berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat untuk selalu menggunakan layanan PDAM Tirta sebagai bagian dari kebutuhan hidup yang bermanfaat.

Lain Ernawati, lain juga apa yang dituturkan oleh informan bernama Ani (Wawancara Tanggal 17 Juni 2019). Ia menambahkan bahwa:

“Pegawai di sini ramah dan sopan juga karena pada saat saya membayar tuggakan tagihan airku selama 5 bulan tetap jaki’ na layani seperti pelanggan yang lain yang ingin membayar tagihan air selama sebulan. Saya pikir marah-marahki waktu dia layanika karena menunggakka tapi ternyata tidakji”.

Penuturan tersebut bermakna bahwa meski masyarakat atau pelanggan melakukan kekeliruan berupa keterlambatan pembayaran tagihan air, sikap para petugas tetap baik, sopan, dan ramah. Tidak ada pembedaan sikap antara pelanggan yang berbuat keliru dengan pelanggan yang patuh pada aturan pembayaran. Indikasi sikap ini juga berarti bahwa segala permasalahan yang dihadapi di PDAM Tirta Jeneberang, yang salah satunya

tentang keterlambatan pelanggan dalam pembayaran tagihan, tidak menyurutkan para petugas atau pengelola untuk selalu menampilkan dan menunjukkan sikap baik dalam menangani setiap persoalan yang ada. Meski masyarakat menyadari kekeliruannya dan mencoba mengerti jika dalam pelayanan nantinya, kemungkinan perbedaan sikap akan ditunjukkan bisa saja terjadi dalam kasus seperti yang dihadapi oleh Ani. Apa yang dialami oleh Ani akan berdampak positif bila kedepannya, kekeliruan itu tidak lagi dilakukan, meski petugas tidak melakukan perbedaan sikap dalam pelayanannya.

Berdasarkan paparan hasil wawancara tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator sikap sebagai salah satu aspek dalam keberhasilan interaksi, terselenggara dengan baik dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Keberhasilan indikator sikap tercermin melalui sikap sopan, sapaan, dan senyum dalam melayani masyarakat atau pelanggan. Bentuk sikap tersebut adalah wujud keramahan dan keakraban yang terjalin antara kedua belah pihak.

b) Perilaku

Selain sikap, perilaku juga menjadi indikator keberhasilan dari proses interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat selaku pengguna atau pelanggan. Hasil analisis data terkait indikator perilaku di PDAM Tirta Jeneberang menunjukkan bahwa petugas tidak melakukan tindakan diskriminasi (membeda-bedakan) dalam pelayanan yang diberikan.

Dalam setiap proses pelayanan bukan hanya sikap ramah dan sopan santun yang di butuhkan akan tetapi, perilaku yang tidak diskriminasi atau membeda-bedakan juga perlu diterapkan. Tindakan diskriminasi yang di maksud disini adalah ketika masyarakat A lebih dulu memasukkan permohonan pemasangan air dari pada masyarakat si B, akan tetapi pegawai yang ada sana mempunyai ikatan keluarga maka pegawai di sana lebih mendahulukan pemasangan air kepada masyarakat si B.

Perilaku pegawai yang tidak melakukan diskriminasi (membeda-bedakan) dalam pelayanan publik ini berarti pegawai pelayanan tersebut sudah melakukan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik dan dengan pelayanan Profesional.

Fakta tersebut senada dengan hasil wawancara yang peneliti temukan. Saifullah selaku Kasubag PDAM (Wawancara, Tanggal 12 Juni 2019) mengatakan bahwa:

“Kami sebagai pegawai di kantor ini sudah melakukan perilaku kepada pelanggan sebagai mestinya, salah satunya yaitu tidak melakukan deskriminasi. Kita disini tidak ada yang dibeda-bedakan siapa yang duluan datang untuk mau membayar tagihan air dia duluan dilayani, selain itu ketika ada masyarakat yang memasukkan permohonan pemasangan air untuk rumahnya, siapa yang duluan maka dia duluan yang di layani atau di tanggapi. Pegawai disini melayani sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan di PDAM Gowa ini tidak ada yang dispesialkan apalagi diskriminasi”

Pernyataan di atas bermakna bahwa dalam pelayanan publik, perilaku diskriminasi adalah tindakan yang bertentangan dengan aturan yang berlaku, dalam hal ini adalah tindakan yang menyalahi prosedur yang telah



ditetapkan oleh PDAM Tirta Jeneberang. Petugas dalam menjalankan tugasnya tidak melakukan perilaku deksriminasi atau membeda-bedakan masyarakat/ pelanggan yang membutuhkan pelayanan. Perilaku deskriminasi yang melihat posisi, jabatan, pangkat, kekeluargaan, dan berbagai bentuk pengistimewaan lainnya, tidak boleh dilakukan sebab menimbulkan ketidakadilan atau pun kecemburuan sosial di tengah masyarakat. Perilaku deskriminasi hanya akan menjadi keburukan dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Setiap bentuk layanan harus dilakukan dengan mengedepankan prinsip keteraturan untuk menghindari perilaku deksriminasi dalam berbagai aspek. Siapa pun masyarakat yang membutuhkan layanan, haruslah patuh dan taat pada mekanisme dan prosedur kerja yang telah ditetapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Tirta Jeneberang.

Informan lain bernama Amaliah juga ikut menambahkan terkait perilaku aparat petugas PDAM Tirta Jeneberang (Wawancara Tanggal 14 Juni 2019). Ia berkata bahwa:

“Waktuku kasi masuk permohonan pemasangan air PDAM itu waktu, cepatji dia tanggapi, tadi juga waktuku mau membayar tagihan air tetapki mengantri siapa duluan datang dia yang cepat di layani, tidak adaji saya liat di istimewa.”

Penuturan informan tersebut bermakna bahwa dalam proses pelayanan, PDAM Tirta Jeneberang telah melaksanakan tugasnya dengan baik. Indikasi baik itu ditunjukkan dengan perilaku yang tidak deksriminasi atau membedakan antara pelanggan yang lainnya. Pelayanan seperti

pengurusan atau pemasangan baru air PDAM dilakukan dengan cepat tanggap, proses pembayaran sesuai dengan aturan (mengikuti antrian), memang dilakukan oleh PDAM Tirta Jeneberang. Cepat tanggapnya para petugas juga berarti bahwa kesiapan dan respon atas kebutuhan masyarakat adalah prioritas dalam rangka tercapainya kualitas pelayanan yang memuaskan pelanggan.

Senada dengan Amaliah, informan bernama Ani juga menuturkan hal serupa (Wawancara Tanggal 17 Juni 2019). Menurutnya:

“ Kalau dibilang masalah perilaku, baikji saya rasa tidak adaji perilaku membeda-bedakan karena siapa cepat datang dia duluan yang di layani, tidak adaji di dahulukan, semuanya membayar tagihan air sesuai dengan urutannyaji”.

Hal tersebut juga bermakna bahwa tidak ada perilaku deskriminasi atau membeda-bedakan dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat. PDAM Tirta Jeneberang melaksanakan proses pelayanan berdasarkan aturan yang berlaku, salah satunya ketertiban masyarakat (antrian) dalam setiap transaksi yang dilakukan. Masyarakat yang lebih dulu melakukan transaksi, maka dialah yang lebih awal mendapatkan layanan dari petugas. Tindakan itu bertujuan untuk menghindari perilaku deksriminasi yang dapat menimbulkan penilaian buruk terhadap tata kelola perusahaan.

Paparan atas hasil analisis wawancara di atas terkait indikator perilaku menunjukkan bahwa pihak PDAM Tirta Jeneberang melakukan pelayanan publik dengan baik. Indikator perilaku yang tercermin dari tidak adanya tindakan deksriminasi atau membeda-bedakan antar masyarakat atau

golongan tertentu dinilai telah sesuai dengan aturan atau prosedur kerja yang telah ditetapkan. Keberhasilan atas tindakan ini juga bermakna bahwa kepatuhan dan ketaatan para pengelola atau petugas PDAM Tirta Jeneberang telah berperan dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan yang efektif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelanggan atas layanan yang diberikan.

c) Keahlian

Melengkapi indikator kualitas interaksi sebelumnya, indikator keahlian menjadi salah satu indikator penting terwujudnya kualitas dalam pelayanan publik. Hasil analisis data untuk indikator keahlian khususnya keahlian atau keterampilan para petugas dalam menggunakan peralatan selama proses pelayanan berlangsung. Peralatan yang dimaksud merujuk pada kemahiran petugas dalam melaksanakan kerja-kerjanya yang berhubungan dengan peralatan tertentu, misalnya pada saat pengerjaan saluran air untuk pemasangan baru.

Konfirmasi atas temuan itu peneliti dapatkan melalui wawancara bersama Bapak H. Hasanuddin Kamal yang selaku Direktur Utama PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa (Wawancara Tanggal 17 Juni 2019). Ia mengatakan bahwa:

“ Hampir Semua yang direkrut di sini bukan dari bidang ilmu air karena tidak ada SDM yang seperti itu disini, jadi kita disini merekrut dia kemudian dia belajar dan dibina di PDAM ini untuk mengetahui dimana dia di tempatkan. Kemudian dia juga di training oleh pegawai senior yang mempunyai kemampuan lebih (itu yang pertama), kemudian yang kedua pegawai kita secara bertahap itu kita kirim mengikuti pelatihan-pelatihan

yang dilaksanakan oleh Balai Diklat Kementerian PUPR atau asosiasi PERPAMSI baik itu persoalan teknis, seperti yang ada di lapangan, kemudian persoalan produksi atau pengolahan air kemudian di dalamnya juga itu termasuk bagaimana menjaga kualitas air di dalam laboratorium. Kemudian bagian staf keuangan dan unit pelayanan itu semua kita training juga melalui PERPAMSI di Sulawesi Selatan.”

Hal tersebut bermakna bahwa proses pembelajaran, pelatihan, dan pembinaan merupakan upaya yang dilakukan oleh PDAM Tirta Jeneberang dalam memfasilitasi para petugasnya untuk meningkatkan kemahiran dan keahlian dibidangnya. Meski sejak awal, kualifikasi rata-rata petugas tidak sejalan dengan bidang yang digeluti, namun bukanlah menjadi hambatan dalam memenuhi kebutuhan tenaga ahli. Keikutsertaan dalam berbagai training hingga pembelajaran pada orang-orang ahli ternyata mampu melatih kemahiran petugas untuk menjalankan tugasnya dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Kualitas keahlian merupakan salah satu aspek penting dalam menunjang kelancaran pelayanan publik, tanpanya, keluhan masyarakat tentang kepuasan hasil kerja petugas tentu tidak bisa dihindarkan.

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Saifullah selaku Kasubag PDAM Gowa (Wawancara Tanggal 12 Juni 2019). Ia mengatakan bahwa:

“ Pegawai disini tidak semua bekerja sesuai bidangnya, meskipun bukan bidangnya akan tetapi mereka mampu menyelesaikan dengan baik pekerjaannya karena kita di sini diwajibkan untuk mengikuti pelatihan yang di laksanakan biasanya PUPR maupun PERPAMSI Sul-Sel selain itu kita juga di sini belajar dari senior-senior yang memang sudah tau.”

