

**PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR PDAM TIRTA KHAYANGAN  
SUNGAI PENUH**

**AIDIL, EFENDI, ISWADI**  
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

**Email:**

[aidilll5670@gmail.com](mailto:aidilll5670@gmail.com)

[efendi@gmail.com](mailto:efendi@gmail.com)

[iswadi@gmail.com](mailto:iswadi@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to find out how the public's perception of public services at the PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh office is, this type of research is qualitative research and data collection techniques in this study use interview and observation methods, where interviews were conducted with 10 informants. who are employees of PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh and the community. The findings of the research show that the overall analysis of public perceptions of public services at the PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh office is very good, there are several aspects of public services that have been applied, including: Simplicity, Clarity, Timeliness, Responsibilities and Facilities and infrastructure. If the implementation of public services at the PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh office is very good, it will increase community satisfaction in receiving these services.*

*Keywords: Public Perception in Public Service*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat dalam pelayanan publik di kantor PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh, jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi, dimana wawancara dilakukan terhadap 10 orang informan yang merupakan pegawai PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh dan Masyarakat. Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan analisis persepsi masyarakat dalam pelayanan publik di kantor PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh sudah sangat baik, ada beberapa aspek dalam pelayanan publik yang sudah diterapkan antara lain : Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Tanggung jawab dan Sarana dan prasarana. Apa bila penerapan pelayanan publik pada kantor PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh sudah sangat baik maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan tersebut.

Kata Kunci : Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik

## I. PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan reformasi pada seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia, salah satu hal mendasar yang harus dilakukan pada saat ini adalah keseluruhan misi reformasi diarahkan pada upaya untuk memberdayakan masyarakat, baik sebagai pemilik kedaulatan negara maupun sebagai subyek dan obyek reformasi politik itu sendiri. Masyarakat harus diyakinkan bahwa mereka mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam pembangunan bangsa. Dalam pengertian bahwa pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat semakin membuka diri dalam menanggapi aspirasi-aspirasi, tuntutan dan harapan yang berkembang dalam masyarakat. Di samping itu masyarakat juga harus diberi keleluasan untuk ikut berpartisipasi aktif dalam kehidupan pemerintahan dan kenegaraan, hal mana merupakan intisari dari demokrasi yang menjunjung tinggi kedudukan rakyat sebagai pemegang kedaulatan.

Adapun kegiatan yang disediakan dan dilakukan oleh aparatur pemerintah tersebut terdiri dari berbagai macam bentuk yang dibagi tiga kelompok yaitu, Pertama, kelompok pelayanan administratif yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti dokumen administrasi kependudukan, perijinan dan sebagainya. Kedua, kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang digunakan publik seperti penyediaan fasilitas sosial dan fasilitas umum. Ketiga, kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa seperti transportasi, penyediaan air bersih dan telekomunikasi.

Intinya bahwa para aparat pemerintah itu merupakan abdi masyarakat dan tidak sepenuhnya abdi negara karena instansi pemerintah tidak boleh lupa dia memberikan pelayanan kepada publik, yang mana berdasar dari KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004 yang menyatakan bahwa Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban dari aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Tampak jelas apa yang menjadi hak dari masyarakat dan kewajiban aparat itu sendiri, selain itu, efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat dan efektivitas secara langsung dapat dihubungkan dengan pencapaian tujuan dari suatu organisasi tersebut.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas (prinsip *good governance*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Berbagai kebijakan pemerintah yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah ditetapkan sejak masa orde baru, Meskipun demikian, peningkatan yang signifikan pada kualitas pelayanan publik masih belum terlihat. Masyarakat masih saja mengeluhkan berbagai ketimpangan dalam proses pelayanan, seperti misalnya

- (1) Ketidak-jelasan waktu, biaya, dan cara pelayanan
- (2) Masih terdapatnya diskriminasi pelayanan yang didasarkan pada hubungan pertemanan, afiliasi politik, etnis, bahkan agama
- (3) Panjangnya rantai birokrasi, dan semakin membudayanya suap dan pungutan-liar
- (4) Orientasi pelayanan yang tidak seperti yang diharapkan
- (5) Budaya pelayanan yang berkembang ke arah budaya kekuasaan
- (6) Prinsip pelayanan bukan didasarkan pada *trust* tetapi *distrust*, sementara prosedur diterapkan untuk mengontrol perilaku, bukan untuk memfasilitasi dan
- (7) Kewenangan untuk melayani terdistribusi pada banyak satuan birokrasi.

