

**HUBUNGAN KAPABILITAS KERJA PEGAWAI DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Kota Bukittinggi)**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik FIS UNP
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik*



Oleh:

**DEFRI
73335 / 2006**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Hubungan Kapabilitas Kerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bukittinggi)

Nama : DEFRI

NIM : 2006/73335

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 19 Agustus 2014

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dra. Al Rafni, M.Si
NIP. 19680212 1993032 001

Pembimbing II



Zikri Alhadi, S.IP. MA
NIP. 198406062008121003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

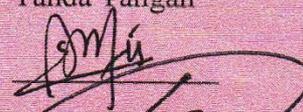
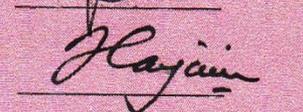
Pada hari Kamis, Tanggal 14 Agustus 2014 Pukul 15.00 s/d 17.00 WIB

**Hubungan Kapabilitas Kerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik
(Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bukittinggi)**

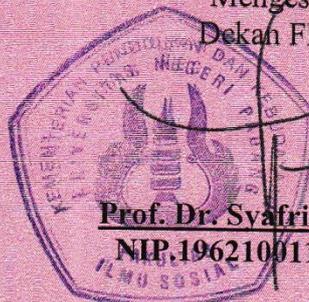
Nama : DEFRI
NIM : 2006/73335
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 19 Agustus 2014

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dra. Al Rafni, M.Si	
Sekretaris	: Zikri Alhadi, S.IP. MA	
Anggota	: Prof. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D	
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D	
Anggota	: Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si	

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP.196210011989031002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : DEFRI
TM/NIM : 2006/73335
Tempat/TanggalLahir : Bukittinggi, 14 April 1988

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: Hubungan Kapabilitas Kerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Kota Bukittinggi) adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Padang, Agustus 2014

Yang menyatakan,



DEFRI
2006/73335

ABSTRAK

DEFRI. 73335/2006 : Hubungan Kapabilitas Kerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik (studi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bukittinggi)

Pembimbing : 1) **Dra. Al Rafni, M.Si**
2) **Zikri Alhadi, S.IP.MA**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Bukittinggi dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat. Permasalahan ini juga terdapat dalam kualitas pelayanan pada PDAM Kota Bukittinggi, diantaranya masih adanya pelayanan yang diberikan pegawai yang tidak memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan hubungan antara Kapabilitas Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Jenis dan analisis datanya menggunakan pendekatan kuantitatif, bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan hubungan kapabilitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM kota Bukittinggi. Teknik pengambilan sampel adalah random sampling yaitu sebanyak 100 orang. Cara pengambilan data melalui penyebaran angket dan studi dokumentasi. Data yang terkumpul tersebut dianalisis menggunakan rumus korelasi sederhana, pengujian hipotesis menggunakan uji-t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kapabilitas kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bukittinggi berada pada kategori cukup baik dan terdapat hubungan yang positif dan signifikan. Hasil analisis data didapat bahwa berdasarkan hasil uji Hipotesis terdapat hubungan kapabilitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Hubungan Kapabilitas Kerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bukittinggi)”**. Selawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah kepada alam dengan ilmu pengetahuan yang canggih dan modern seperti sekarang ini.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Ibuk Dra. Al Rafni, M.Si selaku pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

2. Bapak Zikri Alhadi, S.IP, MA selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, informasi, dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
3. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D, Bapak Syamsir, M.Si. Ph.D , dan Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si selaku tim penguji.
4. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
5. Bapak Fachri Adnan, M.Si. Ph.D dan ibu Henni Muchtar, SH. MH selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik
6. Bapak dan Ibu Dosen program studi Ilmu administrasi Negara.
7. Bapak Murdi Tamin selaku direktur PDAM Kota Bukittinggi yang telah memberikan waktu serta data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
8. Para Pelanggan yang telah bersedia memberikan waktu serta data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
9. Orang tua, keluarga yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis.
10. Rekan-rekanku program studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2006, terimakasih atas segala kebaikan dan kenangannya terutama bagi teman-temanku tercinta IAN R 2006.