Hal tersebut bermakna pula bahwa keahlian yang dimiliki oleh beberapa petugas di PDAM Tirta Jeneberang diperoleh bukan semata karena bidang mereka sebelumnya adalah apa yang mereka geluti sekarang, melainkan hasil dari proses latihan dan belajar hingga menjadi ahli. Para petugas diwajibkan mengikuti berbagai pelatihan guna mengasah kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya nanti. Hal tersebut penting agar segala proses pelayanan publik nantinya dapat berjalan dengan baik. Tidak adanya batasan bidang dalam membentuk keahlian para petugas kiranya juga bukan alasan dibalik ketidakefektifan kerja yang mungkin saja bisa terjadi di suatu waktu.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara kepada salah satu pelanggan bernama Amaliah (Wawancara Tanggal 14 Juni 2019). Menurutnya:

“Pada saat pemasangan air di rumahku pegawai PDAM memasang cuman satu hariji dia pasang sampai di meteranku, itulagi tidak sampai satu hariji karena jam 10 dia datang sore selesaimi dia pasang”.

Pernyataan yang disampaikan oleh Amaliah bermakna bahwa efektifitas kerja juga ditunjukkan oleh petugas dalam melaksanakan tugasnya (pemasangan air PDAM) di rumahnya. Indikasi penyelesaian kerja yang tidak membutuhkan waktu lama bisa diasumsikan bahwa petugas memiliki keahlian dalam menjalankan tugasnya. Terbiasa dalam menjalankan pelayanan serupa bisa juga dikatakan sebagai bentuk kemahiran karena telah terbiasa melakukan pekerjaan yang sama. Sehingga,

pernyataan yang disampaikan oleh pihak PDAM Tirta Jeneberang tentang keahlian petugas bukan sebatas ungkapan belaka, tetapi benar-benar menjadi aset yang dimiliki perusahaan dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat.

Telaah atas analisis wawancara terkait indikator keahlian tersebut di atas menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan harus ditunjang oleh kesiapan pengelola dalam menyiapkan tenaga kerja atau petugas yang memiliki keahlian dalam menjalankan tugasnya. Keberhasilan atas terpenuhinya indikator keahlian juga menjadi pendorong terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **2. Kualitas Lingkungan Fisik (*Service Environment Quality*)**

Kualitas lingkungan fisik adalah suatu kondisi lingkungan yang ada pada saat pemberian pelayanan PDAM terhadap publik atau masyarakat, yang sesuai nuansa kerja dengan suasana yang diterima dari kegiatan pelayanan.

Kualitas lingkungan fisik meliputi kondisi sekitar, desain fasilitas, dan faktor sosial. Kondisi Sekitar adalah kondisi suasana kerja kegiatan pelayanan yang memberikan kesan kepada masyarakat dalam kegiatan pelayanan yang dilakukannya. Desain Fasilitas merupakan fasilitas yang mendukung dalam pemberian pelayanan kepada publik atau masyarakat. Faktor Sosial yaitu interaksi pelayanan yang ditujukan kepada publik atau masyarakat yang berkesan baik atau menarik dalam interaksinya. Hasil analisis data pada setiap indikator adalah sebagai berikut:

- a) Kondisi Sekitar

Indikator kualitas pelayanan pada unsur kondisi sekitar ditandai dengan hidupnya suasana kenyamanan di ruang pelayanan. Kenyamanan tempat pelayanan seperti di ruang loket pelayanan pembayaran air dan tempat pelayanan permohonan pemasangan air, sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. PDAM Tirta Jenebrang kabupaten Gowa merupakan tempat penyedia layanan Publik seperti, penyedia layanan loket pembayaran air, layanan permohonan pemasangan air baru maupun laporan adanya kerusakan pipa air. Oleh karena itu, sebagai penyedia layanan maka harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat duduk yang cukup, serta memberikan pendingin ruangan seperti AC agar pengguna layanan merasa nyaman.

Peneliti melakukan wawancara Saifullah selaku Kasubag PDAM (Wawancara, Tanggal 12 Juni 2019) untuk memahami indikator kenyamanan dalam proses pelayanan publik terhadap masyarakat. Ia menyebutkan bahwa:

“Kantor pelayanan PDAM Gowa ini sudah kita fasilitasi dengan adanya AC serta kursi untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan karena Kenyamanan tempat pelayanan pelanggan sangat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan. Apabila tempat pelayanannya tidak nyaman seperti ruangnya panas, bau, banyak sampah itu akan membuat masyarakat tidak nyaman dan akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, akan memberikan kesan kurang baik kepada pelanggan atau masyarakat yang akan membayar tagihan air atau masyarakat yang ingin memasukkan permohonan pemasangan air di kantor ini. Sebaliknya, apabila ruangnya nyaman, harum dan bersih maka kualitas pelayanan juga akan baik, dan akan memberikan kesan yang baik bagi masyarakat yang datang ke sini”.

Hal di atas bermakna bahwa proses pelayanan yang baik salah satunya ditunjang dengan kondisi ruangan yang nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Kondisi nyaman diaktualisasikan dengan mengupayakan pengadaan sarana pendukung seperti adanya pendingin ruangan (*Air Conditioner/AC*) untuk menciptakan kesejukan dan menghindari timbulnya perasaan bosan selama proses pelayanan akibat suasana panas, bau atau aroma yang kurang menyenangkan, sehingga dapat berpengaruh pada kelancaran pelayanan. Sarana lain seperti pengadaan kursi yang nyaman juga dapat menunjang proses pelayanan, dan harapannya, masyarakat selaku pengguna layanan mendapatkan kepuasan atas kebutuhannya. Upaya yang dilakukan oleh PDAM Tirta Jeneberang guna menciptakan kondisi ruang pelayanan yang nyaman adalah tindak nyata bagaimana perusahaan menjalankan aturan yang telah ditetapkan sebagai bagian dari manajemen pelayanan publik yang baik.

Peneliti kemudian mewawancarai salah satu pelanggan bernama Ani (Wawancara Tanggal 17 Juni 2019). Ia menyebut bahwa:

“ Ruang pelayanan PDAM seperti loket pembayaran air sudah nyaman, bersih dan harum karena di sini tidak adaji sampah di lihat, ruangnya dingin (AC) dan harumki juga”

Pernyataan informan tersebut juga bermakna sama dengan informasi yang dikatakan oleh pihak PDAM bahwa kondisi sekitar atau ruangan di PDAM Tirta Jeneberang cukup nyaman karena kondisi ruangan yang dingin (adanya AC), bersih, dan wangi. Kondisi demikian membuat masyarakat betah melakukan proses pelayanan. Sebaliknya, kondisi ruangan yang



panas, bau, dan tidak bersih akan memengaruhi kenyamanan masyarakat dalam setiap pengurusannya.

Telaah atas analisis hasil wawancara terhadap indikator kondisi sekitar menunjukkan bahwa faktor kondisi ruang pelayanan ikut berpengaruh pada proses pelayanan publik di PDAM Tirta Jeneberang. Kondisi sekitar yang nyaman berdampak pada kondusifnya pelayanan antar masyarakat dengan petugas pelayanan. Menciptakan kondisi yang nyaman adalah salah satu wujud perhatian perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

b) Desain Fasilitas

Kualitas pelayanan pada indikator desain fasilitas salah satunya bersumber dari peralatan yang di gunakan dalam proses pelayanan. Peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan yaitu pada saat pelayanan pembayaran tagihan air pegawai memerlukan peralatan komputer, dan alat pencetak rekening, serta pada saat ingin pemasangan air dirumah masyarakat pegawai memerlukan alat seperti pipa air dsb. Adanya alat bantu akan mendukung proses pelayanan tersebut sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat waktu.

Wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Saifullah selaku Kasubag PDAM Gowa (Wawancara Tanggal 12 Juni 2019) untuk mengkonfrimasi tentang implementasi indikator desain fasilitas, dalam hal ini tentang peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan. Ia menjelaskan bahwa:

“Peralatan untuk pelayanan pembayaran tagihan air disini sudah difasilitasi dan sudah memadai seperti komputer dan alat pencetak pembayaran air. Serta untuk peralatan pemasangan air dirumah warga maupun untuk pengerjaan kerusakan pipa air sudah di siapkan juga oleh kantor, tetapi untuk pemasangan air dirumah warga pipa air yang di sediakan oleh PDAM Gowa itu hanya sampai dimeteran saja, selebihnya itu di tanggung oleh pemohon, adapun masalah kerusakan pipa air, kantor PDAM Gowa yang harus menanggulangi semua peralatan yang akan digunakan.”

Hal tersebut di atas bermakna ketersediaan peralatan merupakan salah satu unsur atau perangkat yang wajib dimiliki oleh perusahaan dalam menunjang pelayanan publik di PDAM Tirta Jeneberang. Peralatan berupa fasilitas elektronik seperti computer dan mesin pencetak tagihan pembayaran hingga peralatan untuk pemasangan air dirumah-rumah pelanggan, harus tersedia guna meningkatkan kelancaran dalam proses pelayanan. Jika terdapat beberapa bentuk tambahan pelayanan yang dibebankan kepada pelanggan, hal tersebut merupakan ketentuan yang sudah diketahui oleh kedua belah pihak, seperti penambahan pipa air yang melebihi batas tanggungan perusahaan. Namun, kerusakan akibat pelayanan yang tidak berjalan dengan baik, akan berikan solusi oleh pihak perusahaan.

Lebih lanjut, peneliti menanyakan hal demikian pada salah satu pelanggan bernama Amaliah (Wawancara Tanggal 14 Juni 2019). Ia menuturkan:

“Pada saat saya melapor ingin memasukkan air PDAM dirumahku, peralatan yang digunakan oleh tukang ledeng PDAM Gowa itu diaji sendiri yang punya mulai dari pipa, meteran dan sebagainya tapi itu sampai dimeteranji, di depan rumahku, selebihnya itu mau saya sambungkan didalam rumahku saya sendiri yang tanggungki, bukanmi lagi

tanggungannya PDAM. Dan untuk fasilitas diloket pembayaran sudah memadai karena sudah ada komputer dan pencetak pembayaran air.”

Pernyataan di atas juga bermakna bahwa pihak PDAM Tirta Jeneberang memiliki ketersediaan pada indikator fasilitas berupa peralatan yang digunakan dalam proses pelayanannya. Salah satunya pada proses pelayanan pemasangan pipa air PDAM, dimana, seluruh peralatan yang digunakan adalah tanggungan dari pihak perusahaan, kecuali jika ada penambahan bahan seperti pipa meteran yang melebihi tanggungan perusahaan. Selain itu, di loket pembayaran, fasilitas seperti komputer dan mesin pencetak juga tersedia dalam setiap proses transaksi layanan.