Mengacu pada fungsi pelayanan, PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh sebagai salah

satu BUMD Pemerintah kota sungai penuh yang memberikan pelayanan wajib untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat Kota Sungai Penuh.

Sebagai salah satu badan usaha milik daerah Kota Sungai Penuh, PDAM Tirta Khayangan berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal, apalagi perannya yang mengurus bidang penyediaan air bersih bagi masyarakat maka pelayanan publik yang diberikan berhubungan langsung kepada masyarakat. Dengan memberikan pelayanan publik yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja aparat Birokrasi di PDAM Tirta Khayangan secara keseluruhan.

Dalam memberikan pelayanan pada PDAM Tirta Khayangan itu Sendiri, dimana masyarakat yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Aparat Birokrasi di PDAM Tirta Khayangan, dalam hal ini masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat Birokrasi di PDAM Tirta Khayangan.

Namun sampai saat ini usaha aparat birokrasi di kantor PDAM Tirta Khayangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan Pelayanan Publik masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi di kantor PDAM Tirta Khayangan, beberapa masalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, seperti alur pelayanan yang membingungkan masyarakat sehingga sulit di pahami masyarakat awam.
2. Lama waktu pelayanan yang diterima seperti pengaduan dan keluhan masyarakat.
3. Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti pengurusan dokumen administrasi pendaftaran pelanggan baru.
4. Sarana/fasilitas yang kurang diperhatikan terlihat dari sering terdapat pipa-pipa bocor dipinggir jalan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dan dituangkan kedalam bentuk proposal penelitian Dengan Judul **“Persepsi Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh ”**.

## II. METODE PENELITIAN

Untuk menganalisis Persepsi Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh dalam penelitian ini penulis menggunakan Pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2003:14) Pendekatan kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Dengan data kualitatif kita dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologi, menilai sebab-akibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat.

Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi, organisasi dan aktivitas sosial. Satu alasan menggunakan pendekatan kualitatif adalah pengalaman para peneliti dimana metode ini dapat digunakan dibalik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit untuk dipahami secara memuaskan.

### Informan Penelitian

Untuk melihat informan, maka peneliti memakai teknik *Purposive Sampling* Menurut Sugiyono (2003:97) yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Disamping itu pemilihan informan dipilih sesuai dengan prinsip pengambilan informan pada penelitian kualitatif yaitu :

1. Prinsip Kesesuaian

Informan yang dipilih berdasarkan pengetahuan yang dimiliki dan sesuai dengan topik

penelitian.

2. Jumlah Informan

Jumlah informan sangat bergantung pada pencapaian tujuan penelitian, artinya bila masalah - masalah dalam penelitian yang diajukan sudah terjawab, maka jumlah tersebut adalah jumlah tepat.

3. Prinsip Kecukupan

Informan yang diperoleh dari informan sudah dapat menggambarkan seluruh fenomena yang berkaitan dengan topik penelitian. Apabila dirasa informasi sudah tidak dapat menambah hasil data yang didapat, maka peneliti berhak memutuskan untuk menghentikan pencarian data pada informan tersebut.

Dalam menentukan informan yang akan dipakai dalam suatu penelitian, ada lima kriteria untuk pemilihan informan yaitu :

1. Subjek yang telah cukup lama dan intensif menyatu dengan kegiatan atau aktifitas yang menjadi informasi.
2. Subjek yang masih terlibat secara penuh/aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi perhatian peneliti.
3. Subjek yang mempunyai banyak waktu atau kesempatan untuk diwawancarai.
4. Subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dipersiapkan terlebih dahulu.
5. Subjek sebelumnya tergolong masih "asing" dengan penelitian, sehingga peneliti merasa tertantang untuk belajar sebanyak mungkin dari subjek berfungsi sebagai "guru baru" bagi peneliti.

Dari kriteria pengambilan informan diatas, maka dalam hal ini jumlah informan sebanyak 10 orang, pegawai dan masyarakat yang ditemui di Kantor PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh dari tanggal 16 September sampai tanggal 26 Oktober 2021, karena jumlah tersebut dianggap sudah memenuhi kriteria pengambilan informan.

### **Data yang akan diambil**

Jenis data yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data yang didapatkan langsung dari objek penelitian melalui wawancara mendalam dengan informan.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari laporan – laporan dan informasi yang didapatkan pada objek penelitian.