Semoga segala bimbingan, bantuan dan perhatian yang telah diberikan untuk penulis selama ini mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	9
1. Kapabilitas Kerja Pegawai	9
2. Kualitas Pelayanan Publik	13
3. Hubungan Kapabilitas Kerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik	21
B. Kerangka Konseptual	26
C. Hipotesis	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	27
B. Lokasi Penelitian	27
C. Devenisi Operasional Variabel	28
D. Populasi dan Sampel	30
E. Jenis dan Sumber Data	32
F. Teknik Pengumpulan Data	33
G. Uji Validitas dan Uji Reabilitas	33
H. Teknik Analisis Data	37
I. Pengujian Hipotesis	39

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Penelitian	42
B. Deskripsi Data	52
C. Analisis Data	74
D. Pembahasan	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA	83
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perkembangan jumlah pelanggan dan penggunaan air minum kota Bukittinggi.....	4
2. Hasil uji Validitas kapabilitas kerja pegawai.....	34
3. Hasil uji validitas kualitas pelayanan publik.....	35
4. Tingkat Realibilitas berdasarkan nilai alpha.....	36
5. Hasil uji realibilitas.....	36
6. Tingkat keeratan hubungan variable x dengan variable y.....	40
7. Distribusi frekuensi jenis kelamin responden.....	52
8. Distribusi frekuensi umur responden.....	53
9. Distribusi frekuensi pendidikan responden.....	54
10. Distribusi frekuensi pekerjaan responden.....	55
11. Tanggapan responden tentang pemahaman petugas terhadap tugasnya.....	56
12. Tanggapan responden tentang kemampuan pegawai menyelesaikan Pekerjaan administrasi.....	57
13. Tanggapan responden tentang pemahaman petugas terhadap prosedur Dan petunjuk pelaksanaan tugas.....	57
14. Tanggapan responden tentang keterampilan pegawai dalam pengoperasian Mesin dan peralatan.....	58
15. Tanggapan responden tentang kemampuan pegawai menyelesaikan Pekerjaan.....	59
16. Tanggapan responden tentang hubungan kerja antara petugas dengan Pelanggan.....	60
17. Tanggapan responden tentang tingkat kesopanan petugas.....	61
18. Distribusi frekuensi kapabilitas kerja pegawai.....	62
19. Tanggapan responden tentang interior dan eksterior.....	63
20. Tanggapan responden tentang ruang unit pelayanan.....	64

21. Tanggapan responden tentang sistem sarana teknologi canggih.....	64
22. Tanggapan responden tentang tepat bila berjanji.....	65
23. Tanggapan responden tentang karyawan jujur.....	66
24. Tanggapan responden tentang berusaha menghindari kesalahan.....	66
25. Tanggapan responden tentang karyawan siap membantu pelanggan.....	67
26. Tanggapan responden tentang karyawan cepat dalam melayani Kepentingan pelanggan.....	68
27. Tanggapan responden tentang komunikasi yang lancar.....	68
28. Tanggapan responden tentang kesopanan.....	69
29. Tanggapan responden tentang terampil.....	70
30. Tanggapan responden tentang pengetahuan karyawan.....	70
31. Tanggapan responden tentang empati.....	71
32. Tanggapan responden tentang keamanan dan kenyamanan.....	72
33. Tanggapan responden tentang mengutamakan kepentingan pelanggan.....	72
34. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan public.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	26
2. Struktur PDAM Kota Bukittinggi.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Isu atau persoalan pelayanan publik selalu menarik untuk diamati, bahkan dewasa ini semakin banyak bermunculan teori-teori dan paradigma-paradigma baru khususnya dalam manajemen pelayanan publik sebagai usaha guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Sering para penyedia pelayanan menyepelekan pelayanan yang mereka berikan. Padahal ini sangat berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan para pelanggan.

Namun terlepas dari berbagai kontroversi yang ada, dewasa ini di Indonesia juga berbagai negara lain, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terus berkembang dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu di bidang pelayanan publik masih perlu pembenahan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara sungguh-sungguh demi mendukung pelayanan publik yang baik sehingga tercipta sasaran akhir dari sebuah pelayanan yaitu kepuasan pihak yang dilayani, dalam konteks ini adalah masyarakat.

