

**PENGEMBANGAN PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA PADANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

**JEANY FEBRINA
2006/73345**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2011**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pengembangan Pelayanan Publik Yang Diberikan
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang

Nama : Jeany Febrina
BP / NIM : 2006 / 73345
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 28 Januari 2011

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Akmal, SH, M.Si
NIP. 19620704 198803 1 003

Dra. HJ. Heni Candra Gustina
NIP. 19630808 198703 2 003

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, 28 Januari 2011 pukul 14.00 s/d 15.00 WIB

Pengembangan Pelayanan Publik Yang Diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang

Nama : Jeany Febrina
BP / NIM : 2006 / 73345
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 28 Januari 2011

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. H. Akmal, SH, M.Si	_____
Sekretaris	: Dra. Hj. Heni Candra Gustina	_____
Anggota	: Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D	_____
Anggota	: Drs. Karjuni Dt Maani, M.Si	_____
Anggota	: Dra. Runi Hariantati, M.Hum	_____

Mengesahkan:

Dekan FIS UNP

Prof. Dr. H. Azwar Ananda, MA
NIP. 19610720 198602 1 001

ABSTRAK

JEANY FEBRINA, 2006/73345: PENGEMBANGAN PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA PADANG

Pengembangan Pelayanan Publik Yang Diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang ini diterapkan berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan diantaranya adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang adalah masih ditemukannya masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengembangan pelayanan publik yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang serta untuk mengetahui kendala yang ditemui dalam pengembangan pelayanan publik. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini hanya berusaha untuk membuat deskripsi, gambaran tentang suatu keadaan sebagaimana mestinya. Pemilihan informan dalam penelitian ini memakai teknik *purposive*. Jenis datanya adalah data primer dan data skunder yang dikumpulkan melalui wawancara, studi dokumentasi. Teknik analisa data yang dipakai adalah model analisis interaktif (*interactive model of analysis*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pengembangan pelayanan publik yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang belum sepenuhnya terlaksana karena masih ada indikator pelayanan publik yang belum terpenuhi dengan baik (2) Masih ada kendala dalam pengembangan pelayanan publik yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang baik dari segi waktu pelayanan, sarana dan prasarana serta produk pelayanan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Pengembangan pelayanan publik yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang diterapkan berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Komponen Standar Pelayanan Publik yang terdiri dari prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi karyawan.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, serta salawat beriring salam penulis ucapkan kepada nabi besar junjungan kita Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“PENGEMBANGAN PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA PADANG”**, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) dari Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Sosial Politik, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini banyak sekali pihak yang telah ikut serta memberikan bimbingan dan dukungan baik materi maupun moril, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Yasril Yunus, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Drs. H. Akmal, SH. M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan banyak pengarahan, nasehat, bimbingan dan dorongan selama penulis menyusun skripsi ini.
4. Ibu Dra. Hj. Heni Candra Gustina selaku pembimbing II yang juga telah memberikan banyak pengarahan, nasehat, bimbingan dan dorongan selama penulis menyusun skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Tim Penguji, yaitu: Bapak Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Drs. Karjuni DT. Maani, M.Si, dan Ibu Dra. Runi Hariantati, M. Hum yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Dosen-dosen yang ada di Jurusan ISP UNP, beserta Bapak dan Ibu karyawan Jurusan ISP UNP yang telah memberikan kemudahan serta pengetahuan kepada penulis selama penulis menjalani perkuliahan disini.

7. Bapak yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang.
8. Bapak yang ada di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Padang
9. Kepada orang tua dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Ilmu Sosial Politik, Fakultas Ilmu-ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga bimbingan, petunjuk-petunjuk dan bantuan moril yang telah diberikan menjadi amal ibadah dan diberi pahala oleh Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan, untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati mohon maaf atas segala kekurangan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dalam usaha peningkatan mutu pendidikan pada umumnya dan Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada khususnya.

Padang, Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah	8
1. Identifikasi Masalah	8
2. Pembatasan Masalah	9
3. Perumusan masalah	9
C. Fokus Penelitian	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teoritis	12
1. Konsep Pengembangan Organisasi	12
2. Konsep Pelayanan Publik	18
3. Konsep Pelayanan Prima.....	33

4. Konsep Perusahaan.....	33
B. Kerangka Konseptual	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian	48
C. Informan Penelitian	38
D. Jenis, Sumber, Teknik,dan Alat Pengumpulan Data.....	49
E. Uji Keabsahan Data	51
F. Teknik Analisis Data	52
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum	54
a. Deskripsi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang	54
b. Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang	54
c. Landasan Hukum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang	57
d. Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang.....	58
d.Tugas Pokok dan Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang.....	59
e. Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang	
f. Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi.....	61
g. Struktur Organisasi dan Tugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang.....	62

B. Temuan Khusus.....	70
a Pengembangan Pelayanan Publik yang Diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang.....	70
b Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pengembangan Pelayanan Publik Yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang.....	103
C. Pembahasan	110
a. Pengembangan Pelayanan Publik yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang	110
b. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pengembangan Pelayanan Publik yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang	116

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	121
B. Saran	122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1. Loker Pembayaran pada Pelayanan PDAM Kota Padang	86
2. Tabel 4.2. Biaya Pelayanan yang dikenakan kepada pelanggan.....	89
3. Tabel 4.3. Tarif Air Minum	89
4. Tabel 4.4 Produk Pelayanan PDAM Kota Padang.....	93
5. Tabel 4.5. Sarana dan Prasarana yang dimiliki PDAM Kota Padang.....	96
6. Tabel 4.6. Keadaan Pelatihan Pegawai PDAM Kota Padang.....	100
7. Tabel 4.7. Jumlah Karyawan PDAM Kota Padang.....	102

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	44
2. Gambar 4.1. Struktur Organisasi PDAM.....	67
3. Gambar 4.2. Alur Pembayaran Rekening Air.....	76
4. Gambar 4.3. Alur Pengaduan Pelanggan.....	80
5. Gambar 4.4. Situasi Ruang Pendaftaran.....	82
6. Gambar 4.5. Loker Pendaftaran Pelayanan Publik.....	83
7. Gambar 4.6. Alur Pemasangan Sambungan Baru.....	85
8. Gambar 4.7. Pengumuman Kepastian Jadwal Pelayanan.....	88
9. Gambar 4.8 Salah Satu Sarana dan Prasarana PDAM Kota Padang.....	99