### **Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Teknik Pengumpulan Data

- a. Interview/wawancara dengan pihak-pihak yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti.
- b. Dari laporan– laporan dan Informasi yang dikeluarkan oleh Pegawai Kantor PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh dan masyarakat Kota Sungai penuh.

2. Alat Pengumpulan Data

- a. Berupa daftar pertanyaan
- b. Pensil
- c. Pena
- d. Kertas

## Unit Analisis

Sesuai dengan judul penelitian bahwa yang akan diteliti adalah Persepsi Masyarakat dalam Birokrasi Pelayanan Publik di Kantor PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh maka yang menjadi unit analisis dalam penelitian adalah Lembaga Kantor PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh.

## Analisa Data

Analisis data dalam penelitian Kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu diperoleh dan dianggap kredibel (Sugiyono 2013:91).

Menurut Miles dan Huberman dalam Ulber Silalahi (2009:339) kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses Pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan tranformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan.

### 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, penyajian data yang paling sering digunakan untuk data kualitatif pada masa lalu adalah bentuk teks naratif dalam puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan halaman. Akan tetapi, teks naratif dalam jumlah besar melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi dan mengerogoti kecenderungan–kecenderungan mereka untuk menemukan pola-pola sederhana.

### 2. Menarik Kesimpulan

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Defenisi Operasional Variabel

Indikator Persepsi masyarakat dalam pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ada beberapa indikator sebagai berikut:

#### 1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

#### 2) Kejelasan

(a) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan public

(b)Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/pesoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

(c) Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran

#### 3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### 4) Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas

penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

5) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

### **Persepsi Masyarakat tentang Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Publik pada Kantor PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh.**

Pelayanan yang baik merupakan wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan pengguna pelayanan. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan menjadi harapan pengguna pelayanan. Prosedur adalah tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan. Semakin sederhana prosedur pelayanan maka akan cepat juga proses yang dilakukan. Kesederhanaan prosedur dapat mempermudah pengguna pelayanan untuk mendapatkan produk pelayanan yang dibutuhkan.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan Bapak Hamdani, SE., MM Direktur PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh :

*Ya kami mengupayakan dalam melayani masyarakat itu sebaik mungkin, prosedurnya menurut saya mudah masyarakat datang dengan memiliki syarat-syarat, seperti KTP, KK, harus ada bukti dulu, kemudian datang ke dalam kantor langsung ditangani oleh petugas kemudian duduk di ruang tunggu mengantrimenunggu panggilan. Prosedurnya simple aja tidak berbelit-belit, agar masyarakat mudah menggunakan pelayanan disini. Kendalanya ya masyarakat masih banyak yang tidak membawa persyaratan tadi jadi harus dilengkapi terlebih dulu kemudian kembali ke sini lagi.”. (Hasil Wawancara, selasa 23 November 2021 jam 9 wib).*

Ditambahkan oleh Bapak M.K.Fu’adi, S.ST selaku Kabag Adm dan Umum mengatakan :

*Prosedurnya menurut saya mudah, masyarakat datang dengan membawa syarat-syarat, seperti KTP, KK, harus ada bukti dulu, kemudian datang ke dalam kantor langsung ditangani oleh petugas kemudian duduk di ruang tunggu mengantri menunggu panggilan. (Hasil Wawancara, selasa 23 November 2021 jam 10 wib).*

Bapak Syafriah, S.Pd selaku Kabag Air Minum juga mengatakan :

*Semua prosedur pelayanan sudah tertera sehingga kami rasa tidak ada kesulitan bagi masyarakat ((Hasil Wawancara, selasa 23 November 2021 jam 11 wib).*

Bapak Adli, SE selaku pegawai juga mengatakan :

*Kami memberitahukan semua prosedur pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat di permudah dalam pengurusan di PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh (Hasil Wawancara, selasa 23 November 2021 jam 12 wib).*

Pendapat Bapak Kaber Dandi sebagai pengguna pelayanan mengatakan :

*“Kalo secara pribadi, waktu saya menerima layanan dalam pengurusan administrasi pendaftaran permohonan pemasangan Air PAM pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh tidak ada kendala apa-apa saya merasa senang. karena pelayanannya bagus dan proses cepat (Hasil Wawancara, 18 Oktober 2021).*

Senada dengan itu Vito Idin sebagai pengguna Air PDAM Sungai penuh mengatakan :