Merujuk hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator desain fasilitas yang ada di PDAM Tirta Jeneberang telah tersedia dengan cukup baik. Indikator capaian kualitas ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas berupa peralatan, berperan dan berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat atau pelanggan terhadap proses pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Jeneberang.

c) Faktor Sosial

Indikator faktor sosial menjadi bagian dalam melihat kualitas lingkungan tempat berlangsungnya proses pelayanan publik di PDAM Tirta Jeneberang. Salah satu aspek di dalamnya yaitu tentang Penampilan pegawai/petugas pada saat melayani masyarakat atau pelanggan.

Penampilan Pegawai akan mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada masyarakat atau pengguna layanan. Berkaitan dengan hal tersebut,

penampilan pegawai pelayanan di Kantor PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa harus berpenampilan rapi dan bersih yang sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Kantor tersebut.

Peneliti lalu mewawancarai Sukmawati selaku Kasir PDAM Tirta Jeneberang Gowa (Wawancara Tanggal 13 Juni 2019). Ia mengatakan bahwa:

“Penampilan Pegawai itu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, karena itu kita disini menjaga penampilan kita untuk selalu rapi dan bersih agar terkesan baik dimata masyarakat atau pengguna layanan. Kita disini sudah memakai pakaian yang sudah di tetapkan seperti hari senin dan selasa itu kita di suruh memakai pakaian dinas, rabu memakai baju putih dan hari kamis itukan pakaian bebas makanya kita kompak untuk beli baju seragam pakai dana pribadi untuk dipakai melayani masyarakat untuk menjaga penampilan kita untuk selalu berpenampilan bagus.”

Hal ini bermakna bahwa faktor sosial seperti penampilan memberi pengaruh terhadap pelayanan publik. Penampilan yang baik, rapi, dan bersih tentu menjadi penilaian tersendiri dimata masyarakat terhadap nilai estetika yang menjadi pandangan pertama dalam interaksi yang terjadi antara petugas dan masyarakat. Menjaga tampilan penampilan seperti keseragaman pakaian juga mengindikasikan kekompakan dalam menciptakan pelayanan yang ramah dan santun pada pelanggan. Penampilan akan menjadi pendorong terciptanya suasana kondusif dalam pelayanan. Dan terpenting adalah bagaimana keselarasan penampilan dengan kinerja selama pelayanan berlangsung.

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai informan bernama Amaliah (Wawancara Tanggal 14 Juni 2019). Menurutnya:

“ Penampilan petugas pelayanan disini selalu terlihat rapi dan bersih karena selalu kompak dalam berpakaian khususnya pelayanan di loket pembayaran”

Pernyataan tersebut juga memiliki makna yang sama seperti apa yang dijelaskan oleh Sukmawati, bahwa penampilan yang rapi dan bersih menandakan bentuk kebersamaan petugas dalam memberikan pelayanan maksimal. Tampilan yang baik menimbulkan kesan yang juga baik. Sehingga, masyarakat pun akan memberikan penilaian kualitas pelayanan yang salah satunya bersumber dari faktor sosial (penampilan).

Paparan atas analisis hasil wawancara terkait indikator faktor sosial yaitu penampilan petugas PDAM Tirta Jeneberang menunjukkan bahwa salah satu yang memengaruhi penilaian masyarakat atas kualitas pelayanan adalah penampilan yang baik, rapi, dan bersih dari petugas pelayanan. Gambaran penampilan yang baik juga mengindikasikan kesiapan para petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

### **3. Kualitas Hasil (*Outcome Quality*)**

Kualitas hasil merupakan akumulasi dari kegiatan yang optimal secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan. Kualitas hasil ditentukan oleh waktu pelayanan dan atribut.

Hasil analisis wawancara pada kedua faktor tersebut adalah sebagai berikut:

#### **a) Waktu Tunggu**

Indikator kualitas pelayanan publik pada aspek waktu tunggu pelayanan salah satunya adalah adanya jaminan ketepatan waktu pada proses pelayanan pemasangan air PDAM di rumah pelanggan.

Pegawai di Kantor PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa memberikan jaminan tepat waktu untuk pemasangan air PDAM sesuai dengan SOP PDAM Gowa.

Peneliti lalu menanyakan hal tersebut pada Saifullah selaku Kasubag PDAM (Wawancara Tanggal 12 Juni 2019). Dalam wawancaranya Ia menjelaskan bahwa:

“Ketika ada masyarakat yang memasukkan permohonan pemasangan air di rumahnya, kita kasi jaminan waktu kepada masyarakat dalam 1 minggu, 1 minggu itu baru kita turun kelapangan untuk mengerjakan pemasangan air PDAM di rumah masyarakat tersebut, adapun masyarakat yang cepat di tanggapinya sekitar 3 hari itu karena ada kebijakan dari atasan maka dari itu pemasangan cepat di lakukan akan tetapi ketika melihat prosedur pelayanan kita akan baru memasang air sekitar 1 minggu dan tepat pada hari itu juga pemasangan air di rumah warga selesai sampai ke meteran”.

Apa yang dikemukakan oleh informan di atas bermakna bahwa jaminan ketepatan waktu dilakukan menurut standar pelayanan yang berlaku. Pada umumnya, untuk proses pelayanan pemasangan air PDAM di rumah pelanggan, jaminan waktu yang diberikan berkisar selama satu (1) minggu sejak permohonan masuk. Jika waktu pemasangan ternyata lebih cepat dari waktu yang ditetapkan sebelumnya, itu adalah wewenang atas beberapa pertimbangan tertentu. Namun, biasanya, waktu seminggu adalah jaminan waktu yang selalu diberikan perusahaan pada setiap pelanggan yang bermohon untuk pemasangan air PDAM.

Peneliti lalu membandingkannya dengan melakukan wawancara pada salah seorang informan bernama Ernawati (Wawancara Tanggal 14 Juni 2019). Ia mengatakan bahwa:

“Pada saat saya memasukkan permohonan dan menyelesaikan semua prosedur yang diberikan termasuk pembayaran, satu mingguanpi baru ada petugas PDAM kerumahku untuk pasangankan airku, tapi pada hari itu juga dia selesaikanki jadi satu hariji dia selesaikanki sampai kemeteran”

Pernyataan tersebut bermakna bahwa jaminan waktu selama satu (1) minggu merupakan ketepatan waktu untuk pelayanan pemasangan air PDAM. Waktu tersebut terhitung sejak dimasukkannya permohonan sampai dengan proses pemasangan. Ada beberapa prosedur yang harus dilengkapi sehingga jaminan waktu yang diberikan tidak serta hanya beberapa hari saja, belum lagi jika banyak masyarakat yang mengajukan permohonan. Pada saat waktu yang dijaminan telah tiba, para petugas akan datang ke rumah untuk melakukan pemasangan dan menyelesaikannya hari itu juga.

Paparan atas analisis hasil wawancara di atas terkait indikator waktu tunggu pelayanan di PDAM Tirta Jeneberang menunjukkan bahwa terdapat jaminan waktu tunggu selama satu (1) minggu untuk proses pelayanan pemasangan air PDAM di rumah-rumah pelanggan. Jaminan waktu tunggu adalah salah satu bentuk pelayanan guna menciptakan efisiensi kerja perusahaan yang berbasis pada ketepatan waktu dan kepuasan pelanggan.

b) Valensi (Atribut)

Indikator lain dalam kualitas hasil adalah tentang atribut. Di dalam sebuah pelayanan, terdapat atribut-atribut yang di gunakan petugas pelayanan. Selain itu, ruang pelayanan terdapat visi-misi serta SOP dan lain sebagainya. Keberadaan atribut bertujuan untuk memberi informasi pada masyarakat seputar prosedur kerja perusahaan dan bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Wawancara yang peneliti lakukan dengan Saifullah selaku kasubag PDAM Tirta Jeneberang menjelaskan bahwa:

“Kalau masalah atribut pegawai di kantor ini sudah memakai seperti papan nama serta tanda pengenal bahwasanya dia petugas PDAM Gowa. Visi misi dan SOP juga sudah terdapat yang di gunakan oleh kantor ini sudah ada.”

★ Hal tersebut bermakna bahwa keberadaan atribut seperti tanda pengenal petugas PDAM, banner tentang informasi pelayanan, SOP, maupun Visi Misi adalah salah satu standar pelayanan yang harus ada di perusahaan (ruang kantor). Atribut tersebut menjadi sumber informasi bagi masyarakat yang ingin mengetahui tentang prosedur pelayanan perusahaan, sembari mengenal para petugas yang bertanggungjawab untuk masing-masing produk layanan.

Namun, penuturan berbeda diberikan oleh pelanggan. Salah satunya seperti yang dikatakan oleh Ernawati (Wawancara Tanggal 12 Juni 2019) bahwa:

“Atribut yang digunakan oleh petugas PDAM Gowa seperti tanda pengenal sudah ada, tetapi kalau masalah Visi Misi serta



SOP PDAM Gowa pernah saya liat dia pasang tapi tidak tau kenapa sekarang tidak ada dia pasang di sini”

Pernyataan diatas bermakna bahwa atribut yang digunakan oleh petugas PDAM seperti Tanda pengenal sudah dipakai akan tetapi Visi Misi dan SOP PDAM tidak terpajang di ruang pelayanan tersebut.

Selanjutnya Peneliti juga mewawancarai informan berna Ani (Wawancara Tanggal 17 Juni 2019) ia mengatakan bahwa :

“Atribut yang di gunakan oleh petugas PDAM ini sudah ada sih seperti papan nama serta tanda pengenal bahwa dia pegawai PDAM di Gowa, tapi kalau visi mis dan SOPnya belum ada saya lihat di pajang di ruangan pelayanan ini”.

Penyataan yang dijelaskan oleh Ernawati dan juga Ani memiliki makna yang sama bahwa atribut yang pernah mereka lihat adalah tanda pengenal petugas. Sedangkan untuk infrormasi SOP, Visi Misi, tidak ditemukan di ruang kantor atau ruang pelayanan. Menurut petugas, PDAM Tirta Jeneberang memiliki semua atribut tersebut, namun kondisinya yang kurang baik (ada kerusakan) sehingga pihak pengelola tidak memajangnya. Setelah dilakukan perbaikan, atribut-atribut itu akan dipasang kembali agar masyarakat mendapatkan informasi pelayanan.

Ulasan atas hasil analisis indikator kualitas hasil pada aspek keberadaan atribut menunjukkan bahwa perlunya sumber informasi pelayanan dengan melengkapi segala atribut sehingga masyarakat memiliki pengetahuan tentang pengelola pelayanan dan seluk beluk mekanisme pelayanan. Selain itu, keberadaan atribut juga menjadi salah satu standar pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masyarakat.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Kualitas pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa berlangsung dengan baik atau sesuai dengan aturan yang berlaku. Simpulan ini merujuk pada indikator-indikator kualitas pelayanan publik yang terdiri atas tiga (3) aspek. Pertama, kualitas interaksi (*interaction quality*) meliputi sikap, perilaku, dan keahlian.