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengadaan air bersih merupakan kegiatan pemanfaatan sumber daya alam yang berguna bagi kehidupan manusia, di mana air merupakan kebutuhan dasar manusia yang sangat vital bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan yang lain. Sebagai bangsa merdeka yang telah dikaruniai oleh Tuhan Yang Maha Esa berupa kekayaan alam yang terkandung di bumi negara Indonesia ini, salah satunya adalah sangat mutlak digunakan untuk umat manusia sepanjang masa, demi kebutuhan kehidupan sehari-hari. Mengingat fungsi dan kebutuhan air sebagai kebutuhan pokok hidup manusia dan merupakan sumber alam yang terkandung didalam bumi, maka tepatlah kiranya landasan pokok tentang pemanfaatan air dan kekayaan yang terkandung di wilayah Indonesia diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (3) yang berbunyi:

“Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya demi kemakmuran rakyat.”

Berdasarkan landasan tersebut dapat kita hayati, bahwa negara kita telah mempunyai keinginan besar untuk menguasai dan mengatur pemanfaatan air demi terpenuhinya kebutuhan warga masyarakat secara adil dan merata, maka dalam hal penyediaan air minum memerlukan perencanaan yang matang. Dalam arti perlu

ditangani secara efisien dan efektif sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Kebutuhan dasar akan air selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan kemajuan diberbagai bidang akibat pembangunan, karena sejalan dengan kemajuan itu semakin meningkat pula kebutuhan warga masyarakat. Air tidak lagi hanya semata-mata berfungsi untuk minum, mandi, dan mencuci tetapi juga berkembang menjadi bahan ekonomis terutama di kota-kota.

Dengan melihat kenyataan yang ada, tidak dapat dipungkiri, bahwa air merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat. Oleh karena itu peranan pemerintah daerah sangat diharapkan, karena salah satu fungsi dari pemerintah adalah melayani kepentingan masyarakat. Untuk itu dalam hal urusan penyediaan dan pelayanan air bersih diberikan sepenuhnya kepada tiap-tiap daerah untuk mengelolanya. Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang secara administratif sebagai perangkat operasional Pemerintah Kota Padang dengan tujuan menyelenggarakan kemanfaatan umum guna memenuhi kebutuhan dasar.

Kondisi umum yang dihadapi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang sehubungan dengan pelayanan terhadap pelanggan yaitu adanya kesulitan dalam pemasangan atau sambungan baru bagi masyarakat yang sudah lama mendaftarkan diri tetapi belum mendapat sambungan atau belum mendapat pemasangan instalasi, di samping itu distribusi air yang kadang-kadang kurang lancar

ke rumah-rumah pelanggan.

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

Kemudian pada pasal 5 ayat (4) Undang-Undang Nomor 5 tahun 1962 LN. Tentang Perusahaan Daerah menjelaskan bahwa “Cabang-cabang produksi yang penting bagi Daerah dan yang menguasai hajat hidup orang banyak di Daerah yang bersangkutan diusahakan oleh Perusahaan Daerah yang modalnya untuk seluruhnya merupakan kekayaan Daerah yang dipisahkan”. Berdasarkan pasal tersebut, maka cabang-cabang produksi yang penting bagi daerah dan menguasai hajat hidup orang banyak harus diusahakan oleh daerah kemanfaatannya, termasuk juga berkaitan dengan proses penyediaan air bersih. Sebelum maupun sesudah otonomi daerah. Pemerintah Pusat telah memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan menyediakan air bersih untuk masyarakat yang ada pada daerahnya. Sebagai konsekuensinya, berdasarkan peraturan yang ada (baik peraturan dari pemerintah

pusat maupun peraturan daerah), maka daerah membentuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang bertujuan untuk menyediakan air bersih di daerah-daerah.

Namun realitas yang terjadi saat ini, di beberapa daerah proses pelayanan / penyediaan air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) belum sepenuhnya merata ke seluruh penjuru daerah, hal itu menyebabkan daerah-daerah pelosok atau pinggiran belum terjamah ataupun baru sedikit yang terjamah untuk mendapatkan pelayanan air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Tabel 1.1

Banyaknya Pelanggan, Pemakaian dan Nilai Penjualan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Menurut Jenis Pelanggan Tahun 2005

No.	Jenis Pelanggan	Pelanggan (Unit)	Pemakaian (000m ²)	Nilai Penjualan (000, Rp)
1.	Kelompok I (Hydrant umum, MCK Umum, WC Umum, Terminal air & Tempat Ibadah)	512	291,70	189.207,08
2.	Kelompok II A (Yayasan Sosial, Panti Asuhan & Badan Sosial)	419	602,01	572.636,81
3.	Kelompok II B (Rumah Tangga A, Sekolah Negeri, Rumah Sakit, Laboratorium, Saranatorium, Pemerintah & Instansi Pemerintah lainnya)	6.211	1.000,42	1.013.089,89
4.	Kelompok III A (Rumah Tangga B,	16.814	3.773,31	4.612.200,71

	Sekolah Swasta(TK s/d SMA)			
5.	Kelompok III B (Rumah Tangga C, Kios, Industri Rumah Tangga, Instansi Pemerintah B, Kolam Renang Milik Pemerintah)	23.786	6.681,20	10.632.398,55
6.	Kelompok IV A (Rumah Tangga D, Real Estate, Kedutaan & Konsultan Asing & Instansi Pemerintahan C)	5.695	1.953,16	4.219.755,95
7.	Kelompok IV B (Niaga Kecil, Industri Kecil & Lembaga Swasta (Non komersil)	2.375	640,40	2.180.077,25
8.	Kelompok IV C (Niaga besar & Industri Besar)	414	489,68	2.237.449,90
9.	Kelompok V (Khusus Pelabuhan Laut & Sungai, PLN, Gas, Unit Produksi, Telekomunikasi Unit Sentral Otomot)	2	41,66	283.411,00
Jumlah Tahun 2003		56.228	15.473,55	25.940.227,14

Sumber : Badan Pusat Statistik

Tabel 1.2

Kebutuhan Air Bersih Kota Padang

Jumlah Penduduk	Kapasitas Penduduk Eksisting		Kebutuhan Ideal Kota Besar	Kebutuhan Total (liter/hari)	Selisih (liter/hari)
	1/dt	1/hari			
765.450	996	86.227.200	135/orang/hari	103.335.750	17.108.550

Sumber : Hasil Analisa

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Kota Padang dengan jumlah penduduk 765.450 jiwa, membutuhkan air bersih sebesar 103.335.750 liter/hari. Jumlah ini didapatkan dari jumlah penduduk x 135/orang/hari. Namun Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang baru dapat memproduksi sebanyak 86.227.200/liter/hari. Sehingga masih dibutuhkan kapasitas produksi sebanyak 17.108.550 liter/hari atau 198 liter/detik.