Dalam perspektif TQM (Total Quality Management), kualitas di pandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan Goetsh dan Davis (1994), yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Hal ini sangat berhubungan erat dengan

kualitas pelayanan masyarakat. Bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat tidak hanya dilihat dari hasilnya saja, tetapi juga dilihat dari segi proses, jasa, produk, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dalam bidang pemerintah, masalah kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat besar karena menyangkut kepentingan umum bahkan kepada rakyat secara keseluruhan karena pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparatur pemerintahan makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkatkan kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak yaitu hak atas pelayanan. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun pemerintah. Disana sini masih selalu ditemui ketidakpuasan masyarakat sebagai dampak dari kelemahan-kelemahan pelayanan (A. S. Moenir, 2006:)

Mengingat begitu banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, maka dalam menghadapi berkembangnya tuntutan masyarakat/publik sebuah organisasi publik harus dapat meningkatkan kinerja pelayanannya agar dapat terus meningkat kualitasnya untuk kemudian dapat menjawab tuntutan-tuntutan tersebut.

Salah satu hal yang dapat diupayakan adalah dengan perbaikan pada faktor yang menyangkut sumberdaya manusia, yakni para birokrat sebagai aparatur pelayanan, karena sesungguhnya kepuasan publik sebagai pelanggan atas

pelayanan akan sangat terkait dengan kapabilitas aparat para pemberi pelayanan yang dalam hal ini dituntut kemampuan dan keterampilan mereka dalam pelaksanaan kapasitas pelayanan mereka.

Kemudian dalam faktor organisasi perlu adanya kejelasan dalam pelaksanaan prosedur kerja pelayanan yang pada gilirannya akan memberikan kepastian pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sebagai pelanggan atas jasa publik yang menjadi kepentingan mereka serta bagaimana budaya kerja pada organisasi dimana aparat pelayanan melaksanakan tugasnya karena budaya kerja dengan disiplin dan komitmen kerja tinggi akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan dari para birokrat pelayanan.

Selanjutnya sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu lembaga publik dalam pelayanan penyediaan air bersih (minum) dituntut tingkat kualitas pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja organisasi.

Adapun gambaran umum atas kondisi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bukittinggi dapat dilihat seperti table berikut, yang memuat perkembangan jumlah pelanggan dan penggunaan (jumlah Yang disalurkan) dari tahun 2009 s/d tahun 2013.

Tabel 1

Perkembangan Jumlah Pelanggan dan Penggunaan Air Minum (Jumlah yang Disalurkan) di Kota Bukittinggi Tahun 2009 s/d 2013

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Penggunaan (Jumlah yang Disalurkan) (m ³)
1	2013	10.018	3.334.416
2	2012	9.788	3.348.942
3	2011	9.695	3.374.303
4	2010	9.569	3.407.861
5	2009	9.517	3.110.039

Sumber: PDAM Kota Bukittinggi 2014

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun (2009-2013) jumlah pelanggan yang harus dilayani oleh PDAM dalam penyediaan Air Minum secara absolute terus mengalami peningkatan dari sejumlah 9.517 pelanggan pada tahun 2009 sampai dengan jumlah 10.018 pelanggan pada tahun 2013. Peningkatan jumlah pelanggan ini karena memang masih banyak masyarakat yang membutuhkan tersedianya air bersih untuk keperluan sehari-hari terutama untuk jenis pelanggan rumah tangga dan pengguna-pengguna lain seperti lembaga-lembaga umum (badan sosial, instansi pemerintah) maupun perusahaan-perusahaan lain seperti hotel, restoran, dan lain-lain. Tetapi dilihat dari jumlah air yang disalurkan berbanding terbalik dengan jumlah pelanggan yang tiap tahun terus meningkat. Jumlah air yang disalurkan malah makin menurun dalam tiap tahunnya, hanya pada tahun 2010 yang mengalami peningkatan.

Dari fenomena yang ada terlihat bahwa dalam operasionalnya Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bukittinggi ini masih kesulitan untuk memenuhi kebutuhan air bersih khususnya air minum bagi pelanggannya, yaitu masih terjadinya kemacetan dalam penyaluran air seperti yang termuat dalam situs (*m.antarsumbar.com / 23 Mei 2013*) sebagian besar masyarakat yang tinggal dibukit cangang kelurahan bukit cangang kayuramang Kota Bukittinggi mengeluhkan pendistribusian air bersih kedaerahnya. warga yang tinggal didaerah bukit cangang telah melaporkan tidak mengalirnya air bersih tersebut namun belum ada tanggapan dari pihak PDAM.