1. Kualitas Interaksi Indikator sikap teraktualisasi melalui keramahan dan sopan santun para petugas kepada setiap pelanggan atau masyarakat; Indikator perilaku teraktualisasi dengan tidak melakukan tindakan diskriminasi atau membeda-bedakan dalam melaksanakan proses pelayanan; dan indikator keahlian teraktualisasi melalui cara kerja yang baik untuk masing-masing bagian yang ada dalam lingkup kerja PDAM Tirta Jeneberang.
2. Kualitas Lingkungan Fisik (*Service Environment Quality*) yang meliputi kondisi sekitar, design fasilitas, dan faktor sosial. Indikator kondisi sekitar atau tempat berlangsungnya proses pelayanan di PDAM Tirta Jeneberang diaktualisasikan melalui terwujudnya kenyamanan dengan keberadaan *air conditioner* (AC) dan fasilitas lainnya untuk memudahkan interaksi dalam pelayanan; indikator design fasilitas diaktualisasikan dengan ketersediaan

peralatan/perlengkapan dalam rangka pemenuhan pelayanan terhadap masyarakat; dan indikator faktor sosial diaktualisasikan melalui sisi penunjang berupa penampilan atau kesesuaian diri kerja selama proses pelayanan berlangsung.

3. Kualitas Hasil (*Outcome Quality*) yang meliputi yang waktu tunggu dan atribut. Indikator waktu tunggu diaktualisasikan dengan adanya jaminan ketepatan waktu untuk setiap produk layanan; indikator atribut diaktualisasikan dengan ketaatan para petugas dalam memakai atribut kerja yang sesuai dengan aturan yang berlaku di PDAM Tirta Jeneberang.

## **B. Saran**

Saran-saran dalam penelitian ini ditujukan kepada:

1. Pengelola PDAM Tirta Jeneberang; Terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat/pelanggan sehingga kepuasan atas layanan dapat bermanfaat dalam terpenuhinya kebutuhan masyarakat sekitar. Pembinaan pada hal-hal yang dinilai masih kurang (seperti keberadaan atribut yang tidak ada di ruang pelayanan) dalam pelayanannya terhadap masyarakat, untuk segera ditindak lanjuti agar efektifitas kerja perusahaan dapat senantiasa berjalan dengan baik.
2. Masyarakat/Pelanggan; Mematuhi segala aturan atau prosedur yang berlaku di PDAM Tirta Jeneberang, melaporkan segala keluhan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan, tertib dan tepat waktu

dalam melaksanakan kewajiban seperti pembayaran tagihan, serta ikut berperan aktif memberi kritik, saran, dan masukan pada pengelola perusahaan demi terciptanya peningkatan kualitas pelayanan public.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Hardiyansyah, Dr (2018). Kuaslitras Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta : Gava Media.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: Grafindo Persada.
- Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonrsia. Jakarta. Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin (2007) Pelayanan Publik dan costumer Satisfaction. Bandung: P.T Alumni.
- Pasolong, Harbani (2008). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Press, Averroes (2008) Reformasi Pelayanan Publik. Malang : Program Sekolah Demokrasi.
- Rahmayanty, Nina (2010) Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rewansyah, Asmawi (2011) Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik. Jakarta : STIA LAN.
- Sinambella. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa, Edisi Kedua. Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2002. Manajemen Jasa. Andi Yogyakarta Majalah Info Bisnis.

### Jurnal

- Afandi, Nur & Karlina,Neta (2017). Kualitas Jasa Pelayanan Pengiriman Surat di PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kantor Pos Cabang Bandung Cilaki, Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, Vol.XIII No.2.
- Diar, Muh et.al (2015). Kinerja Pelayanan Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Pemerintah Kabupaten Enrekang, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1 No.2.

Hisbani, Ayyul et.al (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Enrekang, Jurnal Administrasi Publik, Vol 1 No.3.

Kamarni, Neng. 2011. Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, volume 2, nomor 3.

Norisa, et.al (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Jurnal Administrasi Publik. Vol 1 No.2.

Razikin, Agus. 2010. (Tesis) Analisis Kinerja Pelayanan Publik PDAM Surakarta Di Kecamatan Jebres. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

### **Skripsi**

Isma, Eka Wahyuni (2017) Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Puskesmas Gattareng Kecamatan Gantarang Kabupaten Bulukumba. Makassar : UNM.

### **WEB**

Diantoro, Budi (2012). Pengaruh Service Quality pada Costumer Loyalty yang Dimensi oleh Statisfaction dan Trust (Studi Kasus pada Penumpang Bus Batik Solo Trans). Surakarta : Universitas Sebelas Maret.

Gunawan, Abadi (2012) Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna jasa Perbankan Pada PT. Bank Mega KCP Metro Square Makassar. Makassar : Unhas.

<https://dokument.tips/dokuments/kualitas-jasa-brady-cronin.html>

Lynata, En (2011). <http://e-journal.uajy.ac.id/666/3/2EM16964.pdf>

Murbarani, Fitria et. al (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Brady dan Cronin di Poli Anak. Surabaya : Universitas Air Langga Surabaya.

Rukayat, Yayat(2017).KualitasPelayananPublik.Melalui(<http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>).

Yuliarmi, Ni Nyoman & Riyasa, Putu (2007). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar.

L

A

M

P

I

R

A

N



## PEDOMAN WAWANCARA

### “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa”

Kasmawati Mappaodang

Nomor Stambuk : 10561 05294 15

**Informan** : .....

**Jabatan** : .....

**A. Kualitas Interaksi**

1. Sikap

Apakah pada saat pemberian pelayanan Pegawai PDAM Gowa melayani dengan sikap ramah dan sopan santun?

2. Perilaku

Apakah pada saat pemberian pelayanan Pegawai PDAM Gowa tidak melakukan tindakan diskriminasi (membeda-bedakan)?

3. Keahlian

Menurut bapak, Bagaimana keahlian yang di miliki pegawai lapangan PDAM pada saat perbaikan/ pemasangan air di rumah warga,atau di tempat lainnya?



## B. Kualitas Lingkungan Fisik

### 1. Kondisi Sekitar ( ambient condition )

Bagaimana kondisi ruangan pelayanan PDAM Gowa apakah ruangnya bersih, harum dan nyaman?

### 2. Desain Fasilitas

Apakah pada saat pelayanan di loket pembayaran atau pemasangan air PDAM peralatan yang di pakai berasal dari kantor PDAM atau ditanggung oleh pemohon / masyarakat?

### 3. Faktor Sosial

Bagaimana penampilan pegawai PDAM Gowa dalam melayani masyarakat atau pelanggan?

## C. Kualitas Hasil

### 1. Waktu Tunggu

Apakah petugas pelayanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan seperti pemasangan air PDAM di rumah bapak/ibu?

### 2. Valensi

Atribut apa saja yang di pasang untuk dapat meyakinkan baiknya kualitas pelayanan di PDAM Gowa?

## HASIL WAWANCARA

### “ KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA JENEBARANG KABUPATEN GOWA”

#### 1. Kualitas Interaksi

##### a. Sikap

Apakah pada saat pemberian pelayanan Pegawai PDAM Gowa melayani dengan sikap ramah dan sopan santun?

Petikan wawancara Bapak Saifullah selaku subag PDAM Gowa.

*“Bagi kami, kita disini sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat atau pelanggan termasuk sikap yang baik yang harus di miliki oleh seorang pegawai dikantor ini, karena jika kita memberikan sikap ramah dan sopan santun maka masyarakat akan memberikan penilaian yang baik pelayanan yang ada di kantor ini.”*

Petikan wawancara Ernawati selaku masyarakat/pelanggan PDAM Gowa.

*“Pegawai di sini ramahji dek’ karena setiap bertemuki dan pada saat dia melayani pasti selalu menyapa dan memberi senyum.”*

Petikan wawancara Ani selaku masyarakat/pelanggan PDAM Gowa.

*“Pegawai di sini ramah dan sopan juga karena pada saat saya membayar tuggakan tagihan airku selama 5 bulan tetap jaki na layani seperti pellaanggan yang lain yang ingin membayar tagihan air selama sebulan, Saya pikir marah-marahki waktu dia layanika karena menunggakka tapi ternyata tidakji.*

## b. Perilaku

Apakah pada saat pemberian pelayanan Pegawai PDAM Gowa tidak melakukan tindakan diskriminasi (membeda-bedakan)?

Petikan wawancara Bapak Saifullah selaku subag PDAM Gowa

*“Kami sebagai pegawai di kantor ini sudah melakukan perilaku kepada pelanggan sebagai mestinya, salah satunya yaitu tidak melakukan deskriminasi. Kita disini tidak ada yang dibeda-bedakan siapa yang duluan datang untuk mau membayar tagihan air dia duluan dilayani, selain itu ketika ada masyarakat yang memasukkan permohonan pemasangan air untuk dirumahnya, siapa yang duluan maka dia duluan yang di layani atau di tanggapi. Pegawai disini melayani sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan di Kantor PDAM Gowa ini tidak ada yang dispecialkan apalagi diskriminasi.”*

Petikan wawancara Nur Amaliah selaku masyarakat/pelanggan PDAM Gowa

*“Waktuku kasi masuk permohonan pemasangan air PDAM itu waktu, cepatji dia tanggapi, tadi juga waktuku mau membayar tagihan air tetapki mengantri siapa duluan datang dia yang cepat di layani, tidak adaji saya liat di istimewa.”*

Petikan wawancara Ani selaku masyarakat/ pelanggan PDAM Gowa

*“Kalau dibilang masalah perilaku, baikji saya rasa tidak adaji perilaku membeda-bedakan karena siapa cepat datang dia duluan yang di layani, tidak adaji di dahulukan, semuanya membayar tagihan air sesuai dengan urutannyaji.”*

## c. Keahlian

Bagaimana keahlian yang di miliki pegawai lapangan PDAM pada saat perbaikan/ pemasangan air di rumah warga atau di tempat lainnya?

Petikan wawancara Bapak H. Hasanuddin Kamal, S.H.,M.H selaku direktur utama PDAM Gowa.