Sebagian besar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berada dalam kondisi yang mengkhawatirkan dimana hanya 9% dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang ada di Indonesia berada dalam kondisi sehat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang adalah salah satu dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang berada pada kondisi tidak sehat. Pemerintah Daerah Kota Padang menghadapi permasalahan yang sangat kompleks mulai dari besarnya kerugian, tingkat kehilangan air yang tinggi, cakupan pelayanan yang rendah, tarif jual air yang

tidak bisa menutupi biaya produksi, inefisiensi tenaga kerja, adanya tuntutan program privatisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) oleh pemerintah menambah kompleksnya masalah yang dihadapi PDAM Kota Padang (<http://www.bpkp.go.id/viewberita.php?aksi=view&start=0&id=4788>).

Berdasarkan penelitian Ahli Air dari Belanda terhadap PDAM kota Padang, diperkirakan ada 6 sampai 14 ribu sambungan Illegal yang menggerogoti Perusahaan Daerah milik Pemko Padang. Menurut Direktur Utama PDAM Padang, karena jumlah Illegal Connection yang tinggi tersebut, PDAM Padang menderita kerugian rata rata 1 koma 2 milyar rupiah setiap bulan.

Seperti diketahui bersama dari beberapa media massa, bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang semenjak gempa 30 September 2009 mengalami banyak kerusakan. Salah satu yang paling mengganggu pelayanan mereka terhadap konsumen adalah kebocoran pipa. Pinjaman Genset dan pompa air tentu merupakan alat yang penting dalam pencarian titik-titik bocornya pipa tersebut. Sebelum ini, Palang Merah Indonesia (PMI) telah mendistribusikan 100 tangki penampung air dengan kapasitas 2000 liter yang ditempatkan pada beberapa titik di Kota Padang. Penempatan tangki dilakukan tetap berkoordinasi dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) belum menjadi pilihan yang menarik bagi para investor swasta untuk berinvestasi di sektor air. Padahal perusahaan daerah ini membutuhkan dana segar untuk mengembangkan

jaringan layanannya, terlebih lagi banyak Perusahaan Daerah Air Minum yang tidak sehat.(<http://padangmedia.com/?mod&id=58210>)

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang. Dan peneliti memberi judul penelitian ini “**Pengembangan Pelayanan Yang Diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang**”

B. Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah, yaitu :

- a. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang adalah salah satu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang tidak sehat di Indonesia.
- b. Masih ditemukannya masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang.
- c. Adanya kesulitan dalam pemasangan atau sambungan baru bagi masyarakat yang sudah lama mendaftarkan diri tetapi belum mendapat sambungan atau belum mendapat pemasangan instalasi.

- d. Pipa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang yang sering mengalami kebocoran sehingga menimbulkan tingkat kehilangan air yang tinggi.
- e. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang tengah mengalami krisis ekonomi.

2. Pembatasan Masalah

Untuk memberikan arahan pada masalah yang diteliti sehingga maksud dan tujuan tercapai serta tidak menyimpang, maka perlu adanya batasan masalah berdasarkan identifikasi masalah diatas maka batasan masalahnya adalah :

- a. Pengembangan pelayanan yang diberikan Perusahaan Air Minum (PDAM) Kota Padang.
- b. Kendala yang dihadapi dalam pengembangan pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang.

3. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana pengembangan pelayanan yang diberikan Perusahaan Air Minum (PDAM) Kota Padang?

- b. Apa kendala yang dihadapi dalam pengembangan pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang?

C. Fokus Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan dapat mempertajam objek pembahasan, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah pengembangan pelayanan publik yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang berdasarkan UU No 25 tahun 2009 pasal 21 Tentang Komponen Standar Pelayanan Publik yang terdiri dari prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi (kualitas karyawan). Serta kendala yang dihadapi dalam pengembangan pelayanan publik yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas, maka tujuan penelitian adalah :

1. Menganalisis bagaimana pengembangan pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang
2. Menganalisis kendala yang dihadapi dalam pengembangan pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan sosial dan bahan kepustakaan khususnya tentang pelayanan .
- b. Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih luas bagi penulis terutama dalam hal pelayanan dan di harapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain sebagai bahan referensi.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai sumbangan pemikiran kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang dalam mengambil langkah untuk dapat meningkatkan efektivitas pelayanan Sebagai suatu catatan dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan efektivitas pelayanan dan pengembangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang di masa mendatang.
- b. Sebagai pijakan bagi peneliti lanjutan yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KAJIAN TEORI

a. Konsep Pengembangan Organisasi

- 1) Pengertian Pengembangan Organisasi menurut para ahli
 1. Smither mendefinisikan Pengembangan Organisasi sebagai teori dan praktek dari perubahan yang direncanakan dari suatu Organisasi
 2. Porras & Robertson 1992 mendefinisikan Pengembangan Organisasi sebagaiberikut:
 - a. Unsur pertama pengembangan lebih diarahkan pada penyempurnaan kinerja organisasi
 - b. Unsur kedua pengembangan juga terarah pada pengembangan pada individu anggota organisasi. Dalam arti mengembangkan pertumbuhan jiwa para anggota organisasi dalam kelompoknya maupun dalam organisasi secara keseluruhannya
 - c. Unsur ketiga dalam kenyataannya pengembangan organisasi tidak dapat dilepaskan dari dasar dasar ilmu Sosial, seperti sosiologi dan antropologi dalam pengenalan penerapan teknologi dalam organisasi
 3. Menurut Warren G. Bennis pengembangan organisasi adalah suatu jawaban terhadap perubahan, suatu strategi pendidikan yang kompleks yang

diharapkan untuk merubah kepercayaan, sikap, dan nilai dan susunan organisasi sehingga organisasi dapat lebih baik dalam menyesuaikan dengan teknologi, pasar, dan tantangan yang baru serta perputaran yang cept dari perubahan itu sendiri.