*“Prosedur tidak rewel-rewel, semua prosedur pelayanan sudah tertera sehingga saya mersa tidak kesulitan dan terbantu dengan prosedur yang telah di pampang di ruangan kantor.*

*(prosedur pelayanan tidak berbelit-belit sehingga saya merasa nyaman dan senang)” (Hasil Wawancara, 18 Oktober 2021).*

Diperkuat oleh pernyataan Ibu Derlani masyarakat mengatakan :

*Prosedurnya simple aja tidak berbelit-belit. Kadang kala kami yang kurang mau mencari informasi sehingga masih banyak yang tidak membawa persyaratan dalam berurusan.”. (Hasil Wawancara, 18 Oktober 2021).*

Ibu Mursidah selaku masyarakat juga mengatakan :

*Kami merasa selama berurusan di PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh, pelayanan sudah baik dan tidak berbelit-belit, kami merasa sangat senang dengan prosedur pelayanan publik saat ini. (Hasil Wawancara, 19 Oktober 2021).*

Bapak Sataruddin masyarakat juga menambahkan :

*Kami merasa sangat senang menerima pelayanan publik saat ini di PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh, prosedurnya tidak berbelit-belit lagi. (Hasil Wawancara, 19 Oktober 2021).*

Di perkuat pernyataan Mhd. Irzal selaku masyarakat mengatakan :

*Prosedur pelayanan sudah baik, kami merasa di perlakukan dengan senang hati, biasanya pelayanan yang kami terima kurang baik, dan saat ini sangat jauh perubahan, kami sangat terbantu dengan semua ini. (Hasil Wawancara, 19 Oktober 2021).*

Berdasarkan beberapa pernyataan informan di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh tidak berbelit-belit.

Mengenaiprinsip kesederhanaan, prosedur pelayanan pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mudah dipahami dan sangat baik.

### **Persepsi masyarakat tentang kejelasan teknis dan administratif pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh**

Penyelenggaraan pelayanan publik pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh harus memenuhi prinsip kejelasan. Kejelasan dapat didefinisikan dengan pengetahuan terhadap persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, bagian yang akan mengurus pelayanan, pegawai mudah ditemui.

Berdasarkan hasil observasi pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh tidak terdapat papan informasi yang memuat persyaratan-persyaratan maupun informasi yang berkaitan dengan pelayanan pada bagian tersebut.

Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengenaipersyaratan teknis dan administratif, seperti apa yang dinyatakanoleh Ibu Derlani yang baru pertama kali berurusan dengan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh :

*Semua persyaratan teknis administrasi pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh waktu saya berurusan disanan sangat lengkap, semua persyaratan pengurusan pengajuan pemasangan Air PAM baru terpampang pada Bener kantor tentang syarat-syarat pengurusan pengajuan pemasangan PAM baru tersebut. (Hasil Wawancara, selasa 23 November 2021 jam 9 wib).*

Sependapat dengan itu Bapak Kaber Dandi yang sudah sering berurusan dengan PDAM

Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh menyatakan :

*Kejelasan kelengkapan persyaratan administrasi pada saat pengurusan pengaduan pada kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh semuanya sudah lengkap, kami diberitahukan informasi tentang kelengkapan persyaratan pengurusan pengaduan tersebut. (Hasil Wawancara, Rabu 24 November 2021 jam 9 wib).*

Hal yang sama juga ditambahkan oleh Syafriah, S.Pd Kabag Air Minum PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :

*Kejelasan persyaratan teknis dan Administratif pada PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh sudah sangat jelas, kami memberitahukan kepada pelanggan lama dan juga baru tentang persyaratan administrasi yang harus di siapkan apa bila ingin melakukan pengajuan pemasangan Air PAM baru, juga pengajuan keluhan-keluhan masyarakat dan juga hal yang berkaitan dengan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh (Hasil Wawancara, selasa 23 November 2021 jam 9 wib).*

Juga ditambahkan oleh Adlin, SE selaku Karyawan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :

*Saat ini kami memberikan kejelasan persyaratan teknis dan Administratif pada kepada pelanggan kami, guna untuk memperlancar pelayanan kepada pelanggan kami, sehingga pelanggan kami merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan. (Hasil Wawancara, selasa 23 November 2021 jam 13 wib).*

Hamdani, SE., MM selaku Direktur PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :

*Semua persyaratan teknis administrasi pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh sangat lengkap, Kejelasan persyaratan teknis dan Administratif pada PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh sudah sangat jelas, kami memapar semua itu kepada pelanggan kami. (Hasil Wawancara, selasa 23 November 2021 jam 9 wib).*