*“ Hampir Semua yang direkrut di sini bukan dari bidang ilmu air karena tidak ada SDM yang seperti itu disini, jadi kita disini merekrut dia kemudian dia belajar dan dibina di PDAM ini untuk mengetahui dimana dia di tempatkan. Kemudian dia juga di training oleh pegawai senior yang mempunyai kemampuan lebih (itu yang pertama), kemudian yang kedua pegawai kita secara bertahap itu kita kirim mengikuti pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan oleh balai diklat kementerian PUPR atau asosiasi PERPAMSI baik itu persoalan teknis, seperti yang ada di lapangan, kemudian persoalan produksi atau pengolahan air kemudian di dalamnya juga itu termasuk bagaimana menjaga kualitas air di dalam laboratorium. Kemudian bagian staf keuangan dan unit pelayanan itu semua kita training juga melalui PERPAMSI di Sulawesi Selatan.”*

Petikan wawancara Bapak Saifullah selaku subag PDAM Gowa

*“ Pegawai disini tidak semua bekerja sesuai bidangnya, meskipun bukan bidangnya akan tetapi mereka mampu menyelesaikan dengan baik pekerjaannya karena kita di sini diwajibkan untuk mengikuti pelatihan yang di laksanakan biasanya PUPR maupun PERPAMSI Sul-Sel selain itu kita juga di sini belajar dari senior-senior yang memang sudah tau.”*

Petikan wawancara Nur Amaliah selaku masyarakat/ pelanggan PDAM Gowa

*“pada saat pemasangan air di rumahku pegawai PDAM memasang cuman satu hariji dia pasang sampai di meteranku, itulagi tidak sampai satu hariji karena jam 10 dia datang sore selesaimi dia pasang.”*

## **2. Kualitas Lingkungan Fisik**

### **1. Kondisi Sekitar (*ambient condition*)**

Bagaimana kondisi ruangan pelayanan PDAM Gowa apakah ruangnya bersih, harum dan nyaman?

Petikan wawancara Bapak Saifullah selaku subag PDAM Gowa

*“Kantor pelayanan PDAM Gowa ini sudah kita fasilitasi dengan adanya AC serta kursi untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan karena Kenyamanan tempat pelayanan pelanggan sangat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan. Apabila tempat pelayanannya tidak nyaman seperti ruangnya panas, bau, banyak sampah itu akan membuat masyarakat tidak nyaman dan akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, akan memberikan kesan kurang baik kepada pelanggan atau masyarakat yang akan membayar tagihan air atau masyarakat yang ingin memasukkan permohonan pemasangan air di kantor ini. Sebaliknya, apabila ruangnya nyaman, harum dan bersih maka kualitas pelayanan juga akan baik, dan akan memberikan kesan yang baik bagi masyarakat yang datang ke sini.”*

Petikan wawancara Ani selaku masyarakat/pelanggan PDAM Gowa

*“ruang pelayanan pembayaran tagihan air dan loket pembayaran air sudah nyaman, bersih dan harum karena di sini tidak ada sampah di lihat, ruangnya dingin (AC) dan harumki juga.”*

b. Desain Fasilitas

Apakah pada saat pelayanan di loket pembayaran atau pemasangan air PDAM peralatan yang di pakai berasal dari kantor PDAM atau ditanggung oleh pemohon / masyarakat?

Petikan wawancara Bapak Saifullah selaku subag PDAM Gowa

*“Peralatan untuk pelayanan pembayaran tagihan air disini sudah di fasilitasi dan sudah memadai seperti adanya komputer dan pencetak pembayaran air PDAM. Serta untuk peralatan pemasangan air dirumah warga maupun untuk pengerjaan kerusakan pipa air sudah di siapkan juga oleh kantor, tetapi untuk pemasangan air dirumah warga pipa air yang di sediakan oleh PDAM Gowa itu hanya sampai dimeteran saja, selebihnya itu di tanggung oleh pemohon, adapun masalah kerusakan pipa air, kantor PDAM Gowa yang harus menanggulangi semua peralatan yang akan di gunakan.”*

Petikan wawancara Nuramaliah selaku masyarakat/pelanggan PDAM Gowa

*“ Pada saat saya melapor ingin memasukkan air PDAM dirumahku, peralatan yang digunakan oleh tukang ledeng PDAM Gowa itu diaji sendiri yang punya mulai dari pipa, meteran dan sebagainya tapi itu sampai dimeteranji, di depan rumahku, selebihnya itu mau saya sambungkan didalam rumahku saya sendiri yang tanggungki, bukanmi lagi tanggungannya PDAM dan untuk fasilitas diloket pembayaran sudah memadai karena ada kompter dan pecetak pembayaran air”*

c. Faktor Sosial

Bagaimana penampilan pegawai PDAM Gowa dalam melayani masyarakat atau pelanggan?

Petikan wawancara Sukmawati selaku Kasir PDAM Gowa

*“Penampilan Pegawai itu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, karena itu kita disini menajaga penampilan kita untuk selalu rapi dan bersih agar terkesan baik dimata masyarakat atau pengguna layanan. Kita disini sudah memakai pakaian yang sudah di tetapkan seperti hari senin dan selasa itu kita di suruh memakai pakaian dinas, rabu memakai baju putih dan hari kamis itukan pakaian bebas makanya kita kompak untuk beli baju seragam pakai dana pribadi untuk dipakai melayani masyarakat untuk menjaga penampilan kita untuk selalu berpenampilan bagus.”*

Petikan wawancara Nur Amaliah selaku masyarakat/pelanggan PDAM Gowa

*“penampilan petugas pelayanan disini selalu terlihat rapi dan bersih karena selalu kompak dalam berpakaian khususnya pelayanan di loket pembayaran.”*

### **3. Kualitas Hasil**

#### **1. Waktu Tunggu**

Apakah petugas pelayanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan seperti pemasangan air PDAM ?

Petikan wawancara Bapak Saifullah selaku subag PDAM Gowa

*“ Ketika ada masyarakat yang memasukkan permohonan pemasangan air di rumahnya, kita kasi jaminan waktu kepada masyarakat dalam 1 minggu, 1 minggu itu baru kita turun kelapangan untuk mengerjakan pemasangan air PDAM di rumah masyarakat tersebut, adapun masyarakat yang cepat di tanggap sekitar 3 hari itu karena ada kebijakan dari atasan maka dari itu pemasangan cepat di lakukan akan tetapi ketika melihat prosedur pelayanan kita akan baru memasang air sekitar 1 minggu dan tepat pada hari itu juga pemasangan air di rumah warga selesai sampai ke meteran.”*

Petikan wawancara Ernawati selaku masyarakat/pelanggan PDAM Gowa

*“Pada saat saya memasukkan permohonan dan menyelesaikan semua prosedur yang diberikan termasuk pembayaran, satu minggu baru ada petugas PDAM kerumahku untuk pasang airku, tapi pada hari itu juga dia selesaikanki jadi satu hari jadi dia selesaikanki sampai kemeteran.”*

b. Valency (Atribut)

Atribut apa saja yang di pasang untuk dapat meyakinkan baiknya kualitas pelayanan di PDAM Gowa?

Petikan wawancara Bapak Saifullah selaku subag PDAM Gowa

*“ kalau masalah atribut pegawai di kantor ini sudah memakai seperti papan nama serta tanda pengenal bahwasanya dia petugas PDAM Gowa. Visi dan misi juga sudah terdapat juga di kantor ini serta SOP yang di gunakan oleh kantor ini juga sudah ada.”*

Petikan wawancara Ernawati selaku masyarakat/pelanggan PDAM Gowa

*“ Atribut yang digunakan oleh petugas PDAM Gowa seperti tanda pengenal sudah ada, akan tetapi kalau masalah Visi Misi serta SOP PDAM Gowa belum ada saya lihat di pajang di kantor ini.”*

Petikan wawancara Ani selaku masyarakat/pelanggan PDAM Gowa

*“ atribut yang di gunakan oleh petugas PDAM ini sudah ada sih seperti papan nama serta tanda pengenal bahwa dia pegawai PDAM di Gowa, tapi kalau visi mis dan SOPnya belum ada saya lihat di pajang di ruangan pelayanan ini.”*





## INFORMAN II

Nama : H. Hasanuddin Kamal, S.H.,M.H  
Umur :  
Pendidikan : S2 – Magister Hukum  
Jabatan : Direktur Utama PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa  
Hari/Tanggal Wawancara : Senin, 17 Juni 2019  
Tempat Wawancara : Ruang Direktur Utama PDAM Gowa

No	Fokus	Pertanyaan	jawaban	Kesimpulan
1.	Keahlian	Bagaimana keahlian yang dimiliki pegawai lapangan PDAM pada saat perbaikan/pemasangan air di rumah warga atau di tempat lainnya?	Hampir Semua yang direkrut di sini bukan dari bidang ilmu air karena tidak ada SDM yang seperti itu disini, jadi kita disini merekrut dia kemudian dia belajar dan dibina di PDAM ini untuk mengetahui dimana dia ditempatkan. Kemudian dia juga di training oleh pegawai senior yang mempunyai kemampuan lebih (itu yang pertama), kemudian yang kedua pegawai kita secara bertahap itu kita kirim mengikuti pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan oleh balai diklat kementerian PUPR atau asosiasi PERPAMSI baik itu persoalan teknis, seperti yang ada di lapangan, kemudian persoalan produksi atau pengolahan air kemudian di dalamnya	Pegawai sudah berusaha untuk memiliki keahlian dibidangnya masing-masing dengan mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada.

			juga itu termasuk bagaimana menjaga kualitas air di dalam laboratorium. Kemudian bagian staf keuangan dan unit pelayanan itu semua kita training juga melalui PERPAMSI di Sulawesi Selatan.	
--	--	--	---	--



## TRANSKIP WAWANCARA

### INFORMAN I

Nama : H. Saifullah Karim  
Umur : 41 Tahun  
Pendidikan Terakhir : SMA  
Jabatan : Kasubag Penagihan  
Hari/Tanggal Wawancara : Rabu, 12 Juni 2019  
Tempat Wawancara : Ruang Pelayanan Pengaduan PDAM Gowa

No.	Fokus	Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
1.	<b>Sikap</b> Petugas/pegawai melayani dengan sikap yang ramah dan sopan santun.	Apakah pada saat pemberian pelayanan Pegawai PDAM Gowa melayani dengan sikap ramah dan sopan santun?	Bagi kami, kita disini sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat atau pelanggan termasuk sikap yang baik yang harus di miliki oleh seorang pegawai dikantor ini, karena jika kita memberikan sikap ramah dan sopan santun. Maka masyarakat akan memberikan penilaian yang terhadap pelayanan yang ada di kantor ini.	Pegawai PDAM sudah memberikan sikap yang baik seperti bersikap ramah dan sopan santun terhadap masyarakat/ pelanggan PDAM Gowa.