4. Menurut Richard Beckhard Pengembangan organisasi adalah usaha berencana meliputi organisasi keseluruhan yang diurusi dari atas untuk meningkatkan efektivitas dan kesehatan organisasi melalui pendekatan berencana dalam proses organisasi dengan memakai pengetahuan ilmu perilaku.

2) Menurut Sondag P. Siagian(2007:84) Sasaran utama pengembangan organisasi adalah :

1. Peningkatan efektivitas organisasi suatu sistem yang terbuka.
2. Mengembangkan potensi terpendam dalam diri tiap anggota organisasi menjadi kemampuan organisasi yang nyata.
3. Intervensi keperilakukan dilaksanakan melalui kerjasama antara manajemen dengan para anggota organisasi untuk menentukan cara yang lebih baik demi tercapainya tujuan individu dalam organisasi dan tujuan organisasi secara keseluruhan.

3) Menurut Kahsmir (2005: 49) Tujuan pengembangan Organisasi adalah

- a. Meningkatkan kesadaran utk berkonfrontasi dengan masalah – masalah organisasi.

- b. Mewujudkan lingkungan “kewenangan dalam tugas”.
- c. Meningkatkan derajat keterbukaan dalam berkomunikasi.
- d. Meningkatkan semangat & kepuasan kerja anggota organisasi.
- e. Untuk mendapatkan pemecahan yang sinergitik.

4) Menurut Sondang P. Siagian Pengembangan (2007:90) organisasi memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Merupakan strategi terencana dalam mewujudkan perubahan organisasional, yang memiliki sasaran jelas berdasarkan diagnosa yang tepat tentang permasalahan yang dihadapi oleh organisasi.
- b. Merupakan kolaborasi antara berbagai pihak yang akan terkena dampak perubahan yang akan terjadi.
- c. Menekankan cara-cara baru yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja seluruh organisasi dan semua satuan kerja dalam organisasi.
- d. Mengandung nilai humanistik dimana pengembangan potensi manusia menjadi bagian terpenting.
- e. Menggunakan pendekatan komitmen sehingga selalu memperhitungkan pentingnya interaksi, interaksi dan interdependensi antara berbagai satuan kerja sebagai bagian integral di suasana yang utuh.
- f. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam upaya meningkatkan efektivitas organisasi.

5) Menurut Sondang P. Siagian (2007:95) Faktor-faktor pengembangan organisasi adalah sebagai berikut :

- a. Kekuatan eksternal, yaitu Kompetisi yang semakin tajam antar organisasi, Perkembangan Ilmu Pengetahuan, Perubahan lingkungan baik lingkungan fisik maupun social yang membuat organisasi berfikir bagaimana mendapatkan sumber diluar organisasi untuk membuat masa depan organisasi
- b. Kekuatan Internal, yaitu Stuktur, sistem dan prosedur, perlengkapan dan fasilitas, proses dan sasaran bila tidak cocok akan membuat organisasi melakukan perbaikan. Perubahan organisasi dilakukan untuk mencocokkan dengan kebutuhan yang ada

6) Menurut Kashmir (2005: 65) Karakteristik Pengembangan Organisasi adalah sebagai berikut:

Karakteristik Pengembangan Organisasi adalah perilaku dan tingkah laku suatu badan/institusi terhadap kondisi yang ada diluar institusi itu maupun didalam institusi itu sendiri, artinya dalam dunia bisnis selalu fokus kepada pelanggannya yang bukan hanya dari luar perusahaan itu tetapi juga orang-orang didalam perusahaan yang merupakan asset perusahaan itu sendiri

Karakteristik Organisasi yang efektif adalah:

1. Fokus terhadap Sumber Daya Manusia dan memperlakukan Sumber Daya Manusia sebagai asset yang berharga.
2. Program kompensasi terlaksana dengan baik.
3. Program Training dan Pengembangan terbuka seluas-luasnya.
4. Tingkat perputaran Sumber Daya Manusia rendah
5. Top manajemen mempunyai komitmen dan mendukung terhadap perkembangan Sumber Daya Manusia.
6. Semua Team turut berpartisipasi dalam membuat kebijakan organisasi.

Secara umum karakteristik pengembangan organisasi adalah

1. Keputusan yang penuh pertimbangan maksudnya adalah suatu hasil yang diperoleh berdasarkan strategi yang telah direncanakan dalam rangka mewujudkan perubahan organisasional yang memiliki sasaran jelas berdasarkan diagnosa yang tepat tentang permasalahan yang dihadapi oleh organisasi.
2. Diterapkan pada semua subsistem manusia baik individu, kelompok, dan organisasi maksudnya adalah menerapkan cara-cara baru yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja seluruh organisasi dan semua satuan kerja dalam organisasi.

3. Menerima intervensi baik dari luar maupun dalam organisasi yang mempunyai kedudukan diluar mekanisme organisasi maksudnya adalah menerima segala bentuk campur tangan misalnya dalam bentuk pendapat, baik dari anggota yang termasuk dalam sebuah organisasi atau berbagai pihak dari luar organisasi.
4. Kolaborasi maksudnya adalah kerjasama antara berbagai pihak yang akan terkena dampak perubahan yang akan terjadi.
5. Teori sebagai alat analisis maksudnya adalah menggunakan pengertian yang disebutkan secara tertulis lalu diterapkan sebagai alat analisis untuk mendapatkan suatu hasil yang memuaskan dari suatu pengembangan organisasi.
6. Mengutamakan potensi manusia maksudnya adalah mengandung nilai humanistik dimana pengembangan potensi manusia menjadi bagian terpenting.
7. Interaksi dan Interpedensi maksudnya adalah menggunakan pendekatan komitmen sehingga selalu memperhitungkan pentingnya interaksi, interaksi dan interpedensi antara berbagai satuan kerja sebagai bagian integral di suasana yang utuh.
8. Pendekatan ilmiah dalam upaya meningkatkan efektivitas organisasi.

b. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat terhadap pemerintahan dan negara, bahkan dapat dikatakan bahwa fungsi utama dari pemerintah dan negara adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pemberian pelayanan ini dijalankan oleh aparatur negara yang terdapat dalam birokrasi pemerintahan.