Juga ditambahkan oleh Vino Idin pelanggan mengatakan :

*Saya diberitahukan informasi tentang kelengkapan persyaratan pengurusan pengaduan dan syarat pelayanan lainnya. saya sangat senang !! (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 9 wib).*

Derlani selaku pelanggan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh menambahkan :

*Kami sangat senang dengan pelayanan PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh saat ini, kami sangat puas dengan apa yang didapatkan waktu pengurusan, Semua persyaratan teknis administrasi pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh saat ini sangat lengkap. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 9 wib).*

Ibu Mursidah selaku masyarakat juga mengatakan :

*Semua persyaratan teknis administrasi pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh saat ini sangat lengkap sehingga pelayanan cepat didapatkan kami pelanggannya. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 11 wib).*

Bapak Sataruddin masyarakat juga menambahkan :

*Kejelasan persyaratan teknis dan Administratif pada PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh sudah sangat jelas, kami memapar semua itu kepada pelanggan kami. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 13 wib).*

Di perkuat pernyataan Mhd. Irzal selaku masyarakat mengatakan :

*Kejelasan persyaratan teknis dan Administratif pada PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh sudah sangat jelas, kami diberitahukan tentang persyaratan administrasi yang harus di siapkan.*

Dari keterangan tersebut terkait kejelasan teknis dan administratif sudah sangat jelas. Pengguna pelayanan tentunya harus mengetahui bagian yang akan mengurus keperluannya.

Secara keseluruhan terkait persepsi masyarakat tentang prinsip kejelasan dapat disimpulkan pengguna pelayanan yang sering menggunakan pelayanan menyatakan jelas.

### **Persepsi masyarakat tentang kepastian waktu pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh**

Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan merupakan salah satu faktor dalam upaya mewujudkan kepuasanmasyarakat. Masyarakat mengharapkan penyelesaian pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan/pendaftaran sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. PDAM Tirta Khayangan telah memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Seperti apa yang dikatakan Hamdani, SE., MM selaku Direktur PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh :

*Kalau mengenai waktu penyelesaian pelayanan sangat cepat, tergantung banyak tidaknya masyarakat dan apakah masyarakat juga telah memenuhi persyaratan seperti prosedur yang saya informasikan. Hal tersebut dikarenakan dalam satu hari rata-rata kami melayani 20 orang lebih dan mereka datang pada waktu yang bersamaan. Jadi mereka harus mengantri sesuai dengan urutannya. (Hasil Wawancara, selasa 23 November 2021 jam 9 wib).*

Hal yang sama juga ditambahkan oleh M.K.Fu'adi, S.ST Kabag Adm dan Umum PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :

*Kepastian waktu mengenai pelayanan yang kami berikan kepada pelanggan sudah sangat baik, setiap pelanggan kami sama di mata petugas pemberi layanan, kami berusaha keras agar pelanggan tidak menunggu lama dan merasa puas dalam berurusan di kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh. (Hasil Wawancara, selasa 23 November 2021 jam 9 wib).*

Juga ditambahkan oleh Adlin, SE Pegawai PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :

*Kami pastikan !! setiap pelanggan kami sama di mata petugas pemberi layanan, kami berusaha keras agar pelanggan tidak menunggu lama. (Hasil Wawancara, Selasa 23 November 2021 jam 10 wib).*

Juga ditambahkan oleh Derlani Masyarakat/pelanggan berurusan pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :

*Dalam pelayanan yang kami terima sudah sangat baik dan cepat, kami tidak lagi menunggu lama, biasanya dalam pelayanan di tempat lain bisa memakan waktu 1 jam sampai 3 baru selesai dan disini cuman butuh waktu kurang dari 15 menit semua apa yang kita urus sudah*

*selesai disini, sangat cepat kami merasa sangat senang sebagai pelanggan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 12 wib).*

Juga dikuatkan oleh pernyataan bapak Vino Idin selaku Masyarakat/pelanggan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :  
*Kami merasa sangat senang saat ini setelah berurusan dengan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, pelayanan yang diberikan sangat cepat dan tidak berbelit-belit sehingga kami selaku pelanggan sangat mengapresiasi itu semua. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 9 wib).*