2.	<p><b>Perilaku</b> Petugas tidak melakukan tindakan diskriminasi (membedakan)</p>	<p>Apakah pada saat pemberian pelayanan Pegawai PDAM Gowa tidak melakukan tindakan diskriminasi (membedakan)?</p>	<p>Kami sebagai pegawai di kantor ini sudah melakukan perilaku kepada pelanggan sebagai mestinya, salah satunya yaitu tidak melakukan deskriminasi. Kita disini tidak ada yang dibeda-bedakan siapa yang duluan datang untuk mau membayar tagihan air dia duluan dilayani, selain itu ketika ada masyarakat yang memasukkan permohonan pemasangan air untuk rumahnya, siapa yang duluan maka dia duluan yang di layani atau di tangapi. Pegawai disini melayani sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan di Kantor PDAM Gowa ini tidak ada yang dispecialkan apalagi diskriminasi.</p>	<p>Pegawai PDAM sudah mencerminkan perilaku yang baik dengan tidak melakukan tindakan diskriminasi atau membeda-bedakan masyarakat/pelanggan,mereka melayani sesuai dengan aturan yang ada.</p>
----	---	---	---	---

3. .	<p><b>Keahlian</b> keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</p>	<p>Bagaimana keahlian yang di miliki pegawai lapangan PDAM pada saat perbaikan/ pemasangan air di rumah warga,atau di tempat lainnya?</p>	<p>Pegawai disini tidak semua bekerja sesuai bidangnya, meskipun bukan bidangnya akan tetapi mereka mampu menyelesaikan dengan baik pekerjaannya karena kita di sini diwajibkan untuk mengikuti pelatihan yang di laksanakan biasanya PUPR maupun PERPAMSI Sul-Sel selain itu kita juga di sini belajar dari senior-senior yang memang sudah tau.</p>	<p>Pegawai sudah berusaha untuk memiliki keahlian dibidangnya masing-masing dengan mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada.</p>
4.	<p><b>Kondisi Sekitar (ambient condition)</b> Kenyamanan diruang pelayanan</p>	<p>Bagaimana kondisi ruangan pelayanan PDAM Gowa apakah ruangnya bersih, harum dan nyaman?</p>	<p>Kantor pelayanan PDAM Gowa ini sudah kita fasilitasi dengan adanya AC serta kursi untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan karena Kenyamanan tempat pelayanan pelanggan sangat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan. Apabila tempat pelayanannya tidak nyaman seperti ruangnya panas, bau, banyak sampah itu akan membuat masyarakat tidak nyaman dan akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, akan memberikan kesan</p>	<p>Ruang pelayanan sudah nyaman karena sudah bersih di fasilitasi oleh AC dan kursi.</p>

			<p>kurang baik kepada pelanggan atau masyarakat yang akan membayar tagihan air atau masyarakat yang ingin memasukkan permohonan pemasangan air di kantor ini. Sebaliknya, apabila ruangnya nyaman, harum dan bersih maka kualitas pelayanan juga akan baik, dan akan memberikan kesan yang baik bagi masyarakat yang datang ke sini.</p>	
5.	<p><b>Desain Fasilitas</b> Peralatan yang digunakan dalam pelayanan</p>	<p>Apakah pada saat pelayanan di loket pembayaran atau pemasangan air PDAM peralatan yang dipakai berasal dari kantor PDAM atau ditanggung oleh pemohon/ Masyarakat?</p>	<p>Peralatan untuk pelayanan pembayaran tagihan air disini sudah difasilitasi dan sudah memadai seperti adanya komputer dan alat pencetak pembayaran air. Serta untuk peralatan pemasangan air dirumah warga maupun untuk pengerjaan kerusakan pipa air sudah di siapkan juga oleh kantor, tetapi untuk pemasangan air dirumah warga pipa air yang di sediakan oleh PDAM Gowa itu hanya sampai dimeteran saja, selebihnya itu di tanggung oleh pemohon, adapun masalah kerusakan pipa air, kantor PDAM Gowa yang harus menanggulangi semua peralatan yang akan di gunakan.</p>	<p>Perlatan yang digunakan pegawai sudah memadai karena peralatan yang digunakan untuk melayani masyarakat sudah ada seperti komputer, pencetak rekening air dan alat lainnya untuk pemasangan air dirumah masyarakat.</p>

6.	<p><b>Waktu Tunggu</b></p> <p>pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pemasangan air PDAM.</p>	<p>Apakah petugas pelayanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan seperti pemasangan air PDAM ?</p>	<p>Ketika ada masyarakat yang memasukkan permohonan pemasangan air di rumahnya, kita kasi jaminan waktu kepada masyarakat dalam 1 minggu, 1 minggu itu baru kita turun kelapangan untuk mengerjakan pemasangan air PDAM di rumah masyarakat tersebut, adapun masyarakat yang cepat di tanggapi sekitar 3 hari itu karena ada kebijakan dari atasan maka dari itu pemasangan cepat di lakukan akan tetapi ketika melihat prosedur pelayanan kita akan baru memasangkan air sekitar 1 minggu dan tepat pada hari itu juga pemasangan air d rumah warga selesai sampai ke meteran.</p>	<p>Pegawai sudah melakukan memberikan jaminan tepat waktu sesuai dengan aturan yang ada di kantor PDAM Gowa.</p>
7.	<p><b>Valency (Atribusi)</b></p>	<p>Atribut apa saja yang di pasang untuk dapat meyakinkan baiknya kualitas pelayanan di PDAM Gowa?</p>	<p>Kalau masalah atribut pegawai di kantor ini sudah memakai seperti papan nama serta tanda pengenal bahwasanya dia petugas PDAM Gowa. Visi dan misi juga sudah terdapat juga dikantor ini serta SOP yang di gunakan oleh kantor ini juga sudah ada.</p>	<p>Atribut untuk meyakinkan masyarakat baiknya kualitas pelayanan belum ada karena Visi dan Misi serta SOP PDAM Gowa belum ada terpajang di rung pelayanan. Karena kondisinya yang kurang baik (ada kerusakan) sehingga pihak pengelola tidak memajangnya</p>

#### INFORMAN IV

Nama : Ernawati  
Umur : 33  
Pendidikan : SMA  
Jabatan : Masyarakat/ Pelanggan PDAM  
Hari/Tanggal Wawancara : Rabu, 12 Juni 2019  
Tempat Wawancara : Ruang Tunggu Loker Pembayaran Air PDAM Gowa

No.	Fokus	Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
1.	<b>Sikap</b> Petugas/pegawai melayani dengan sikap yang ramah dan sopan santun.	Apakah pada saat pemberian pelayanan Pegawai PDAM Gowa melayani dengan sikap ramah dan sopan santun?	Pegawai di sini ramahji dek? karena setiap bertemu dan pada saat dia melayani pasti selalu menyapa dan memberi senyum.	Pegawai PDAM sudah memberikan sikap yang baik seperti bersikap ramah dan sopan santun terhadap masyarakat/ pelanggan PDAM Gowa.
2.	<b>Waktu Tunggu</b> Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pemasangan air PDAM.	Apakah petugas pelayanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan seperti pemasangan air PDAM ?	Pada saat saya memasukkan permohonan dan menyelesaikan semua prosedur yang diberikan termasuk pembayaran, satu minggu baru ada petugas	Pegawai sudah melakukan memberikan jaminan tepat waktu sesuai dengan aturan yang ada di kantor PDAM Gowa.



			<p>PDAM kerumahku untuk pasang airku, tapi pada hari itu juga dia selesaikanki jadi satu hariji dia selesaikanki sampai kemeteran.</p>	
3.	<b>Valency (Atribut)</b>	<p>Atribut apa saja yang di pasang untuk dapat meyakinkan baiknya kualitas pelayanan di PDAM Gowa?</p>	<p>Atribut yang digunakan oleh petugas PDAM Gowa seperti tanda pengenal sudah ada, akan tetapi kalau masalah Visi Misi serta SOP PDAM Gowa belum ada saya lihat di pajang di kantor ini.</p>	<p>Atribut untuk meyakinkan masyarakat baiknya kualitas pelayanan belum ada karena Visi dan Misi serta SOP PDAM Gowa belum ada terpajang di rung pelayanan. Karena kondisinya yang kurang baik (ada kerusakan) sehingga pihak pengelola tidak memajangnya</p>



## INFORMAN VI

Nama : Ani  
Umur :30  
Pendidikan : SMA  
Jabatan : Masyarakat/ Pelanggan  
Hari/Tanggal Wawancara : Senin, 17 Juni 2019  
Tempat Wawancara : Ruang Tunggu Loker Pembayaran Tagihan Air PDAM Gowa

No.	Fokus	Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
1.	<b>Sikap</b> Petugas/pegawai melayani dengan sikap yang ramah dan sopan santun.	Apakah pada saat pemberian pelayanan Pegawai PDAM Gowa melayani dengan sikap ramah dan sopan santun?	Pegawai di sini ramah dan sopan juga karena pada saat saya membayar tunggakan tagihan airku selama 5 bulan tetap jaki na layani seperti pelanggan yang lain yang ingin membayar tagihan air selama sebulan, Saya pikir marah-marahki waktu dia layanika karena menunggakka tapi ternyata tidakji.	Pegawai PDAM sudah memberikan sikap yang baik seperti bersikap ramah dan sopan santun terhadap masyarakat/ pelanggan PDAM Gowa.
2.	<b>Perilaku</b>	Apakah pada saat pemberian pelayanan	Kalau dibilang masalah perilaku, baikji saya rasa tidak adaji perilaku	Pegawai PDAM sudah

	Petugas/ pegawai tidak melakukan tindakan diskriminasi.	Pegawai PDAM Gowa tidak melakukan tindakan diskriminasi (membedakan)?	membedakan karena siapa cepat datang dia duluan yang di layani, tidak adaji di dahulukan, semuanya membayar tagihan air sesuai dengan urutannyaji.	mencerminkan perilaku yang baik dengan tidak melakukan tindakan diskriminasi atau membeda-bedakan masyarakat/pelanggan,mereka melayani sesuai dengan aturan yang ada.
3.	<b>Kondisi Sekitar (Ambient Condition)</b> Kenyamanan di ruang pelayanan.	Bagaimana kondisi ruangan pelayanan PDAM Gowa apakah ruangnya bersih, harum dan nyaman?	Ruang pelayanan pembayaran tagihan air dan loket pembayaran air sudah nyaman, bersih dan harum karena di sini tidak adaji sampah di lihat, ruangnya dingin (AC) dan harumki juga.	Ruang pelayanan sudah nyaman karena sudah bersih di fasilitasi oleh AC dan kursi.
4.	<b>Valency (Atribut)</b>	Atribut apa saja yang di pasang untuk dapat meyakinkan baiknya kualitas pelayanan di PDAM Gowa?	Atribut yang di gunakan oleh petugas PDAM ini sudah ada sih seperti papan nama serta tanda pengenal bahwa dia pegawai PDAM di Gowa, tapi kalau visi mis dan SOPnya belum ada saya lihat di pajang di ruangan pelayanan ini.	Atribut untuk meyakinkan masyarakat baiknya kualitas pelayanan belum ada karena Visi dan Misi serta SOP PDAM Gowa belum ada terpajang di rung pelayanan. Karena kondisinya yang kurang baik (ada kerusakan) sehingga pihak pengelola tidak memajangnya

## INFORMAN V

Nama : Nur Amaliah  
Umur : 29  
Pendidikan : SMA  
Jabatan : Masyarakat/Pelanggan PDAM Gowa  
Hari/Tanggal Wawancara : Jum'at, 14 Juni 2019  
Tempat Wawancara : Ruang Tunggu Loker Pembayaran air PDAM Gowa