Konsep pelayanan yang diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:2):”pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.” Defenisi yang lebih rinci juga dijelaskan oleh Grnroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:2) sebagaimana yang dikutip dibawah ini :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Dari dua defenisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa iri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sangat erat hubungannya dengan kepentingan umum atau kepentingan publik karena pelayanan yang dibahas disini adalah pelayanan umum atau publik dengan kata lain antara penyedia layanan publik dengan kepentingan masyarakat terdapat hubungan yang berarti. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik itu dalam barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara(BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah(BUMD) dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Winarsih, 2006:5).

Hakikat pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI) tahun 2004 adalah pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik ini terutama diberikan untuk hal-hal yang sifatnya mendasar seperti pendidikan, sosial, keamanan, dan ketertiban, lingkungan, perekonomian, kependudukan, ketenagakerjaan dan pertanahan. Sedangkan hakikat

pelayanan publik menurut Kepmenpan No 63 tahun 2003 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan swasta, yang tidak berorientasi laba. Ruang lingkup pelayanan umum yang diberikan oleh aparatur pemerintah meliputi : melayani, mengayomi, dan menumbuhkan prakarsa serta peran aktif masyarakat dalam pembangunan pemberi pelayanan (aparatur pemerintah) meliputi aparatur tingkat pusat dan daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gebler (1995), serta Blomm (1981), antara lain memiliki ciri-ciri seperti : tidak procedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi pada pelanggan.

Sinambela dkk. (2006:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kashmir (2005:31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Menurut Zethaml dan Haywood Farmer dalam Warella (1997:17), mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu :

1. Intangibility berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.

2. Heterogeneity berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas yang berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. Berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industry pelayanan yang kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan pada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (1999), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Sementara itu Gerson (2002:55), menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan layanan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bias memuaskan mereka.

Menurut Zeithaml, keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan.

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (1990:83) menyatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual tersebut, yaitu :

1. Tangibels, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability, yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsivess, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. Emphaty, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang servqual dari Zithham, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, Kepmenpan No. 63 tahun 2003 menyatakan ada empat pola pelayanan, yaitu:

1. Fungsional; pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Terpusat; pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Terpadu; pola penyelenggara pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:
 - a. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terdapat jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

b. Terpadu satu pintu

Pola pelayan terpadu satu pintu diselenggarakan pada suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus tugas; petugas pelayanan public secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Menurut Inu Kencana (2003:116), pelayanan publik itu terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

1. Biaya relatif harus lebih rendah.
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat.
3. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Sedangkan Agus Prianto (2006:2) berpendapat bahwa dilihat dari produk atau hasil pelayanan, pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Yaitu menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Wujud fisik berbagai dokumen ini antara lain SIUP, Izin trayek, Akta kelahiran dan lain-lain

2. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pendidikan kesehatan, dan penyelenggaraan transportasi.

3. Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat seperti jaringan telepon, listrik, air bersih dan sejenisnya.

Standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dilakukan sebagai patokan dalam memberikan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan pengguna pelayanan (masyarakat). Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Menurut Kepmen No 63 tahun 2003 standar pelayanan publik adalah :

1. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian, yaitu waktu yang ditetapkan saat sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi penugasan pemberi pelayanan, yaitu kompetensi penugasan pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Kepmenpan No 63 tahun 2003 pelayanan publik yang berkualitas tersebut haruslah memiliki prinsip-prinsip sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan kepastian (transparan), ada kejelasan dan kepastian pada :
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.
- 3) Kepastian waktu, artinya pelaksanaan pelayanan public dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - 4) Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - 5) Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - 6) Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi.
 - 8) Kemudahan akses, artinya tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, kesopanan dan kemarahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi oleh fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prinsip-prinsip inilah yang harus benar-benar dapat dipahami dan dijabarkan dengan baik oleh seluruh aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan yang optimal kepada para penggunanya.

Kualitas pelayanan pada dasarnya terkait dengan pelayanan terbaik berupa aktivitas, sikap dan cara aparat pemerintah dalam melayani dan memuaskan masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas itu bermakna “mutu dan kecakapan”. Suatu mutu atau kualitas disebut baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara atau melebihi dengan yang diharapkan pelanggan. Sedangkan mutu atau kualitas dikatakan jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya. Dengan demikian pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (*need & want*) dari apa yang diberikan.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasasn/pengendalian, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Berdasarkan Kepmenpan No 62 tahun 2004 transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi :

1. Manajemen Dan Penyelenggara Pelayanan Publik.

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat.

2. Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan public harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (*flow chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

3. Persyaratan Teknis Dan Administratif Pelayanan.

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administrative sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Rincian Biaya Pelayanan.

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Waktu Penyelesaian Pelayanan.

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan public mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

6. Pejabat Yang Berwenang Dan Bertanggung Jawab.

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas.

Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan :

- a. Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani.
 - b. Kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima pelayanan dan dapat merubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman.
 - c. Meyelenggarakan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata.
 - d. Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan.
 - e. Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.
7. Lokasi Pelayanan.

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika.

8. Janji Pelayanan.

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji

pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan.

9. Standar Pelayanan Publik.

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun standar pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

10. Informasi Pelayanan.

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, moto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab.

c. Konsep Pelayanan Prima

Dalam perkembangan dunia jasa dikenal istilah pelayanan prima (service excellence). Istilah pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan pelanggan, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan (Barata, 2004). Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan

haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja, dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, selalu siap untuk melayani, kemampuan menagani pelanggan secara professional.

Pelayanan prima merupakan konseptualitas pelayanan yang lebih menekankan pada proses menciptakan kepuasan konsumen, sehingga membuat konsumen merasa senang dan melebihi dari apa yang diharapkan. Menurut Madsen (1993:78) menyatakan bahwa inti dari layanan prima adalah untuk membuat konsumen senang melebihi apa yang telah diharapkan konsumen. Hal tersebut berbeda dengan kualitas layanan yang lebih menekankan pada proses dalam menciptakan kepuasan konsumen. Layanan prima dapat didefinisikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Hal tersebut senada dengan pendapat Sugianto (1999:80)) yang menyatakan bahwa layanan prima merupakan kemampuan maksimal si penyedia jasa dalam memberi pelayanan jasa kepada konsumen sehingga memuaskan. Dalam layanan prima, sangat ditekankan adanya kepuasan konsumen yang didapatkan dari interaksi tatap muka dan mencari jalan agar konsumen merasa istimewa. Layanan prima lebih difokuskan pada bagaimana membuat layanan dirasakan menjadi lebih nyaman, mudah didapat, indah, dan unik.