Juga ditambahkan oleh Kaber Dandi Masyarakat/pelanggan berurusan pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :  
*Pelayanan yang diberikan sangat cepat dan tidak berbelit-belit, kami selaku masyarakat sangat mengharapkan itu semua. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 10 wib).*

Ibu Mursidah selaku masyarakat juga mengatakan :

*Pelayanan yang kami terima berurusan pada PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh sudah sangat cepat, tidak seperti kantor-kantor lain dimana kami juga berurusan. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 12 wib).*

Bapak Sataruddin masyarakat juga menambahkan :

*Saya cuman butuh waktu kurang dari 15 menit semua apa yang saya urus sudah selesai disini, sangat cepat kami merasa sangat senang sebagai pelanggan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 13 wib).*

Di perkuat pernyataan Mhd. Irzal selaku masyarakat mengatakan :

*Sekarang kami berurusan di kantor PDAM Tidak lagi lama, kami dilayani dengan sangat baik oleh petugas. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 14 wib).*

Berdasarkan keterangan di atas tentang kepastian waktu pelayanan pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh sesuai dengan jadwal pelayanan yang ada yaitu mulai dari jam 07.30 – 12.00 WIB untuk pelayanan, jam 12.00-13.00 WIB untuk istirahat kemudian mulai kembali 13.00-15.00 WIB.

Penyelesaian waktu yang jelas merupakan hal yang di inginkan oleh para pengguna pelayanan. Dalam melayani masyarakat pengguna layanan pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh,

Persepsi masyarakat mengenai kepastian waktu penyelesaian dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu sudah sesuai jadwal pelayanan yang ada, akan tetapi untuk lamanya penyelesaian keperluan masih tergantung dari banyaknya jumlah antrian yang ada.

### **Persepsi masyarakat tentang tanggung jawab pegawai PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh.**

Penyelenggaraan pelayanan publik pada PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh harus memenuhi prinsip tanggung jawab. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai tentunya seorang pegawai harus bertanggung jawab, seperti apabila ada keluhan dari masyarakat pengguna pelayanan, seorang pegawai harus bertanggung jawab dalam menyelesaikannya. Bapak M.K.Fu'adi, S.ST selaku Kabag Adm dan Umum PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh mengatakan :

*Pimpinan dalam penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan, dalam menyelesaikan keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, pimpinan sangat bertanggung jawab penuh atas hal pelayanan tersebut. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 9 wib).*

Hal yang sama juga ditambahkan oleh Syafrial, S.Pd Kabag Air Minum PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :

*Pimpinan dan pegawai sangat bertanggung jawab untuk mengarahkan apabila masih terdapat kekurangan persyaratan. Siap melayani pelanggan, kami akan selalu menyelesaikan setiap persoalan pelanggan kami, jika terdapat masalah maka kami selalu terdapat untuk memecahkannya. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 9.30 wib).*

Juga ditambahkan oleh Adlin, SE Pegawai PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :

*Dalam menyelesaikan keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, pimpinan sangat bertanggung jawab penuh atas hal pelayanan. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 12 wib).*

Dikuatkan oleh pernyataan bapak Hamdani, SE., MM selaku Direktur PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh mengatakan :

*PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh sangat bertanggung jawab untuk mengarahkan apabila masih terdapat kekurangan persyaratan. Siap melayani pelanggan, kami akan selalu menyelesaikan setiap persoalan pelanggan kami dalam berurusan di PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 13 wib).*

Juga dikuatkan oleh pernyataan bapak Vino Idin selaku pelanggan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :

*Saat kami berurusan di PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, kami melihat pimpinan dan pegawai sangat bertanggung jawab dalam persoalan pelanggan, dan siap membantu pelanggan dalam menyelesaikan persoalan tersebut. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 9 wib).*

Juga ditambahkan oleh Kaber Dandi Masyarakat/pelanggan berurusan pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :

*Kami merasa terbantu saat ini, karena pegawai sangat bertanggung jawab semua pelayanan yang terjadi di PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 14 wib).*

Derlani Masyarakat/pelanggan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :

*Dalam menyelesaikan keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, pegawai PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh sangat bertanggung jawab terlihat pegawai dengan sigap membantu kami yang berurusan di kantor PDAM Tersebut. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 14.30 wib).*

Ibu Mursidah selaku masyarakat juga mengatakan :

*Pegawai PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh Siap melayani saya selaku pelanggannya, dan selalu menyelesaikan setiap persoalan kami selaku, saya salut dengan itu. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 15 wib).*