No.	Fokus	Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
1.	<b>Perilaku</b> Petugas/ pegawai tidak melakukan tindakan diskriminasi.	Apakah pada saat pemberian pelayanan Pegawai PDAM Gowa tidak melakukan tindakan diskriminasi (membeda-bedakan)?	Waktu ku kasi masuk permohonan pemasangan air PDAM itu waktu, cepati dia tanggapi, tadi juga waktu ku mau membayar tagihan air tetapi mengantri siapa duluan datang dia yang cepat di layani, tidak adaji saya liat di istimewa.	Pegawai PDAM sudah mencerminkan perilaku yang baik dengan tidak melakukan tindakan diskriminasi atau membeda-bedakan masyarakat/pelanggan, mereka melayani sesuai dengan aturan yang ada.
2.	<b>Keahlian</b> Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan.	Bagaimana keahlian yang di miliki pegawai lapangan PDAM pada saat perbaikan/ pemasangan air di rumah	Pada saat pemasangan air di rumahku pegawai PDAM memasang cuman satu hariji dia pasang sampai di meteranku, itulagi tidak sampai satu hariji karena jam 10 dia datang sore selesaimi dia	Pegawai sudah berusaha untuk memiliki keahlian dibidangnya masing-masing dengan mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada.

		warga atau di tempat lainnya?	pasang.	
3.	<b>Desain Fasilitas</b> Peralatan yang digunakan dalam pelayanan.	Apakah pada saat pelayanan di loket pembayaran atau pemasangan air PDAM peralatan yang di pakai berasal dari kantor PDAM atau ditanggung oleh pemohon / masyarakat?	Pada saat saya melapor ingin memasukkan air PDAM dirumahku, peralatan yang digunakan oleh tukang ledeng PDAM Gowa itu diaji sendiri yang punya mulai dari pipa, meteran dan sebagainya tapi itu sampai dimeterangi, di depan rumahku, selebihnya itu mau saya sambungkan didalam rumahku saya sendiri yang tanggungki, bukanmi lagi tanggungannya PDAM dan untuk fasilitas diloket pembayaran sudah memadai karena ada kompter dan pecetak pembayaran air.	Perlatan yang digunakan pegawai sudah memadai karena peralatan yang digunakan untuk melayani masyarakat sudah ada seperti komputer, pencetak rekening air dan alat lainnya untuk pemasangan air dirumah masyarakat.
4.	<b>Faktor Sosial</b> Penampilan pegawai pada saat melayani masyarakat/pelanggan.	Bagaimana penampilan pegawai PDAM Gowa dalam melayani masyarakat atau pelanggan?	Penampilan petugas pelayanan disini selalu terlihat rapi dan bersih karena selalu kompak dalam berpakaian khususnya pelayanan di loket pembayaran.	Penampilan petugas/ pegawai PDAM sudah baik karena sudah mengikuti aturan yang ada di Kantor tersebut.

### INFORMAN III

Nama : Dewi Sukmawati Malik  
Umur : 30  
Pendidikan Terakhir : S1 (Strata 1)  
Jabatan : Kasir  
Hari/Tanggal Wawancara : Kamis, 13 Juni 2019  
Tempat Wawancara : Ruang Loker Pembayaran

No.	Fokus	Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
1.	<b>Faktor Sosial</b> Penampilan pegawai pada saat melayani masyarakat/pelanggan	Bagaimana penampilan pegawai PDAM Gowa dalam melayani masyarakat atau pelanggan?	Penampilan Pegawai itu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, karena itu kita disini menjaga penampilan kita untuk selalu rapi dan bersih agar terkesan baik dimata masyarakat atau pengguna layanan. Kita disini sudah memakai pakaian yang sudah di tetapkan seperti hari senin dan selasa itu kita di suruh memakai pakaian dinas, rabu memakai baju putih dan hari kamis itukan pakaian bebas makanya kita kompak untuk beli baju seragam pakai dana pribadi untuk dipakai melayani masyarakat untuk menjaga penampilan kita untuk selalu berpenampilan bagus.	Penampilan petugas/ pegawai PDAM sudah baik karena sudah mengikuti aturan yang ada di Kantor tersebut.

## MATRIX WAWANCARA

No.	Fokus	Pertanyaan	Jawaban Informan			Kesimpulan
			I	IV	III	
1.	<b>Sikap</b> Petugas/pegawai melayani dengan sikap yang ramah dan sopan santun.	Apakah pada saat pemberian pelayanan Pegawai PDAM Gowa melayani dengan sikap ramah dan sopan santun?	Bagi kami, kita disini sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat atau pelanggan termasuk sikap yang baik yang harus dimiliki oleh seorang pegawai di kantor ini, karena jika kita memberikan sikap ramah dan sopan santun. Maka masyarakat akan memberikan penilaian yang terhadap pelayanan yang ada di kantor ini.	Pegawai di sini ramah dan sopan karena setiap bertemu dan pada saat dia melayani pasti selalu menyapa dan memberi senyum.	Pegawai di sini ramah dan sopan juga karena pada saat saya membayar tagihan airku selama 5 bulan tetap jaki na layani seperti pelanggan yang lain yang ingin membayar tagihan air selama sebulan, Saya pikir marah-marahki waktu dia layanika karena menunggakka tapi ternyata tidakji.	Pegawai PDAM sudah memberikan sikap yang baik seperti bersikap ramah dan sopan santun terhadap masyarakat/pelanggan PDAM Gowa.

No.	Fokus	Pertanyaan	Jawaban Informan			Kesimpulan
			I	V	VI	
2.	<b>Perilaku</b> Petugas/ pegawai tidak melakukan tindakan diskriminasi.	Apakah pada saat pemberian pelayanan Pegawai PDAM Gowa tidak melakukan tindakan diskriminasi (membedakan)?	Kami sebagai pegawai di kantor ini sudah melakukan perilaku kepada pelanggan sebagai mestinya, salah satunya yaitu tidak melakukan deskriminasi. Kita disini tidak ada yang dibeda-bedakan siapa yang duluan datang untuk mau membayar tagihan air dia duluan dilayani, selain itu ketika ada masyarakat yang memasukkan permohonan pemasangan air untuk dirumahnya, siapa yang duluan maka dia duluan yang di layani atau di tanggapi. Pegawai disini melayani sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan di Kantor PDAM Gowa ini tidak ada yang dispecialkan apalagi diskriminasi.	Waktuku kasi masuk permohonan pemasangan air PDAM itu waktu, cepatji dia tanggapi, tadi juga waktuku mau membayar tagihan air tetapi mengantri siapa duluan datang dia yang cepat di layani, tidak adaji di istimewa.”	Kalau dibilang masalah perilaku, baikji saya rasa tidak adaji perilaku membeda-bedakan karena siapa cepat datang dia duluan yang di layani, tidak adaji di dahulukan, semuanya membayar air sesuai dengan urutannyaji.	Pegawai PDAM sudah mencerminkan perilaku yang baik dengan tidak melakukan tindakan diskriminasi atau membeda-bedakan masyarakat/pelanggan.



No.	Fokus	Pertanyaan	Kesimpulan			Kesimpulan
			I	II	V	
3.	<b>Keahlian</b> keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	Bagaimana keahlian yang dimiliki pegawai lapangan PDAM pada saat perbaikan/pemasangan air di rumah warga, atau di tempat lainnya?	Hampir Semua yang direkrut di sini bukan dari bidang ilmu air karena tidak ada SDM yang seperti itu disini, jadi kita disini merekrut dia kemudian dia belajar dan dibina di PDAM ini untuk mengetahui dimana dia di tempatkan. Kemudian dia juga di training oleh pegawai senior yang mempunyai kemampuan lebih (itu yang pertama), kemudian yang kedua pegawai kita secara bertahap itu kita kirim mengikuti pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan oleh balai diklat kementerian PUPR atau asosiasi PERPAMSI baik itu persoalan teknis, seperti yang ada di lapangan, kemudian persoalan produksi atau pengolahan air kemudian di dalamnya juga itu termasuk bagaimana menjaga kualitas air di dalam laboratorium. Kemudian bagian staf keuangan dan unit pelayanan itu semua kita training juga melalui PERPAMSI di Sulawesi Selatan.	Pegawai disini tidak semua bekerja sesuai bidangnya, meskipun bukan bidangnya akan tetapi mereka mampu menyelesaikan dengan baik pekerjaannya karena kita di sini diwajibkan untuk mengikuti pelatihan yang dilaksanakan biasanya PUPR maupun PERPAMSI Sul-Sel selain itu kita juga di sini belajar dari senior-senior yang memang sudah tau.	Pada saat pemasangan air di rumahku pegawai PDAM memasang cuman satu hari di pasang sampai di meteranku, itulagi tidak sampai satu hari karena jam 10 dia datang sore selesaimi dia pasang.	Pegawai sudah berusaha untuk memiliki keahlian dibidangnya masing-masing dengan mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada.

No.	Fokus	Pertanyaan	Jawaban Informan		Kesimpulan
			I	VI	
4.	<b>Kondisi Sekitar (ambient condition)</b> Kenyamanan diruang pelayanan	Bagaimana kondisi ruangan pelayanan PDAM Gowa apakah ruangannya bersih, harum dan nyaman?	Kantor pelayanan PDAM Gowa ini sudah kita fasilitasi dengan adanya AC serta kursi untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan karena Kenyamanan tempat pelayanan pelanggan sangat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan. Apabila tempat pelayanannya tidak nyaman seperti ruangannya panas, bau, banyak sampah itu akan membuat masyarakat tidak nyaman dan akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, akan memberikan kesan kurang baik kepada pelanggan atau masyarakat yang akan membayar tagihan air atau masyarakat yang ingin memasukkan permohonan pemasangan air di kantor ini. Sebaliknya, apabila ruangannya nyaman, harum dan bersih maka kualitas pelayanan juga akan baik, dan akan memberikan kesan yang baik bagi masyarakat yang datang ke sini."	Ruang pelayanan pembayaran tagihan air dan loket pembayaran air sudah nyaman, bersih dan harum karena di sini tidak adaji sampah di lihat, ruangannya dingin (AC) dan harumki juga.	Ruang pelayanan sudah nyaman, karena sudah bersih sudah di fasilitasi AC dan Kursi.

No.	Fokus	Pertanyaan	Jawaban Informan		Kesimpulan
			I	V	
5.	<b>Desain Fasilitas</b> Peralatan yang digunakan dalam pelayanan.	Apakah pada saat pelayanan di loket pembayaran atau pemasangan air PDAM peralatan yang di pakai berasal dari kantor PDAM atau ditanggung oleh pemohon / masyarakat?	Peralatan untuk pelayanan pembayaran tagihan air disini sudah difasilitasi dan sudah memadai seperti adanya komputer dan alat pencetak pembayaran air. Serta untuk peralatan pemasangan air dirumah warga maupun untuk pengerjaan kerusakan pipa air sudah di siapkan juga oleh kantor, tetapi untuk pemasangan air dirumah warga pipa air yang di sediakan oleh PDAM Gowa itu hanya sampai dimeteran saja, selebihnya itu di tanggung oleh pemohon, adapun masalah kerusakan pipa air, kantor PDAM Gowa yang harus menanggulangi semua peralatan yang akan di gunakan.	Pada saat saya melapor ingin memasukkan air PDAM dirumahku, peralatan yang digunakan oleh tukang ledeng PDAM Gowa itu diaji sendiri yang punya mulai dari pipa, meteran dan sebagainya tapi itu sampai dimeteranji, di depan rumahku, selebihnya itu mau saya sambungkan didalam rumahku saya sendiri yang tanggungki, bukanmi lagi tanggungannya PDAM dan untuk fasilitas diloket pembayaran sudah memadai karena ada kompter dan pecetak pembayaran air.	Peralatan yang digunakan sudah memadai karena peralatan yang digunakan untuk melayani masyarakat sudah ada seperti komputer,pencetak rekening air dan alat lainnya untuk pemasangan air di rumah masyarakat

No.	Fokus	Pertanyaan	Jawaban Informan		Kesimpulan
			III	V	
6.	<b>Faktor Sosial</b> Penampilan pegawai pada saat melayani masyarakat/pelanggan.	Bagaimana penampilan pegawai PDAM Gowa dalam melayani masyarakat atau pelanggan?	Penampilan Pegawai itu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, karena itu kita disini menjaga penampilan kita untuk selalu rapi dan bersih agar terkesan baik dimata masyarakat atau pengguna layanan. Kita disini sudah memakai pakaian yang sudah ditetapkan seperti hari senin dan selasa itu kita di suruh memakai pakaian dinas, rabu memakai baju putih dan hari Kamis itukan pakaian bebas makanya kita kompak untuk beli baju seragam pakai dana pribadi untuk dipakai melayani masyarakat untuk menjaga penampilan kita untuk selalu berpenampilan bagus.	Penampilan petugas pelayanan disini selalu terlihat rapi dan bersih karena selalu kompak dalam berpakaian khususnya pelayanan di loket pembayaran.	Penampilan petugas/ pegawai PDAM sudah baik karena sudah mengikuti aturan yang ada di Kantor tersebut.

No.	Fokus	Pertanyaan	Jawaban Informan		Kesimpulan
			I	IV	
7.	<b>Waktu Tunggu</b> Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pemasangan air PDAM	Apakah petugas pelayanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan seperti pemasangan air PDAM?	Ketika ada masyarakat yang memasukkan permohonan pemasangan air di rumahnya, kita kasi jaminan waktu kepada masyarakat dalam 1 minggu, 1 minggu itu baru kita turun kelapangan untuk mengerjakan pemasangan air PDAM di rumah masyarakat tersebut, adapun masyarakat yang cepat di tanggap sekitar 3 hari itu karena ada kebijakan dari atasan maka dari itu pemasangan cepat di lakukan akan tetapi ketika melihat prosedur pelayanan kita akan baru memasangkan air sekitar 1 minggu dan tepat pada hari itu juga pemasangan air di rumah warga selesai sampai ke meteran.	Pada saat saya memasukkan permohonan dan menyelesaikan semua prosedur yang diberikan termasuk pembayaran, satu minggu baru ada petugas PDAM kerumahku untuk pasang airku, tapi pada hari itu juga dia selesaikanki jadi satu hariji dia selesaikanki sampai kemeteran.	Pegawai sudah melakukan memberikan jaminan tepat waktu sesuai dengan aturan yang ada di kantor PDAM Gowa.

No.	Fokus	Pertanyaan	Jawaban Informan			Kesimpulan
			I	IV	VI	
8.	<b>Valency (Atribut)</b>	Atribut apa saja yang di pasang untuk dapat meyakinkan baiknya kualitas pelayanan di PDAM Gowa?	Kalau masalah atribut pegawai di kantor ini sudah memakai seperti papan nama serta tanda pengenalan bahwasanya dia petugas PDAM Gowa. Visi dan misi juga sudah terdapat juga di kantor ini serta SOP yang di gunakan oleh kantor ini juga sudah ada.”	Atribut yang digunakan oleh petugas PDAM Gowa seperti tanda pengenalan sudah ada, akan tetapi kalau masalah Visi Misi serta SOP PDAM Gowa belum ada saya lihat di pajang di kantor ini.”	Atribut yang di gunakan oleh petugas PDAM ini sudah ada sih seperti papan nama serta tanda pengenalan bahwa dia pegawai PDAM di Gowa, tapi kalau visi mis dan SOPnya belum ada saya lihat di pajang di ruangan pelayanan ini.	Atribut untuk meyakinkan masyarakat baiknya kualitas pelayanan belum ada karena Visi dan Misi serta SOP PDAM Gowa belum ada terpajang di ruang pelayanan. Karena kondisinya yang kurang baik (ada kerusakan) sehingga pihak pengelola tidak memajangnya.

## DOKUMENTASI



**Pada saat proses pelayanan pembayaran tagihan air di loket pembayaran.**



**Ruang Pelayanan Permohonan Pemasangan Baru Air PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.**



**Ruang Pelayanan Pengaduan Pelanggan Air Minum Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.**





**Wawancara kepada Bapak H. Hasanuddin Kamal, S.H.,M.H selaku Direktur utama PDAM Tirta Jeneberang.**



**Wawancara kepada Bapak Saifullah Selaku Kasubag Penagihan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.**



**wawancara kepada masyarakat/ pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.**





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 1167/FSP/A.1-VIII/V/1440 H/2019 M  
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar  
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.  
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
Di -  
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Kasmawati Mappaodang  
Stambuk : 10561 05294 15  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Lokasi Penelitian : Di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta  
Jeneberang Kabupaten Gowa  
Judul Skripsi : **“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan  
Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang  
Kabupaten Gowa”**

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 23 Mei 2019

Dekan,  
Uu. Wakil Dekan I

  
**Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**  
NBM 1084 366



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 16736/S.01/PTSP/2019  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.  
Bupati Gowa

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1649/05/C.4-VIII/V/1440/2019 tanggal 23 Mei 2019 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **KASMAWATI MAPPAODANG**  
Nomor Pokok : 105610529415  
Program Studi : Ilmu Adm. Negara  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **24 Mei s/d 24 Juli 2019**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 24 Mei 2019

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**A. M. YAMIN, SE., MS.**

Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
2. *Pertinggal.*

SIMAP PTSP 24-05-2019



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90222





**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jln. Mesjid Raya No. 30. Telepon. 884637. Sungguminasa – Gowa

Sungguminasa, 27 Mei 2019

Nomor : 070/637 /BKB.P/2019  
Lamp : -  
Perihal : **Rekomendasi Penelitian**

K e p a d a  
Yth. Direktur PDAM Tirta Jenebrang  
Kabupaten Gowa  
Di-  
T e m p a t.

Berdasarkan Surat Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Provinsi Sul-Sel Nomor: 16736/S.01/PTSP/2019 tanggal 24 Mei 2019 tentang Rekomendasi Penelitian

Dengan ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **KASMAWATI MAPPAODANG**  
Tempat/Tanggal Lahir : Makassar, 21 Maret 1996  
Jenis kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswi (S1)  
Alamat : Jl. Sit Alauddin II

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data Dalam Rangka Penyelesaian Skripsi/Tesis di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul "**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA**"

Selama : 24 Mei s/d 24 Juli 2019  
Pengikut : Tidak Ada

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Gowa;
2. Penelitian/Pengambilan Data tidak menyimpang dari izin yang diberikan.;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) Eksemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Gowa Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Gowa.

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.

An. **KEPALA BADAN**  
**Kabid Politik dan kemasyarakatan**



**AMRULLAH T. S. Sos**

Pangkat : Pembina

NIP : 19630521 198603 1 019

**Tembusan :**

1. Bupati Gowa (sebagai laporan);
2. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
3. Yang Bersangkutan ;
4. Pertinggal;



**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
KABUPATEN GOWA  
"TIRTA JENEBERANG"**

Jl. Alternatif Swadaya Telp. (0411) 880 546 Fax : (0411) 822 0242 Gowa



Kepada  
Yth. Ketua LP3M UNISMUH

Di -  
Makassar

Nomor : UM.087/PDAM-GW/VI/2019  
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat rekomendasi izin penelitian nomor :  
070/637/BKB.P/2019 Tanggal 27 Mei 2019 atas nama Sebagai berikut :

Nama : **KASMAWATI MAPPAODANG**  
Tempat/Tanggal Lahir : Makassar, 21 Maret 1996  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswi (S1)  
Alamat : Jl. Slt Alauddin II  
Judul : **"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA "**

Pada prinsipnya kami mengizinkan untuk melakukan penelitian,  
sesuai dengan disiplin ilmu yang di milikinya.

Demikianlah disampaikan untuk menjadi bahan seperlunya.

Sungguminasa, 12 Juni 2019

A. Direktur Utama,  
Direktur Bagian Umum

  
**H. Sadar Ahdar, S.Sos., M.Si**

Tembusan Yth :

1. Arsip





**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
KABUPATEN GOWA  
"TIRTA JENEBERANG"**

Jl. Alternatif Swadaya Telp. (0411) 880 546 Fax : (0411) 822 0242 Gowa



**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : UM.126/ PDAM - GW/VII/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini atas nama Direktur Utama PDAM Kab. Gowa menyatakan bahwa :

Nama : Kasmawati Mappaodang  
NIM : 105610529415  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Penelitian : ***KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA  
JENEBERANG KABUPATEN GOWA.***

Benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan Tugas Akhir (Skripsi) pada Program S1 Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sungguminasa, 29 Juli 2019

A.n Direktur Utama,  
Direktur Bagian Umum

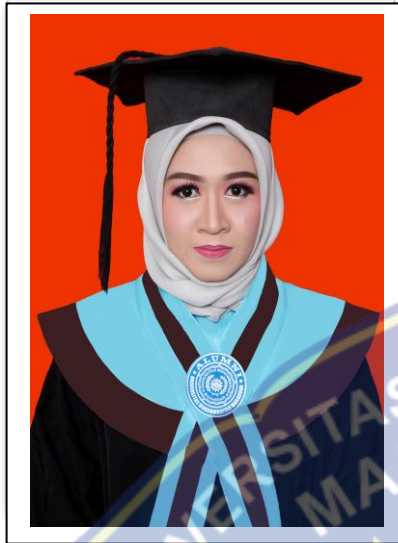


**H. Sadar Ahdar, S.Sos., M.Si**

Tembusan Yth :

1. Arsip

## RIWAYAT HIDUP



**Kasmawati Mappaodang** , lahir pada tanggal 21 Maret 1996 di Makassar, Penulis anak ke delapan dari 8 bersaudara, buah cinta dari pasangan H. Mappaodang dan Hj. Kartini. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SD Inpres Bontomanai mulai tahun 2002 sampai tahun 2008. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 26 Makassar dan tamat pada tahun 2011. Kemudian pada tahun yang sama pula penulis

melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar dan tamat tahun 2014. Kemudian pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi, tepatnya di Universitas Muhamadiyah Makassar jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Strata 1 (S1). Pada tahun 2019 penulis berhasil mempertanggungjawabkan hasil karya ilmiah di depan penguji yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa” dan mendapatkan gelar S.Sos.