Menurut Barata (2004:112) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 3 unsur pokok, antara lain :

1. Pelayanan prima berdasarkan konsep Attitude (sikap) adalah :
 - a. Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi.
 - b. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif, sehat dan logis.
 - c. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai.
2. Pelayanan prima berdasarkan konsep Attention (perhatian) adalah :
 - a. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan.
 - b. Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan.
 - c. Mencerahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.
3. Pelayanan prima berdasarkan konsep Action (tindakan) adalah:
 - a. Mencatat setiap pesanan para pelanggan.
 - b. Mencatat kebutuhan para pelanggan.
 - c. Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan
 - d. Mewujudkan kebutuhan para pelanggan.
 - e. Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d. Konsep Perusahaan

a. Pengertian Perusahaan

1. Rumusan Molengraaff

Menurut Molengraaff (1966), perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara terus-menerus, bertindak ke luar, untuk memperoleh penghasilan, dengan cara memperdagangkan atau menyerahkan barang atau mengadakan perjanjian perdagangan. Beliau memandang pengertian perusahaan dari sudut ekonomi karena tujuan memperoleh penghasilan dilakukan dengan cara :

- a) Memperdagangkan barang, artinya membeli barang dan menjualnya lagi dengan perhitungan memperoleh penghasilan keuntungan atau laba.
- b) Menyerahkan barang, artinya melepaskan penguasaan atas barang dengan perhitungan memperoleh penghasilan, misalnya menyewakan barang.
- c) Perjanjian perdagangan, yaitu menghubungkan pihak yang satu dengan pihak yang lain dengan perhitungan memperoleh penghasilan berupa keuntungan atau laba dari pemberi penguasa, dan upah bagi penerima kuasa, misalnya makelar, komisioner, agen perusahaan.

2. Rumusan Polak

Polak (1935) memandang perusahaan dan sudut komersil, artinya baru dapat dikatakan perusahaan apabila diperlukan perhitungan laba dan rugi yang dapat diperkirakan dan dicatat dalam pembukuan. Disini Polak menambahkan unsur pembukuan pada unsur-unsur lain seperti yang telah dikemukakan oleh Molengraaff.

b. Unsur-unsur Perusahaan:

Berdasarkan defenisi perusahaan yang telah dikemukakan oleh Molengraaff, Polak dan pembentuk Undang-undang, maka dapat diinventarisasi dan dibahas unsur-unsur perusahaan sebagai berikut :

a. Badan Usaha

Badan usaha yang menjalankan kegiatan dalam bidang perekonomian itu mempunyai bentuk hukum tertentu, seperti Perusahaan Dagang (PD), Firma (Fa), Persekutuan Kominditer (CV), Perseroan Terbatas (PT), Perusahaan umum (Perum), Perusahaan Perseroan (Persero) dan Koperasi. Hal ini dapat diketahui melalui akta pendirian perusahaan yang dibuat di muka notaris, kecuali koperasi akta pendiriannya dibuat oleh para pendiri dan disahkan oleh pejabat koperasi.

b. Kegiatan dalam bidang perekonomian

Kegiatan ini meliputi bidang perindustrian, perdagangan, perjasaaan, pembiayaan yang dapat dirinci sebagai berikut :

1) Perindustrian, meliputi kegiatan misalnya usaha perkayuan, barang

kerajinan, rekaman, perfilman, serta percetakan dan penerbitan.

- 2) Perdagangan, meliputi kegiatan misalnya jual beli, ekspor impor, bursa befeq, restaurant, toko swalayan, valuta asing, dan sewa menyewa.
- 3) Terus-menerus, maksudnya kegiatan dalam bidang perekonomian itu dilakukan secara terus-menerus, artinya sebagai mata pencarian, tidak insodentil, dan bukan pekerjaan sambilan.
- 4) Bersifat tetap, artinya kegiatan itu tidak berubah atau berganti dalam waktu singkat tetapi untuk jangka waktu yang lama. Jangka waktu tersebut ditentukan dalam akta pendirian perusahaan atau surat izin usaha, misalnya 5 (lima) tahun, 10 (sepuluh) tahun, atau 20.
- 5) Terang-terangan, artinya ditujukan kepada dan diketahui oleh umum, bebas berhubungan dengan pihak lain, diakui dan dibenarkan oleh pemerintah berdasarkan undang-undang. Bentuk terang-terangan ini dapat diketahui dari akta pendirian perusahaan, nama, merek perusahaan, surat izin usaha, surat izin tempat usaha dan akta pendaftaran perusahaan. Jika unsure ini tidak ada, maka perusahaan itu dikatakan liar dan melanggar undang-undang.
- 6) Keuntungan dan Laba, setiap kegiatan menjalankan perusahaan tentu menggunakan sejumlah modal. Dengan modal perusahaan, keuntungan dan atau laba dapat diperoleh. Ini adalah tujuan utama setiap perusahaan.
- 7) Pembukuan, merupakan catatan mengenai kewajiban dan hak yang

berkaitan kegiatan usaha suatu perusahaan. Menurut ketentuan Pasal 8 ayat (1) undang-undang Nomor 8 tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan, setiap perusahaan wajib membuat catatan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 6 KUHD sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dalam Pasal 6 ditentukan catatan terdiri dari neraca tahunan, perhitungan laba rugi tahunan, rekening, jurnal transaksi harian, atau setiap tulisan yang berisi keterangan mengenai kewajiban dan hak serta hal-hal lain yang berkaitan dengan kegiatan usaha suatu perusahaan. Pembukuan menjadi dasar perhitungan pajak yang wajib dibayar kepada pemerintah.

c. Sumber Hukum Perusahaan

1. Perundang-undangan, seperti KUHD dan BW

Berlakunya BW terhadap semua perjanjian dapat diketahui berdasarkan ketentuan Pasal 1319 BW yang menyatakan bahwa semua perjanjian baik yang bernama maupun yang tidak bernama tunduk pada ketentuan umum yang termuat dalam bab ke- II tentang perikatan yang timbul dari perjanjian dan bab ke -1 tentang perikatan pada umumnya.

