

**PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI DALAM PEMBAYARAN REKENING
DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
RAYON 08 KOTA PADANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara
sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik



**MAURIANSYAH
2007/84282**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2012**

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

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

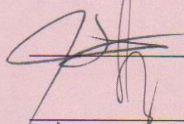
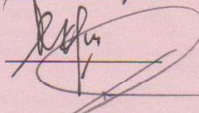
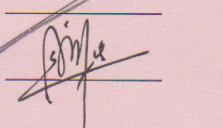
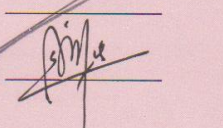
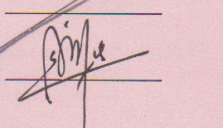
Pada hari Kamis Tanggal 17 Januari 2013 pukul 08.00 s/d 10.00 WIB

**Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi dalam
Pembayaran Rekening di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Rayon 08 Kota Padang**

Nama : Mauriansyah
TM/NIM : 2007/84282
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

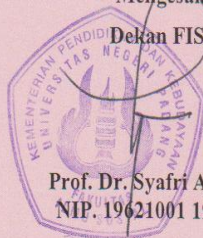
Padang, 7 Januari 2013

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dr. Hasrul, M.Si	
Sekretaris	: Drs. Suryanef, M.Si	
Anggota	: Drs. H. Muhardi Hasan, M.Pd	
Anggota	: Prof. Dr. H. Azwar Ananda, MA	
Anggota	: Dra. Al Rafni, M.Si	

Mengesahkan:

Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

ABSTRAK

MAURIANSYAH : TM/NIM : 2007/ 84282, Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di PDAM Kota Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi masih adanya keluhan dari pelanggan Rayon 08 terhadap pelayanan pembayaran rekening, dimana sebanyak 67 laporan atau 48,55% tentang jumlah tagihan air yang harus dibayar tidak sesuai dengan volume atau kuantitas penggunaan. Disamping itu masih lambatnya respon petugas dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan pelanggan terhadap pelayanan pembayaran rekening sehingga pelanggan merasa dirugikan. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi dalam pembayaran rekening di PDAM Kota Padang.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan administrasi di PDAM Rayon 08 Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Kota Padang yang berada pada Rayon 08, sedangkan sampel penelitian diambil 99 orang melalui penarikan sampel dengan rumus Slovin. Data diambil dari alat pengumpul data yang digunakan berupa angket model skala Likert dengan menyebarkannya kepada pelanggan. Data yang terkumpul tersebut dianalisis secara statistik dengan bantuan program SPSS (*Statistic Product Service Solution*) versi 16.00 *for windows* setelah itu dideskripsikan dengan metode deskriptif.

Berdasarkan analisis data, ditemukan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan administrasi dalam pembayaran rekening pada aspek *tangibles* nilai TCR sebesar 76,2% dengan kategori Baik. Pada aspek *reability* nilai TCR sebesar 61,6% dengan kategori Cukup Baik. Sedangkan pada aspek *responsiveness* nilai TCR sebesar 68,8% dengan kategori Cukup Baik. Kemudian pada aspek *assurance* nilai TCR sebesar 66,4% dengan kategori Cukup Baik dan pada aspek *empathy* nilai TCR sebesar 70,4% dengan kategori Cukup Baik. Sehingga bila dirata-ratakan kelima aspek pelayanan publik diatas, maka pelanggan mempersepsikan kualitas pelayanan administrasi dalam pembayaran rekening memiliki kategori Cukup Baik dengan nilai TCR sebesar 68,7%.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi dalam Pembayaran Rekening di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Rayon 08 Kota Padang”**.

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama proses penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak masukan berupa motivasi, bantuan, bimbingan, saran dan arahan dari berbagai pihak untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Social Politik Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam melaksanakan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik, yang telah memberikan izin kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Henni Muchtar, SH, M.Hum selaku sekretaris jurusan Ilmu Sosial Politik serta anggota tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Hasrul, M.Si selaku pembimbing I yang penuh kesabaran dalam membimbing dan memberi motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Suryanef, M.Si selaku pembimbing II yang penuh kesabaran dalam pembimbingan dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Drs. H. Muhardi Hasan, M.Pd selaku anggota tim penguji yang memberikan berbagai macam nasehat selama perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Prof. Dr. H Azwar Ananda, MA selaku anggota tim penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibuk Dra. Al Rafni, M.Si selaku anggota tim penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak/Ibuk Staf Pengajar Jurusan Ilmu Sosial Politik yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama perkuliahan.
10. Bapak/Ibu pegawai dan staf karyawan PDAM Kota Padang yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
11. Teristimewa kepada kedua orang tuaku tercinta : Ayahanda Saidul dan Ibunda Nuriati serta adik-adikku Riana Amelia, S.T, Ridha Dwiriansyah, dan Septriana Andasyari serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat untuk terus menjadi

anak yang berprestasi dan dengan doa, semangat, serta dorongan itulah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