Terputusnya pendistribusian air bersih disebagian wilayah Bukittinggi disebabkan jaringan distribusi (instalasi) banyak yang bocor. Selain itu, sumber air yang berasal didaerah sungai tanang, Kab.Agam rata-rata hanya 100 liter/detik. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih untuk pelanggan bukittinggi dibutuhkan 200-250 liter/ detik. Akibat tak terpenuhi kebutuhan air bersih pihak PDAM terpaksa memakai system bergilir dalam mendistribusikan air kepelanggan (*m.antarsumbar.com / 23 Mei 2013*).

Kondisi diatas dapat menggambarkan bahwa operasional pelayanan PDAM Kota Bukittinggi belum tercapai secara optimal karena dari data dapat dilihat bahwa peningkatan jumlah pelanggan dari tahun ketahun seharusnya diikuti oleh jumlah produksi dan penggunaan yang meningkat secara proporsional. Dilihat dari tingkat penggunaannya, seharusnya tingkat penggunaan air minum oleh pelanggan dapat secara optimal terjadi (mencapai tingkat penggunaan 100%), namun kenyataannya tidaklah demikian.

Hal ini masih ditambah lagi dengan adanya beberapa fenomena yang menggambarkan masih rendahnya tingkat pelayanan terhadap masyarakat sebagai pelanggannya. Hal ini mengisyaratkan bahwa operasional PDAM Kota Bukittinggi belum mencapai tingkat efektifitas dan efisiensi diharapkan dan mengindikasikan masih perlunya perbaikan operasional tingkat kualitas pelayanan publiknya.

Mengacu pada konsep pelayanan publik yang telah dijelaskan maka salah satu yang memberi kontribusi terhadap kurang produktifnya organisasi/perusahaan pada operasional pelayanan yang berkualitas terletak pada sumber daya manusianya, dalam hal ini adalah para pegawai dimana tinggi rendahnya tingkat kualitas pelayanan organisasi dapat dicerminkan oleh tinggi atau rendahnya kinerja para pegawai, menyangkut kualitasnya yakni kapabilitas / kemampuannya dalam hal operasional. Sumber lain yang penting menyangkut faktor organisasi seperti dukungan prosedur , sistem dan metode kerja, sarana / fasilitas yakni kondisi fisik lingkungan kerja, kesejahteraan pegawai, motifasi budaya kerja dan lain sebagainya.

Faktor sumberdaya manusia dikatakan memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung tingkat kinerja suatu organisasi. Hal ini dapat dideteksi dari kapabilitas para pegawai dalam bekerja untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi/perusahaan dimana kapabilitas ini akan menyangkut kemauan, kesanggupan, kemampuan, pengetahuan yang didukung pendidikan maupun keterampilan para pegawai dalam bekerja.

Berangkat dari latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk mengkaji *“Hubungan Kapabilitas Kerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik (pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bukittinggi).*

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan daerah Air Minum Kota Bukittinggi terhadap masyarakat.
2. Sering terjadinya pengaduan masyarakat kepada perusahaan daerah Air Minum Kota Bukittinggi mengenai masalah air mati, pipa bocor dan air tersumbat yang mengindikasikan rendahnya kualitas pelayanan PDAM terhadap masyarakat.
3. Masih rendahnya dukungan kapabilitas kerja pegawai dalam operasionalisasinya.
4. Masih adanya kendala dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan pada PDAM Kota Bukittinggi.

C. Batasan Masalah

Agar penulisan skripsi ini lebih terfokus, mengingat keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, maka penulis membatasi bagaimana hubungan kapabilitas kerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik pada Perusahaan daerah Air Minum Kota Bukittinggi.

D. Perumusan Masalah

Keberadaan masalah disebabkan oleh adanya penyimpangan yang terjadi antara apa yang seharusnya dengan apa yang senyatanya. Oleh karenanya maka dalam penelitian ini perlu dirumuskan permasalahan secara jelas sehingga peneliti memiliki pedoman dalam penentuan langkah-langkah selanjutnya melalui pokok-pokok pemikiran yang jelas dan sistematis.

Selanjutnya dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah yaitu seberapa kuat hubungan kapabilitas kerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bukittinggi?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa kuat hubungan variabel kapabilitas kerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bukittinggi

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain;

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu sosial secara umum dan ilmu administrasi negara secara khusus mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
2. Memberikan bahan masukan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Bukittinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen.
3. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak-pihak yang ingin mendalami dan melakukan penelitian serupa di tempat lain.