Kedua bab ini terdapat dalam buku III BW yang mengatur tentang perikatan (*verbinten*). Dengan demikian, BW berkedudukan sebagai hukum umum (*lex generalis*).

Selain dari ketentuan dalam KUHD dan BW, sudah banyak undang-undang yang dibuat oleh pembuat undang-undang RI yang mengatur tentang perusahaan,

antara lain :

- 1) Undang-undang Nomor 9 Tahun 1969. Firma (fa) dan Persekutuan Komanditer (CV).
- 2) Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan.
- 3) Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Koperasi.
- 4) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal.
- 5) Undang-undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia.
- 6) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2001 tentang Hak Paten.
- 7) Undang-undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merk.
- 8) Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta.
- 9) Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara.
- 10) Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.

2. Kontrak Perusahaan

Dalam pelaksanaan kontrak perusahaan selalu melibatkan pihak ketiga, baik mengenai cara penyerahan barang maupun cara pembayaran barang. Dalam penyerahan barang, pihak ketiga yang dilibatkan adalah perusahaan ekspedisi, pengangkutan, penggudangan, dan Asuransi. Sedangkan pembayaran harga, pihak ketiga yang dapat dilibatkan adalah bank dengan menggunakan surat berharga yang disertai dengan dokumen-dokumen penting lainnya. Kontrak Perusahaan selalu terikat dengan undang-undang berdasarkan asas pelengkap, yaitu asas yang menyatakan bahwa kesepakatan pihak-pihak yang tertuang

didalam kontrak merupakan ketentuan utama yang wajib diikuti oleh pihak-pihak. Akan tetapi jika didalam kontrak tidak ditentukan, maka ketentuan undang-undanglah yang diberlakukan.

3. Kebiasaan

Dalam praktek perusahaan, kebiasaan merupakan sumber hukum yang dapat diikuti oleh para pengusaha. Dalam undang-undang dan perjanjian tidak semua hal mengenai pemenuhan kewajiban dan hak itu di atur. Jika tidak ada pengaturannya, maka kebiasaan yang berlaku dan berkembang dikalangan para pengusaha dan menjalankan perusahaan diikuti guna mencapai tujuan yang telah disepakati.

Kriteria kebiasaan yang biasa diikuti adalah :

- 1) Perbuatan yang bersifat keperdataan.
- 2) Mengenai kewajiban dan hak yang seharusnya dipenuhi.
- 3) Tidak bertentangan dengan undang-undang atau kepatutan.
- 4) Diterima oleh pihak-pihak secara sukarela karena dianggap yang logis dan patut.
- 5) Menuju akibat hukum yang dikehendaki oleh pihak-pihak.

4. Yurisprudensi

Yurisprudensi, ialah keputusan pengadilan atau putusan hakim terdahulu yang dijadikan pedoman dalam memutuskan perkara berikutnya. Yurisprudensi merupakan sumber hukum perusahaan yang dapat diikuti oleh pihak-pihak terutama jika terjadi sengketa mengenai pemenuhan kewajiban tertentu.

5. Traktat (perjanjian antar negara)

Traktat adalah Perjanjian yang dilakukan oleh dua negara atau lebih.

6. Doktrin

Doktrin adalah pendapat para sarjana hukum terkemuka yang besar pengaruhnya terhadap hakim dalam mengambil keputusan perkara.

Macam-macam Perusahaan :

Menurut Abd. Kadir Muhammad, perusahaan dapat di klasifikasikan menjadi:

1. Perusahaan dilihat dari jumlah pemiliknya ada 2 (dua)

- a. Perusahaan perseorangan.
- b. Perusahaan persekutuan.

2. Dilihat dari status pemilik

- a. Perusahaan negara, yaitu perusahaan yang modalnya dimiliki Negara dan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan selain itu ada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

Perusahaan Negara dapat dibedakan :

- 1) Perusahaan Umum (PERUM)
- 2) Perusahaan Perseroan (PERSERO) yang berbentuk PT
- b. Perusahaan swasta, yaitu perusahaan yang modalnya dimiliki oleh swasta, umumnya berbentuk PT atau salah satu dari bentuk-bentuk usaha yang ada berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Selain perbedaan antara perusahaan negara dan perusahaan swasta ada lagi bagian yang juga dapat dilihat :

- 1) Perusahaan Nasional, yaitu perusahaan yang sekurang-kurangnya 51 % dari modal dalam negeri yang ditanam didalamnya dimiliki oleh negara dan atau swasta nasional. Dengan kata lain kepemilikan modal dalam negeri minimal 51 %.
- 2) Perusahaan Asing, adalah perusahaan yang tidak memenuhi ketentuan untuk persyaratan perusahaan nasional sebagaimana modal dalam negeri yang dimiliki ciri oleh Negara atau swasta nasional yang ditanam di dalamnya, besarnya kurang dari 51 %.

Selanjutnya Perusahaan Asing tersebut bisa berupa :

- a. Perusahaan Patungan (Join Venture Company) dan
- b. Perusahaan Murni Asing (100%)

3) Dari segi Bentuk Hukumnya :

1. Perusahaan badan hukum, yaitu :

- a. Perseroan Terbatas (PT) yang sebelumnya bernama *Naamloze Vennotschap* (NV) kata *Venootschap* diartikan Perseroan.
- b. Persero.