Bapak Sataruddin masyarakat juga menambahkan :

*Saya melihat dalam menyelesaikan keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, pegawai sangat bertanggung jawab penuh atas hal pelayanan tersebut, jadi kami merasa terbantuan. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 9.30 wib).*

Di perkuat pernyataan Mhd. Irzal selaku masyarakat mengatakan :

*Kami merasa tidak di bedabedakan, kami semua pelanggan dilayani dengan sama, itu terlihat bukit pegawai mersa bertanggung jawab atas pekerjaannya pegawai PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 9 wib).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan persepsi masyarakat mengenai tanggung jawab pegawai pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh dapat disimpulkan bahwa pimpinan dan pegawai sangat bertanggung jawab. Selain hal itu, pegawai pada bagian ini tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka pegawai akan menyelesaikannya sesuai prosedur yang sudah ada.

### **Persepsi masyarakat tentang kelengkapan sarana prasarana kerja dalam proses pelayanan publik PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.**

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan diperlukan untuk menunjang proses pelayanan kepada masyarakat agar dapat berjalan dengan lancar. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan bertujuan untuk menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi pengguna layanan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh. Kelengkapan sarana dan prasarana tidak hanya diperuntukan bagi pengguna pelayanan, tetapi juga bagi petugas pemberi pelayanan.

**Tabel 4.1 Hasil Observasi Sarana dan Prasarana**

No	Hal yang diamati	Keterangan
1.	Terdapat media pengumuman berupa brosure, papan pengumuman, seta media lainnya untuk menginformasikan pelayanan	ada
2.	Terdapat jadwal penyelesaian layanan	Ada,ditempel dipintu
3.	biaya pelayanan	Tidak dipungut biaya
4.	Fasilitas penunjang pelayanan telah tersedia	Kursi tunggu, dll
5.	Kebersihan tempat pelayanan	Bersih
6.	Penataan ruang pelayanan	Rapi
7.	Tersedia peralatan modern untuk proses pelayanan	Ada computer & telepon
8.	Tersedia jaringan komputer di ruang pelayanan	Ada

9.	Tersedia tempat parkir yang luas dan aman	Ada
----	---	-----

Sarana dan prasarana yang tersedia masih cukup sederhana. Sarana dan prasarana digunakan oleh pegawai maupun masyarakat pengguna layanan. Sarana dan prasarana meliputi ruang kantor yang bersih dan rapi, lingkungan kantor, perlengkapan dalam ruangan walaupun belum terdapat *air conditioner (AC)*. Seperti keterangan dari Syafril, S.Pd selaku Kabag Air Minum menyatakan:

*Untuk sarana prasarana masih ada yang kurang seperti tidak ada air conditioner (AC). Computer yang masih kurang up to date. Ya masih sederhana dan masih perlu untuk ditingkatkan lagi. (Hasil Wawancara, selasa 23 November 2021 jam 9 wib).*

Bapak Hamdani, SE., MM selaku Direktur PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh mengatakan :

*Peralatan pada kantor kami sudah lengkap akan tetapi banyak yang sudah lama, seperti kipas angin, kantor-kantor lain sudah menggunakan AC kami masih juga menggunakan kipas angin, akan tetapi kami berusaha meningkatkan lagi update perlengkapan kantor kami. (Hasil Wawancara, selasa 23 November 2021 jam 9 wib).*

Hal yang sama juga di tambahkan oleh M. K. Fu'adi, S. ST Kabag Adm dan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :

*Sarana dan prasarana sudah ada dan lengkap, cuman perlu ada pembaruan untuk meningkatkan sarana dan prasarana, seperti kipas angin, seharusnya kami sudah menggantinya dengan AC. Kedepannya akan kami perbarui semua fasilitas kantor akan tetapi dengan cara bertahap-tahap mengingat cost yang dikeluarkan cukuplah besar. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 9 wib).*

Juga ditambahkan oleh Adlin, SE Pegawai PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :

*PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh selalu meningkatkan fasilitas kantornya, mulai dari meja, kursi papan informasi dan juga komputer semuanya tersedia di kantor (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 9 wib).*

Hal senada juga ditambahkan oleh bapak Vino Idin pelanggan penerima layanan pada PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh.

*Fasilitas sudah lengkap akan tetapi masih ada yang sudah lama harus di perbarui, seperti kipas angin, di kantor-kantor lain sudah menggunakan AC, Tapi di PDAM Tirta Khayangan masih menggunakan kipas angin, semoga kedepannya segera di perbarui. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 9 wib).*

Kaber Dandi Masyarakat/pelanggan berurusan pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh juga mengatakan :

*Ruang pelayanan masih kurang nyaman, ruangan masih panas, karena masih menggunakan kipas angin, seharusnya sudah menggunakan AC, dan ruang kantor yang sudah sangat bersih dan rapi. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 9 wib).*

Diperkuat pernyataan Derlani Masyarakat/pelanggan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :

*Sarana dan prasarana pendukung pelayanan diperlukan untuk menunjang proses pelayanan kepada masyarakat sudah baik, Kebersihan kantor sudah sangat bersih dan rapi. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 12 wib).*

Ibu Mursidah selaku masyarakat juga mengatakan :

*PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh semua pasilitas sudah memadai, akan tetapi wajar ada kekurangan, itu lumrah terjadi. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 9.45 wib).*

Bapak Sataruddin masyarakat juga menambahkan :

*Saya terus berurusan di PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh, semua fasilitas sudah sangat lengkap, apabila kami antri, kami sudah di sediakan tempat duduk dan pendingin ruangan. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 10.45 wib).*

Di perkuat pernyataan Mhd. Irzal selaku masyarakat mengatakan :

*Fasilitas !! sudah memadai akan tetapi perlu perbaruan, seperti kipa sanggin harus yan menggunakan AC, masa masih menggunakan kipas angin, kurang dingin dan masih terasa panas. (Hasil Wawancara, rabu 24 November 2021 jam 9 wib).*

Berdasarkan keterangan diatas dapat dicermati bahwa sarana dan prasarana pada PDAM Khayangan Sungai Penuh masih perlu untuk ditingkatkan lagi.

Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada PDAM Khayangan Sungai Penuh mengenai kelengkapan sarana dan prasarana, berdasarkan keterangan yang telah diperoleh dapat di simpulkan bahwa persepsi masyarakat mengenai sarana dan prasarana pada PDAM Khayangan Sungai Penuh sudah cukup baik dan memadai walaupun masih sederhana.

#### IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh terkait dengan kesederhanaan prosedur pelayanan termasuk mudah dan tidak dipersulit.
- b. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh terkait dengan prinsip kejelasan persyaratanteknis dan administratif masih kurang jelas, bagi pengguna pelayanan yang baru pertama kali menggunakan pelayanan masih kebingungan.
- c. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh terkait dengan kepastian waktu masih tergantung dari banyaknya jumlah antrian yang ada.
- d. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh terkait dengan tanggungjawab pegawai dalam menyelesaikan keluhan tergolong tanggungjawab terhadap tugasnya.
- e. Persepsi masyarakat terkait dengan kelengkapan sarana dan prasarana pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh sudah bagus. telepon, kursi tunggu, dankomputer dll.

- f. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengenai kemudahan akses sangat baik. Selain itu letak bagian Administrasi yang bisa dikatakan tengah kota.
- g. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh terkait dengan keramahan dan kesopanan, secara keseluruhan tergolong ramah dan sopan, walaupun masih ada dari beberapa oknum pegawai yang kurang bersikap ramah.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan puji syukur kekhadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan kemurahan-Nya, pada akhirnya Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **”Persepsi masyarakat dalam pelayanan publik di kantor pdam tirta khayangan sungai penuh”**. Ucapan terimakasih Penulis kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adam I. Indrawijaya. 2000, *Perilaku Organisasi*. Cetakan ke-6. Bandung. Sinar Baru Algesindo.
- Boediono. 2003. *Manajemen pelayanan di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Davidoff (2001:213) *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Andi. Yogyakarta.
- Drs. H.A.S. Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Ratminto dan Atik. 2006. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Lijan Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Asdi Mahasatya. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi penelitian*. Bina Aksara. Yogyakarta.
- Husein Umar. 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Cetakan ke-6. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Robbins, S.P. 2001. *Psikologi Organisasi, (Edisi ke-8)*. Prenhallindo. Jakarta.
- Prof. Miriam Budiardjo. 2008. *Dasar Dasar Ilmu Politik*. Edisi Refisi. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Prof. Miriam Budiardjo. 2004. *Dokumentasi, Analisis dan Kritik*. Galangpress Group. Yogyakarta.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian dan Pendidikan*. Trineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta. Bandung
- Walgito, Bimo. 2000. *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Andi. Yogyakarta.