12. Semua rekan-rekan Administrasi Negara angkatan 2007 yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa banyak terdapat berbagai kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu sudi kiranya memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak yang dapat memperbaiki karya penulis ini di masa akan datang. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis. Amin

Padang, Januari 2013

(Penulis)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teoritis	
1. Konsep Persepsi.....	9
a. Pengertian Persepsi.....	9
b. Pembentukan Persepsi.....	10
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	10
d. Objek Persepsi.....	11
2. Konsep Pelayanan Publik.....	12
a. Pengertian Pelayanan.....	13
b. Azas-azas Pelayanan Publik.....	15
c. Prinsip Pelayanan Publik.....	18
d. Standar Pelayanan Publik.....	22
e. Kualitas Pelayanan Publik.....	24
f. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	27
B. Kerangka Konseptual.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel.....	34
D. Definisi Operasional.....	37
E. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengolahan Data.....	39
F. Teknik Analisa Data.....	40

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum Penelitian.....	43
1. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	43
2. Karakteristik Responden	53
B. Temuan Khusus Penelitian.....	54
a. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	54
b. Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Tangibles</i>	55
c. Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Reability</i>	59
d. Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Responsiveness</i>	62
e. Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Assurance</i>	65
f. Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Empathy</i>	69
2. Analisis Deskriptif Varabel Penelitian Kualitatif	72
a. Kualitas Pelayanan Dalam Aspek <i>Tangibles</i> Dilihat Dari Pemberi Layanan	72
b. Kualitas Pelayanan Dalam Aspek <i>Reability</i> Dilihat Dari Pemberi Layanan	73
c. Kualitas Pelayanan Dalam Aspek <i>Responsiveness</i> Dilihat Dari Pemberi Layanan	74
d. Kualitas Pelayanan Dalam Aspek <i>Assurance</i> Dilihat Dari Pemberi Layanan	76
e. Kualitas Pelayanan Dalam Aspek <i>Empathy</i> Dilihat Dari Pemberi Layanan	79
C. Pembahasan.....	92
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pelanggan PDAM Kota Padang Menurut Rayon Tahun 2011	4
Tabel 2. Jumlah keluhan Pelanggan Rayon 08, Bulan Januari-Desember 2011.....	5
Tabel 3. Jumlah Populasi Penelitian.....	34
Tabel 4. Jumlah Sampel Penelitian.....	36
Tabel 5. Klasifikasi Skala Likert	40
Tabel 6. Skala Pengukur	42
Tabel 7. Sejarah Perkembangan PDAM Kota Padang.....	43
Tabel 8. Kodefikasi Unit Pelayanan PDAM Kota Padang.....	45
Tabel 9. Data Responden Menurut Umur.	53
Tabel 10. Data Responden Menurut Jenis Kelamin..	54
Tabel 11. Data Responden Menurut Lama Waktu Berlangganan.	54
Tabel 12. Distribusi Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Aspek <i>Tangibles</i> di Rayon 08.....	56
Tabel 13. Ringkasan Hasil Penelitian Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Aspek <i>Tangibles</i> di Rayon 08.....	58
Tabel 14. Distribusi Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Aspek <i>Reability</i> di Rayon 08.....	59
Tabel 15. Ringkasan Hasil Penelitian Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Aspek <i>Reability</i> di Rayon 08	61
Tabel 16. Distribusi Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Aspek <i>Responsiveness</i> di Rayon 08.....	63
Tabel 17. Ringkasan Hasil Penelitian Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Aspek <i>Responsiveness</i> di Rayon 08.....	64
Tabel 18. Distribusi Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Aspek <i>Assurance</i> di Rayon 08.....	66
Tabel 19. Ringkasan Hasil Penelitian Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Aspek <i>Assurance</i> di Rayon 08.....	68
Tabel 20. Distribusi Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Aspek <i>Empathy</i> di Rayon 08.....	69

Tabel 21. Ringkasan Hasil Penelitian Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Aspek <i>Empathy</i> di Rayon 08	71
Tabel 22. Analisis Data Persepsi Pelanggan Berdasarkan Aspek Kualitas Pelayanan.....	79

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Instrumen Penelitian

Lampiran 2 : Angket Penelitian

Lampiran 3 : Frequencies

Lampiran 4 : Deskriptives

Lampiran 5 : Rekap Hasil Data Penelitian

Lampiran 6 : Distribusi Persentase Angket Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, salah satunya adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Kebijakan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik adalah melayani kebutuhan masyarakat secara adil dan merata. Penyelenggara pelayanan pemerintah yang baik di bidang pelayanan menghendaki pemerintah yang kuat, berkemampuan tinggi, baik untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan maupun untuk pemenuhan kepentingan nasional dibidang pelayanan publik. Layanan publik yang berfungsi memenuhi setiap kebutuhan hidup orang banyak atau kepentingan umum seperti air minum, jalan raya, listrik, telepon dan lain-lain.

Layanan publik merupakan hak dan kebutuhan dasar setiap orang lepas dari suatu kewajiban. Masalah pelayanan memiliki peranan yang sangat penting karena menyangkut kepentingan umum, sehingga tenaga administrasi sangat dituntut untuk memberikan pelayanan secara professional dan bertanggung jawab.

Tenaga administrasi merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan dalam perusahaan. Tanpa didukung oleh pegawai/tenaga administrasi yang cakap, kreatif, bertanggung jawab, dan profesional, maka perusahaan sebagai lembaga pemberi jasa layanan tidak akan dapat menjalankan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dengan baik.

Pegawai administrasi merupakan tenaga non edukatif yang menduduki fungsi sentral untuk mengemban tugas yang sifatnya operasional dan teknis di bidang pelayanan administrasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan dimulai dari sebelum proses pemberian jasa layanan yaitu dari masa pendaftaran sebagai pelanggan, kemudian selama proses berlangganan berlangsung dan jika terjadi komplain atau gangguan selama proses berlangganan. Semua kegiatan yang dilakukan tersebut pada akhirnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada para *stakeholders*.

Pertanggung jawaban pekerjaan yang baik dapat diberikan apabila pegawai telah melakukan pekerjaannya dengan baik, yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, memiliki kreatifitas, tanggung jawab, kesungguhan, dan keseriusan dalam bekerja. Selain itu, pegawai juga harus mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif, ramah, bersahabat, dan dapat mengikuti informasi dalam bidang pekerjaan yang diembannya.

Pelayanan yang baik merupakan cerminan sikap pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi dalam upaya mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Pelayanan yang baik akan terwujud apabila para pegawai dapat bekerjasama,

memiliki keahlian dan disiplin serta komitmen kerja yang kuat, sikap yang baik dalam berkomunikasi, serta memiliki wawasan yang luas mengenai pekerjaan itu sendiri. Dengan adanya pelayanan yang baik dari tenaga administrasi maka para pengguna dan pemakai jasa akan merasa puas dan senang sehingga hal ini akan mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan pelanggan secara khusus dan kualitas perusahaan secara umum.

PDAM Kota Padang sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Padang adalah suatu kelengkapan otomoni daerah sebagaimana dimaksudkan dalam Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 05/PD/1974 tanggal 30 Desember 1974. Tujuan dibentuknya PDAM ini adalah Pembangunan Daerah, khususnya Pembangunan Ekonomi Nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan rakyat, menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan pancasila. Untuk terlaksananya kegiatan tujuan tersebut PDAM Kota Padang mempunyai usaha meliputi pengelolaan dan pendistribusian pelayanan air bersih yang memenuhi persyaratan kesehatan kepada masyarakat secara merata, tertib, dan teratur.

Jumlah pelanggan PDAM Kota Padang tahun 2011 mencapai 77.422 pelanggan. Dimana penyebaran data jumlah pelanggan terbagi menurut Rayon, seperti terlihat pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Penyebaran Data Jumlah Pelanggan PDAM Menurut Rayon di Kota Padang Tahun 2011

No	Rayon	Jumlah pelanggan	%
1	01	3.766	4,86
2	02	5.141	6,64
3	03	2.917	3,77
4	04	1.637	2,11
5	05	10.626	13,72
6	06	1.958	2,53
7	07	6.452	8,33
8	08	11.355	14,67
9	09	4.649	6,01
10	10	7.406	9,56
11	11	4.500	5,81
12	12	2.290	2,97
13	13	1.384	1,79
14	14	6.808	8,79
15	15	6.533	8,44
Jumlah		77.422	100

Sumber : PDAM Kota Padang, 2011

Berdasarkan dari data diatas maka penyebaran pelanggan yang paling tinggi jumlah pelanggannya terdapat pada Rayon 08 dengan jumlah pelanggan 11.355 sebesar 14,67%. Namun dalam pelaksanaan di lapangan, PDAM Kota Padang dihadapkan pada sejumlah permasalahan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Berdasarkan data yang bersumber dari PDAM Kota Padang dari Bulan Januari hingga Desember 2011, diperoleh 138 bentuk gambaran umum keluhan pelanggan yang berada di Rayon 08 dapat dilihat dalam tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Keluhan Pelanggan yang berada di Rayon 08 dari Bulan Januari-Desember 2011

No	Jenis Keluhan	Jumlah	%
1	Pembayaran rekening air tidak sesuai dengan pemakaian	67	48,55
2	Kerusakan pada meteran air serta kebocoran pada pipa	47	34,06
3	Debit aliran air yang kecil atau tekanan air yang rendah	14	10,14
4	Permohonanan keringanan pemasangan kembali.	10	7,25
	Jumlah	138	100

Sumber : PDAM Kota Padang. 2011

Dilihat dari data diatas maka keluhan pelayanan yang paling tinggi persentase terdapat pada keluhan pelayanan rekening air yang tidak sesuai dengan pemakaian yaitu sebesar 48% dengan 67 laporan. Kenyataan demikian menunjukkan bahwa pelanggan PDAM Kota Padang khususnya bagi pelanggan yang berada di Rayon 08 memiliki tingkat keluhan dalam pelayanan pembayaran rekening cukup tinggi.

Maka PDAM Kota Padang sebagai badan usaha yang eksistensinya bergerak dalam pelayanan publik, dituntut untuk membangun serta mengembangkan pelayanan yang berkualitas secara terus menerus dan berkelanjutan, sehingga pada akhirnya dapat menanggulangi berbagai keluhan para pelanggan sekaligus mengusahakan peningkatan kepuasan pelanggan secara nyata, tepat, dan terarah.

Pelayanan yang diberikan PDAM kepada pelanggan akan menjadi penilaian pelanggan dalam mempersepsikan pelayanan yang di tampilkan oleh PDAM. Persepsi dari pelanggan akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan serta kualitas produk dan jasa yang seharusnya diberikan secara maksimal kepada pelanggan, karna pelanggan merupakan prioritas utama perusahaan dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Masih adanya keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan pembayaran rekening. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian dan menuliskan hasilnya dalam skripsi yang berjudul “*Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi dalam Pembayaran Rekening di PDAM Rayon 08 Kota Padang.*”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas diatas, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian diantaranya :

1. Masih adanya keluhan pelanggan dalam proses pembayaran tagihan rekening air yang sering tidak sesuai dengan pemakaian dan biaya yang harus dibayar.
2. Masih adanya keluhan dari pelanggan terhadap kerusakan pada meteran air serta kebocoran pada pipa.
3. Masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai debit air yang kecil.
4. Masih adanya keluhan dari pelanggan terhadap lambatnya respon dari petugas terhadap permohonan keringanan pasangan kembali.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan agar untuk mengarahkan penelitian ini, maka permasalahan dibatasi pada “Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi dalam Pembayaran Rekening di PDAM Rayon 08 Kota Padang”

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini yang menjadi permasalahan adalah “Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan administrasi dalam pembayaran rekening di PDAM Rayon 08 Kota Padang?”

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi dalam Pembayaran Rekening di PDAM Rayon 08 Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Mengembangkan konsep dan ilmu pengetahuan di bidang Kebijakan Publik dan Administrasi Pelayanan Publik.
- b. Menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang topik yang sama di kemudian hari di lokasi yang berbeda atau dengan beberapa variabel yang berbeda.
- c. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan informasi dan wacana acuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat terutama bagi perusahaan-perusahaan/lembaga-lembaga yang berhubungan langsung dengan masyarakat.