2. Perusahaan bukan badan hukum terdiri dari :

- a. Persekutuan Perdata (Maatschap)
- b. Perseroan Firma (Fa)
- c. *Commanditaire Vennotschap* (CV) (Perseroan Kommanditer)

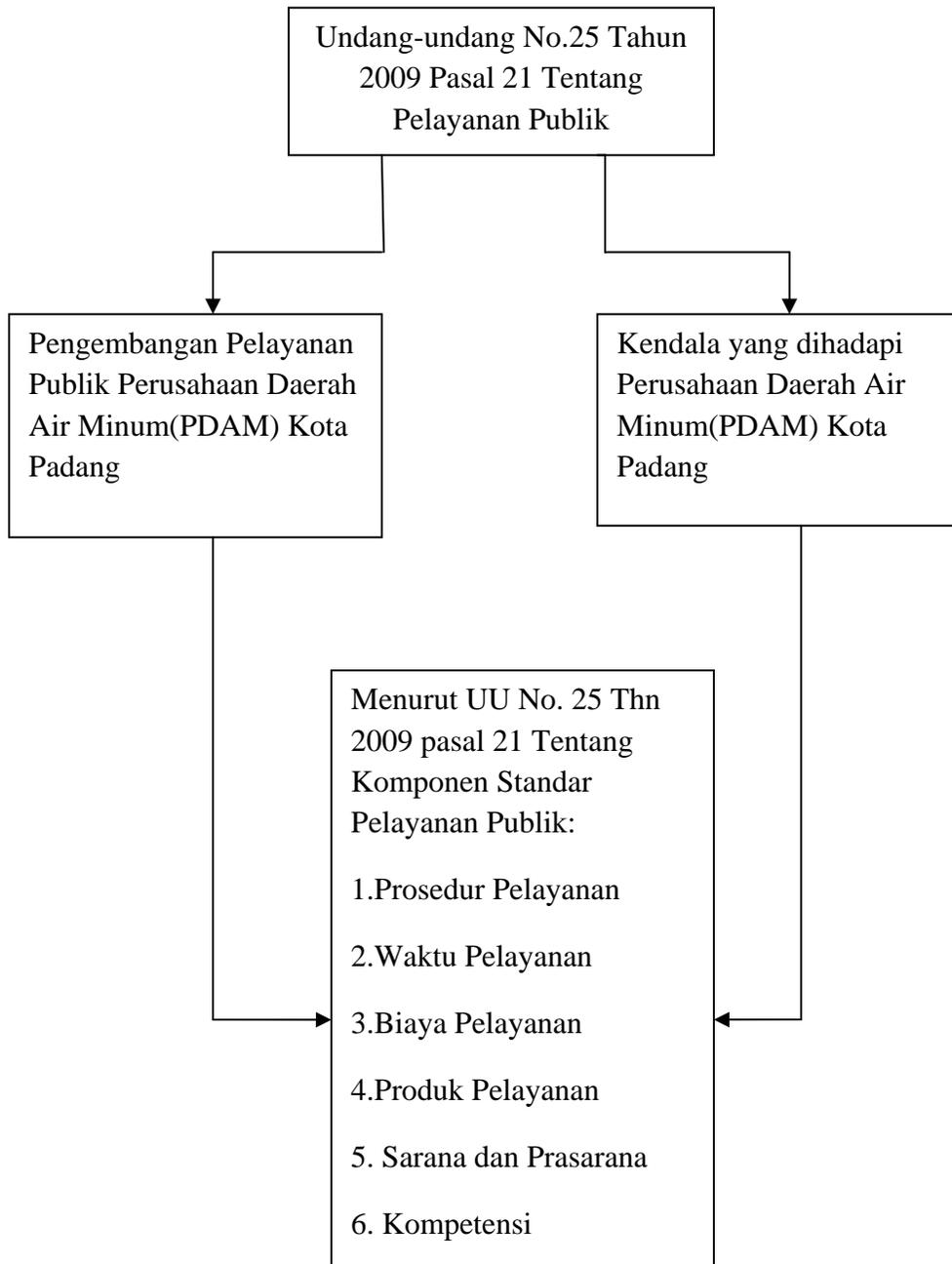
B. KERANGKA KONSEPTUAL

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sangat erat hubungannya dengan kepentingan umum atau kepentingan publik karena pelayanan yang dibahas disini adalah pelayanan umum atau publik dengan kata lain antara penyedia layanan publik dengan kepentingan masyarakat terdapat hubungan yang berarti. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik itu dalam barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara(BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah(BUMD) dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Winarsih, 2006:5)

Selain itu sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan perubahan Kedua Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 mengamanatkan kepada pemerintah daerah bahwa perubahan tata pemerintahan yang semula bersifat sentralistik berubah menjadi desentralistik yang mana segala urusan pemerintah diserahkan kepada daerah termasuk urusan pelayanan publik. Pemerintah

kota padang telah berupaya untuk menjalankan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan perubahan Kedua Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang sesuai dengan Kepmenpan No. 63/menpan/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan yang baik.

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengembangan Pelayanan Publik yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang belum sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 pasal 21 Tentang Komponen Standar Pelayanan Publik.
2. Ada beberapa kendala yang ditemukan dalam pengembangan pelayanan publik yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang seperti prasarana yang kurang memadai, kurangnya sumber daya manusia tenaga teknis yang dimiliki, pendanaan yang kurang, serta produk pelayanan

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ada beberapa saran yang di pertimbangkan untuk dapat meningkatkan pelayanan pelayanan public yang diberikakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang diantaranya adalah:

1. Diharapkan kepada pemerintah daerah untuk dapat meningkatkan perhatian terhadap pelayanan publik dengan lebih memperhatikan anggaran di sektor pelayanan publik dengan membuat suatu kesepakatan politik dan

mempersiapkan segala sumber daya yang dibutuhkan serta kerjasama dengan pihak lain.

2. Meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia dengan pelatihan-pelatihan yang intensif dan terintegrasi bagi para karyawan bertujuan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat menjadi lebih efektif
3. Penentuan golongan tarif harus rasional atau sesuai dengan potensi penggunaan air oleh pelanggan.
4. Karyawan PDAM harus lebih responsive terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dalam hal ini adalah kecepatan respon/ tindakan manakala pelanggan melaporkan adanya masalah.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Acuan dari Buku

- Agus Prianto. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Malanh : In-Trans
- Atep Adya Brata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Burhan Bungin. 2007. *Analisi Data Penelitian*. Bandung: PT RR
- Dwiyanto, Agus. 2003. *Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan?*, Policy Brief. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Fandy Tjiptono, 2000, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, Andi Offset
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM
- H. A. S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara Jakarta
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung
- Hasibuan, Malayu SP. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Jhon W, Creswell. 2003. *Quality Inquiry And Research Design*. Choosing Among Free Tradition. London:SAGE Publication
- Kurniawan. 2007. *Wajah Buram Pelayanan Publik*: Malang
- Lexy. J. Moleong. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Ofeeset
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. Jakarta: Penyusunan Standar Pelayanan Publik
- LA Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.N.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN