BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemberian otonomi kepada daerah, yaitu untuk memungkinkan daerah yang bersangkutan mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna pelaksanaan pemerintahan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan. Otonomi daerah tidak lain adalah perwujudan pendelegasian wewenang dan tanggung jawab dan mempunyai hubungan yang erat dengan desentralisasi, dimana desentralisasi merupakan penyerahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus daerah, mulai dari kebijakan, perencanaan, sampai pada implementasi dan pembiayaan dalam rangka demokrasi. Sedangkan otonomi adalah wewenang yang dimiliki oleh daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dalam rangka desentralisasi.

Tujuan pemberian otonomi kepada daerah sesuai dengan Undang-Undang No.12 Tahun 2008 adalah untuk peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, dengan demikian pelaksanaan otonomi daerah yaitu dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian sumber daya nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan pusat dan daerah, maka kewenangan kebijakan pelayanan juga diserahkan kepada daerah di mana unit-unit birokrasi dituntut untuk lebih mampu

mengimplementasikan dalam bentuk program pelayanan publik yang berkualitas dengan sebaik-baiknya.

Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks. Aparatur Pemerintah Daerah dituntut untuk dapat menjalankan pelayanan-pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien serta mempunyai inisiatif dan empati di dalam menjalankan tugas-tugas dan fungsinya. Pada dasarnya penyelenggaraan pemerintah daerah mengemban tiga fungsi hakiki yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*) yang semua itu dilakukan oleh para aparatur Pemerintah khususnya dalam hal ini aparatur pemerintah daerah karena hal tersebut merupakan tugas pokok dari para aparatur pemerintah daerah. Jadi selain melaksanakan pembangunan dan pemberdayaan aparatur pemerintah daerah juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat dalam segala pelayanan yang menyangkut kepentingan publik.

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi sekarang ini menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan, global, serta adanya transparansi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia pemerintahan dikenal dengan *electronic government* (*e-Government*). *e-Government* dimaksudkan untuk menciptakan suatu tatanan Pemerintahan yang baik (*good governance*). *Good governance* sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008.

Aparatur Pemerintah Daerah sebagai pelayan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara yang profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat. Kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab bagi aparatur pemerintah di daerah, oleh karena itu aparatur Pemerintah daerah dituntut untuk dapat menyelenggarakan pelayanan secara dinamis, tanggap, cepat dan tepat sasaran. Seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat pada era globalisasi sekarang ini. Diperlukan peningkatan pelayanan publik yang hal nya sejalan dengan perkembangan teknologi pada zaman sekarang. Pembuatan *website* merupakan salah satu solusi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan yang ditujukkan kepada masyarakat lebih praktis dan efisien. *Website* merupakan cara yang tepat dalam penyampaian informasi kepada masyarakat karena lewat *website* masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi.

Lemahnya pelayanan yang berjalan mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan kepada masyarakat. Kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, menyebabkan timbulnya keluhan dan kritik dari masyarakat. Pelayanan yang optimal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat misalnya dalam pelayanan air minum karena air minum merupakan kebutuhan yang mutlak dan vital bagi kehidupan masyarakat. Keluhan masyarakat tentang kurang lancarnya pelayanan-pelayanan umum yang diberikan pemerintah kepada masyarakat merupakan fenomena yang menunjukan keterbatasan kemampuan pemerintah dalam mengoptimalisasikan fungsi pelayanan bagi masyarakat. Hal ini juga semakin membuat persepsi dari masyarakat tentang keberadaan pemerintah

yang kurang maksimal dalam pelaksanaannya sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pada pemerintah daerah. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap Provinsi, Kabupaten, dan Kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat.

Adapun dasar berdirinya PDAM Tirtawening Kota Bandung diatur oleh peraturan dan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Keputusan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 39/Menlh/8/1996 Tentang Jenis Usaha Atau Kegiatan Yang Wajib Dilengkapi Dengan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan.
2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18/Prt/M/2007 Tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum.
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2005 Tentang kerjasama Pemerintah Dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur.
5. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 38/Pmk.01/2006 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengendalian Dan Pengelolaan Resiko Atas Penyediaan Infrastruktur.
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2000 Tentangmusaha Dan Peran Masyarakat Jasa Konstruksi.
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Jasa Konstruksi.
9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Pembinaan Jasa Konstruksi.
10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2002 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kantor Menteri Negara Lingkungan Hidup Di Bidang Pengendalian Dampak Lingkungan.
11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 1999 Tentang Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup.

12. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1997 Tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.
13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air .
14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah.
15. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1969 Tentang Pernyataan Tidak Berlakunya Berbagai Undang-Undang Dan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 Tentang Organ Dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.
17. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum.

PDAM Tirtawening merupakan salah satu instansi dari Pemerintah Daerah yang memberikan pelayanan di bidang air bersih yang layak konsumsi di Kota Bandung. Layanan di bidang air bersih yang layak konsumsi merupakan hal yang paling dibutuhkan masyarakat diantara pelayanan-pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, karena air bersih dan air minum yang layak konsumsi adalah kebutuhan pokok masyarakat. Adapun salah satu upaya yang ditempuh pemerintah daerah dalam hal ini adalah pelayanan yang baik terhadap masyarakat dalam memenuhi kebutuhan air yang berkualitas baik dan bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

PDAM Tirtawening sebagai instansi Pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan, khususnya dibidang pelayanan air bersih dan air minum diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat pelanggan,sesuai dengan keinginan, kebutuhan, harapan dan tuntutan pelanggan serta diharapkan masyarakat juga dapat langsung ikut berpartisipasi dalam pembangunan daerah dengan menggunakan *website www.pambdg.co.id* yang telah disediakan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung, *website www.pambdg.co.id* tersebut merupakan layanan yang disediakan PDAM Tirtawening Kota Bandung sebagai badan yang mengelola air bersih layak konsumsi kepada masyarakat sebagai media informasi komunikasi dan juga sebagai media keluhan terhadap ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan selain *website www.pambdg.co.id* tersebut pelanggan dapat secara langsung datang ke kantor bagian penanganan pengaduan pelanggan di PDAM Tirtawening Kota Bandung. Kedua cara tersebut merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilakukan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung di dalam menyelesaikan pengaduan dan keluhan-keluhan pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam menciptakan kualitas pelayanan yang maksimal.

Bentuk-bentuk pengaduan keluhan pelanggan yang ditangani di dalam *website www.pambdg.co.id* antara lain pemakaian air secara tiba-tiba tinggi, pipa air bocor, air tidak mengalir, bocor sekitar alat meteran air, stop keran rusak, air berwarna/bau, dan alat meteran air mati. Pelayanan yang diberikan PDAM Tirtawening Kota Bandung, khususnya di bidang pengaduan pelanggan

merupakan suatu upaya pemerintah Kota Bandung dalam memberikan kenyamanan kepada warganya dalam hal penggunaan atau pemakaian air bersih yang layak konsumsi.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung di dalam menangani pengaduan pelanggan masih kurang memuaskan dan terkesan lamban dalam menangani pengaduan keluhan pelanggan. Baik itu yang secara langsung datang ke kantor PDAM Tirtawening Kota Bandung bagian pengaduan pelayanan ataupun secara *online* melalui *website www.pambdg.co.id*. Hal ini dikarenakan masih lemahnya ketanggapan dan kesigapan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung di dalam menanggapi keluhan dan pengaduan masyarakat. hal-hal tersebutlah yang menyebabkan sebagian masyarakat pada saat ini kurang percaya secara penuh akan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung yang terkesan masih kurang berjalan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Kota Bandung.

Bila dirangkum beberapa hal yang menjadi penyebab dari kenyataan atau fenomena yang terjadi adalah bersumber dari kurang adanya sumber daya aparatur yang mencukupi dalam proses pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat pelanggan Kota Bandung yang mendambakan pelayanan yang berkualitas diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung karena merupakan hak yang harus diperoleh masyarakat pengguna layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai kualitas pelayanan aparatur PDAM Tirtawening Kota

Bandung dengan judul penelitian sebagai berikut: **”Kualitas Pelayanan Aparatur Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung” (Studi Kasus pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka identifikasi masalahnya adalah:

1. Bagaimana penampilan bukti fisik yang diberikan aparatur dalam melayani pengaduan keluhan pelanggan air minum PDAM Tirtawening Kota Bandung?
2. Bagaimana kehandalan aparatur dalam melayani pengaduan keluhan pelanggan air minum PDAM Tirtawening Kota Bandung?
3. Bagaimana ketanggapan aparatur dalam melayani pengaduan keluhan pelanggan air minum PDAM Tirtawening Kota Bandung?
4. Bagaimana jaminan dan kepastian yang diberikan aparatur dalam melayani pengaduan keluhan pelanggan air minum PDAM Tirtawening Kota Bandung?
5. Bagaimana empati atau sikap perhatian bersifat pribadi dari aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam melayani pengaduan keluhan pelanggan air minum?

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan

aparatur PDAM dalam menangani pengaduan pelanggan. Sedangkan dari latar belakang diatas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penampilan bukti fisik yang diberikan aparatur dalam melayani pengaduan atau keluhan pelanggan air minum di PDAM Tirtawening Kota Bandung
2. Untuk mengetahui kehandalan aparatur dalam melayani pengaduan atau keluhan pelanggan air minum di PDAM Tirtawening Kota Bandung
3. Untuk mengetahui a ketanggapan aparatur dalam melayani pengaduan atau keluhan pelanggan air minum di PDAM Tirtawening Kota Bandung
4. Untuk mengetahui jaminan dan kepastian yang diberikan aparatur dalam melayani pengaduan atau keluhan pelanggan air minum di PDAM Tirtawening Kota Bandung
5. Untuk mengetahui empati atau sikap perhatian bersifat pribadi dari aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam melayani pengaduan atau keluhan pelanggan air minum

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang kualitas pelayanan aparatur yang diberikan PDAM Tirta Wening Kota Bandung dalam melayani pelanggan PDAM Tirta Wening.

2. Bagi kegunaan teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pemikiran dan informasi bagi Ilmu Pemerintahan, khususnya mengenai kualitas pelayanan aparatur PDAM Tirtawening dalam melayani pelanggan PDAM Tirta wening Kota Bandung tahun 2011 kepada masyarakat.
3. Bagi kegunaan praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang lebih dalam lagi mengenai solusi kepada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan aparatur kepada publik khususnya pelayanan tentang pengaduan / keluhan pelanggan PDAM Tirta Wening Kota Bandung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan dapat memberikan suatu dorongan kepada konsumen atau pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan suatu perusahaan dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka, Menurut pengertian Valeriea.Zeithalm, A Parasuraman dan Leonard Berry dalam bukunya *Delivering Quality Service* terdapat 5 dimensi yang dapat mempengaruhi keberhasilan dari kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible: appearance of physical facilities, equipment, personel, and communication materials.*
2. *Reliability: ability to perform the promised service dependably and accurately.*
3. *Responsiveness: willingness to help costomers and provide promt service*

4. *Assurance: knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence*
5. *Empathy: caring, individualized attention the firm provides its costomers*

(Parasuraman, 1990 : 26)

Lima pokok dimensi yang ditegaskan dalam suatu kualitas pelayanan menurut Valeriea Zeithalm ,A Parasuraman dan Leonard Berry adalah sebagai berikut:

Pertama, Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal atau masyarakat ,penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik sebuah perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti fisik tersebut meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Penampilan fasilitas fisik yaitu berupa gedung, dan lain sebagainya, seperti perlengkapan dan peralatan yang terlihat langsung. Peralatan merupakan keperluan yang digunakan manusia untuk menciptakan sebuah alat-alat sarana dan prasarana, peralatan merupakan hasil dari teknologi yang diciptakan manusia untuk menciptakan sesuatu, memakai dan menopang kebutuhan manusia tersebut. Personil adalah sumber daya manusia yang kompeten dan handal dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Materi komunikasi adalah alat-alat berupa telefon, internet, hand phone, dan lainnya yang digunakan dalam berinteraksi untuk menyampaikan suatu informasi diantara seorang personil dengan personil lain, ataupun seorang personil dengan masyarakat.

Kedua, Kehandalan yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, Pentingnya dimensi kehandalan ini harus tetap berjalan dengan baik agar kepuasan konsumen tetap terjaga agar kualitas pelayanan suatu perusaahan penyedia jasa tidak menurun bila jasa yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan berjalan dengan baik. jadi komponen atau unsur dimensi kehandalan ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara seimbang.

Ketiga, Ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat *(responsif)* dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas tanpa membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Ketanggapan dapat diartikan juga sebagai kemampuan suatu perusahaan yang dilakukan langsung oleh aparatur untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan aparatur yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan aparatur dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

Keempat, Jaminan dan Kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para aparatur perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten, dan sopan santun jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi aparatur yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

Kelima, Empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan Jadi komponen dari dimensi empati ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Goetsh dan Davis dalam bukunya yang berjudul *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness* menjelaskan bahwa suatu kualitas sebagai berikut:

> "*Quality represent Something dynamic condition which deal with product, service, human being, process, and the environment fulfilling or exceeding*

> *expectation*"(Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan) (Goetsh : 1994.30).

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan pelanggan. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayanai keutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (menurus) apa yang diperlukan seseorang. Kep. MenPan No. 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Pusat/Daerah/BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Seperti yang kita ketahui, salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Peran dan fungsi pemerintahan dalam hal pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

> "Sebagaimana fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan umum. Negara yang dijalankan melalui pemerintahannya mempunyai misi tersendiri yaitu menciptakan masyarakat yang lebih baik dari sekarang" (Budiman, 1996:2).

Pendapat tersebut di atas menyatakan bahwa kegiatan pelayanan oleh pemerintah, merupakan fungsi utama sebagai upaya untuk mencapai tujuan bersama, dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat. Dalam membahas pengertian pelayanan publik, sebaiknya terlebih dahulu dibahas mengenai pengertian pelayanan. Secara etimologis, pelayanan dapat diartikan sebagai berikut yakni:

> "Berasal dari kata "Layan" yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai, perihal atau cara melayani, *service* atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa" (Poerwadarminta, 1995:571).

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas, bahwa pelayanan merupakan aktifitas atau kegiatan dalam membantu, menyiapkan, melayani atau mengurus segala sesuatu yang diperlukan oleh seseorang.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang dan atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan, selanjutnya dijelaskan kembali bahwa pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan sesorang.

Menurut Moenir, pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara:

1. Memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting.
2. Memberikan pelayanan secara wajar.
3. Memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
4. Bersikap jujur dan terus terang.

(Moenir, 2006:47)

Berdasarkan pengertian diatas dapat diketahui bahwa pemerintah dalam meningkatkan akuntabilitas publik dapat dilakukan dengan cara memberi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tanpa harus membeda-bedakan status dan memberi kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus sesuatu yang dianggap penting oleh masyarakat dan pemerintah juga dituntut mempunyai jiwa pengabdian yang besar dimana pemerintah dalam menjalankan tugas atau kewenangan harus diiringi rasa tanggung jawab penuh kepada semua masyarakat

dalam memberikan pelayanan yang baik. Mengenai hal-hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dari pemerintah dapat dijelaskan sebagai berikut:

> "Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah" (Saefullah, 1995:5)

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas, bahwa pelayanan merupakan suatu interaksi yang terjadi antara yang memberi pelayanan dengan diberi pelayanan, peran pemerintah mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dalam meningkatkan akuntabilitas publik dapat di lakukan dengan cara memberi pelayanan yang terbaik atau prima kepada publik/masyarakat tanpa harus membeda-bedakan status dan memberi kemudahan pada masyarakat dalam mengurus sesuatu yang di anggap penting dan pemerintah juga di tuntut untuk mempunyai jiwa pengabdian yang besar di mana pemerintah dalam menjalankan tugas atau kewenangannya harus di iringi rasa tanggung jawab yaitu dengan bersikap jujur dan terus terang.

Pemberian pelayanan tersebut merupakan proses yang dilakukan organisasi pemerintah agar terpenuhinya kebutuhan bersama. Dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan dari organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

> "Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah

> ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik" (Lukman, 1999:14).

Berdasarkan penjelasan tersebut, kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan. Standar pelayanan tersebut merupakan ukuran yang ditentukan untuk melakukan suatu pelayanan yang baik.

Aparatur negara merupakan pelaksana roda birokrasi. Menurut Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, birokrat adalah:

1. Birokrat adalah pegawai yang bertindak secara birokratis.
2. Birokrat adalah:
   a. Sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan.
   b. Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban serta menurut tata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak likulikunya.
   c. Birokrasi sering melupakan tujuan pemerintahan yang sejati, karena terlalu mementingkan cara dan bentuk. Ia menghalangi pekerjaan yang cepat serta menimbulkan semangat menanti, menghilangkan inisiatif, terikat dalam peraturan yang rumit dan bergantung kepada perintah atasan, berjiwa statis dan karena itu menghambat kemajuan.

(Sedarmayanti, 2009:319-320).

Birokrat merupakan aparatur yang bertindak secara birokratis dan hirarki. Menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dalam tugasnya. Sebagai aparatur pemerintah harus mampu mentaati peraturan-peraturan dalam pelaksanaan tugas pekerjaanya. Tanggung jawab merupakan kesanggupan dari seorang aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya. Aparatur sebagai pelaksana roda birokrasi sering melupakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat karena terlalu cenderung menanti perintah atasan dan kurang mempunyai inisiatif dalam diri. Birokrasi pemerintah pada saat sekarang lebih memprioritaskan

kepada bentuk organisasi dan cara-cara yang sering dilaksanakan tanpa berinovasi dalam pelaksanaan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan pendapat diatas, suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan, dimana kualitas pelayanan yang baik merupakan harapan bagi semua orang atau pelanggan. Bambang Yudoyono dalam bukunya yang berjudul Otonomi Daerah berpendapat bahwa aparatur Pemerintah Daerah adalah pelaksana kebijakan publik, yang menjalankan tugas-tugasnya sebagai aparatur yang melaksanakan kebijakan yang berlaku pada ketentuannya. (Yudoyono, 2001:61).

Sesuai dengan apa yang telah disampaikan tersebut, kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin besar dan kompleks karena masyarakat merupakan objek pengguna sarana layanan dari aparatur. Oleh karenanya pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan aparatur terhadap masyarakat, terutama berkaitan dengan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diberikan oleh instansi-instansi pemerintah dalam tugasnya melayani masyaraat. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan semakin meningkat di era globalisasi saat ini, melalui penciptaan iklim yang demokratis, jujur, serta terbuka maka fungsi pelayanan yang berkualitas akan terselenggara dengan lancar. Kualitas pelayanan menyangkut aparatur dalam proses pelayanan, sikap yang bersahabat, dan empati yang tinggi merupakan bagian dari proses pelayanan yang seharusnya. Dengan kata lain, masyarakat menuntut pelayanan yang baik dari pemerintah.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan, maka diperlukan penilaian tentang kepuasan masyarakat terhadap aparatur PDAM Kota Bandung dalam memberikan pelayanan, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang air minum pada PDAM Tirtawening Kota Bandung. Mengingat air minum itu penting, maka diperlukan upaya untuk meningkatkan pelayanan khususnya di bidang air minum.

Secara terminologi pengertian *website* atau situs adalah :"kumpulan dari halaman-halaman yang menampilkan informasi data, teks, gambar, data animasi, suara, dan gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun yang bersifat dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dengan jaringan-jaringan halaman *(hyperlink)* (Ahira, 2008-24).

Website atau dalam kamus besar bahasa indonesia disebut situs ini, Secara umum dapat dijelaskan sebagai berikut:

> *"*Bersifat statis apabila isi informasi *website* tetap, jarang berubah, dan isi informasinya searah hanya dari pemilik *website*. Bersifat dinamis apabila isi informasi *website* selalu berubah-ubah, dan isi informasinya interaktif dua arah berasal dari pemilik serta pengguna *website* (Ahira, 2008-26).

Pelayanan publik secara *online* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Berdasarkan penjelasan teori dan konsep diatas, peneliti membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan adalah keinginan dan kebutuhan yang harus diperoleh pelanggan dalam hal pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas informasi baik itu melalui *website*

www.pambdg.co.id ataupun secara langsung di kantor bagian pelayanan pengaduan / keluhan pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung.

2. Aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung adalah alat kelengkapan negara, terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari yang bertujuan agar terlaksananya tata Pemerintahan yang baik khususnya di PDAM Tirtawening Kota Bandung.
3. Pengaduan pelanggan PDAM melalui *website www.pambdg.co.id* ataupun secara langsung datang ke PDAM Tirtawening Kota Bandung di kantor bagian pengaduan / keluhan pelanggan adalah Aplikasi yang ada di PDAM Tirtawening Kota Bandung yang berfungsi untuk memudahkan masyarakat pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, yang dimana data yang diproses terdiri dari unsur-unsur seperti Pemakaian air yang tiba-tiba tinggi, Pipa Dinas bocor, Air tidak mengalir, Bocor sekitar meteran air, Stop keran rusak, Air berwarna/bau, Meter air mati.
4. Kualitas Pelayanan Aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam menangani pengaduan keluhan pelanggan. Kualitas pelayanan aparatur dapat di lihat dari indikator sebagai berikut:
    1) Bukti fisik atau bukti nyata langsung adalah menyediakan sarana dan prasarana pendukung yang terlihat oleh masyarakat berupa infrastruktur dan lainnya dalam menciptakan suatu kualitas pelayanan yang baik di PDAM Tirtawening Kota Bandung. Faktor-faktor yang terkandung dalam menciptakan kualitas pelayanan tersebut meliputi:

a. Penampilan fisik adalah bentuk kemampuan yang terlihat langsung diberikan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai instansi pemerintah yang melayani masyarakat berkaitan dengan pelayanan pengaduan atau keluhan pelanggan air minum.
b. Peralatan adalah infrastruktur yang diberikan PDAM Tirtawening Kota bandung kepada masyarakat yang meliputi gedung dan alat-alat pendukung penunjang keberhasilan lainnya dalam hal melaksanakan pelayanan khususnya penanganan pengaduan atau keluhan pelanggan.
c. Personil adalah ketersediaannya sumber daya manusia yang kompeten dan mempunyai kemampuan yang mencukupi dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung kepada masyarakat khususnya melayani pengaduan atau keluhan pelanggan air minum.
d. Komunikasi material atau sarana komunikasi adalah alat-alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi berupa telepon dan alat-alat pendukung seperti internet dan lainya diantara para aparatur PDAM Tirtawening ataupun antara aparatur dengan masyarakat sebagai penunjang pencapaian pelayanan yang baik khususnnya pelayanan pengaduan / keluhan pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung.

2) Kehandalan adalah jaminan akan kesanggupan , atau kemampuan dalam hal melaksanakan pelayanan khususnya penanganan pengaduan atau

keluhan pelanggan di PDAM Tirtawening Kota Bandung. Faktor-faktor yang terkandung dalam menciptakan kualitas pelayanan tersebut meliputi:

a. Pelayanan yang terpercaya adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan target yang dicanangkan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan masyarakat pelanggan dalam hal melaksanakan pelayanan khususnya pengaduan atau keluhan pelanggan air minum.
b. Pelayanan yang akurat adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan dalam segala hal pelayanan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung khususnya dalam melaksanakan pelayanan pengaduan / keluhan pelangan.

3) Ketanggapan adalah rasa tanggap dari aparatur terhadap mutu pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam kegiatannya melaksanakan pelayanan khususnya pengaduan keluhan pelanggan. Faktor-faktor yang terkandung dalam menciptakan kualitas pelayanan tersebut meliputi :

a. Kesediaan membantu masyarakat adalah rasa tanggap aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan dalam kegiatan penanganan pengaduan / keluhan pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung.
b. Memberikan pelayanan dengan tepat adalah kesiapan dan kesigapan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam melayani masyarakat.

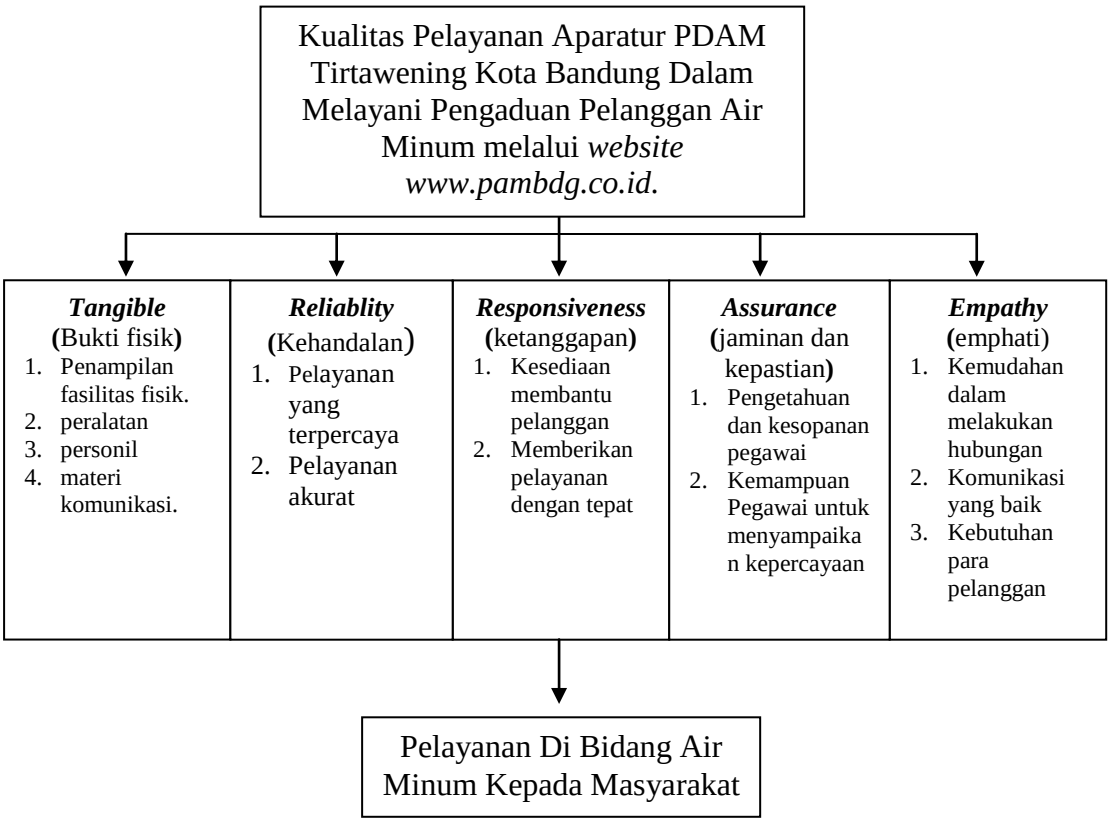
4) Jaminan dan Kepastian adalah pernyataan kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar yang diberikan PDAM Tirtawening Kota Bandung sebagai salah satu instansi abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan khususnya penanganan pengaduan / keluhan pelanggan berjalan dengan baik. Faktor-faktor yang terkandung dalam menciptakan kualitas pelayanan tersebut meliputi:
   a. Pengetahuan adalah keterampilan yang diperoleh oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung melalui pendidikan yang mecukupi untuk mendukung pelaksanaan pelayanan air minum dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan kesopanan aparatur adalah tanggapan atau reaksi aparatur yang terwujud digerakan, tidak saja dari ucapan tetapi kesopanan-santunan dalam kegiatan pelaksanaan yang menyangkut pelayanan air minum di PDAM Tirtawening terhadap masyarakat pelanggan.
   b. Kemampuan aparatur dalam menyampaikan kepercayaan adalah suatu kesanggupan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam melakukan pelayanan khususnya di bidang penanganan pengaduan / keluhan pelanggan air minum.
5) Emphati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat pelanggan untuk mewujudkan pelayanan yang baik khususnya

di bidang penanganan pengaduan / keluhan pelanggan di PDAM Tirtawening Kota Bandung. Faktor-faktor yang terkandung dalam menciptakan kualitas pelayanan tersebut meliputi :

a. Kemudahan dalam melakukan hubungan adalah kemudahan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam beradaptasi dengan memberikan kemudahan-kemudahan dalam berhubungan terhadap masyarakat yang memerlukan bantuan untuk mewujudkan pelayanan air minum yang baik.
b. Komunikasi yang baik adalah hubungan interaksi timbal balik antara aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan khususnya di bagian penanganan pengaduan keluhan pelanggan yang baik.
c. Kebutuhan para pelanggan adalah segala hal tuntutan dan kemauan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan patokan waktu tertentu dalam kegiatannya mewujudkan pelayanan air minum yang baik khusunya di bidang melayani pengaduan / keluhan pelanggan.

Berdasarkan pada teori, konsep, definisi operasional dan indikator-indikator yang telah dijelaskan di atas peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

Sesuai dengan masalah yang diteliti, berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan untuk mencari kebenaran dalam penelitian adalah berdasarkan suatu metode. Metode tersebut dapat lebih mengarahkan penyusunan dalam melakukan penelitian dan pengamatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian deskriptif

dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif menurut Mohammad Nazir adalah :

> ”Metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran/lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki” (Nazir, 1988: 63).

Metode ini menggambarkan atau menjelaskan sesuatu hal kemudian diklasifikasikan sehingga dapat diambil kesimpulan. Adapun tujuan dari metode penelitian deskriptif menurut Soehartono ”untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih” (Soehartono, 2002: 35).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik, serta mendeskripsikan sejumlah konsep yang berkenaan dengan masalah peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui:

1. Studi Pustaka, yaitu cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan masalah Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan aparatur di Kota Bandung pada tahun 2011.
2. Observasi Partisipan, yaitu melakukan pengamatan atas perilaku seseorang dengan mendengarkan berbagai tanggapan mengenai berbagai ragam soal dari

aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung. Pengamatan dilakukan terhadap aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dan masyarakat pengguna layanan PDAM Tirtawening Kota Bandung, Pengamatan dilakukan bertujuan untuk mengetahui lebih jelas bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan aparatur dalam menanggapi keluhan dan pengaduan masyarakat pelanggan.

3. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan untuk informan atau nara sumber. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara langsung kepada nara sumber yang berkaitan tentang kualitas pelayanan yang diberikan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung kepada masyarakat pengguna layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kota Bandung.

1.6.2 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan) teknik ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Menurut Sanapiah Faisal teknik pengambilan sampel *purposive* adalah:

> "Teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu, jadi tidak melalui proses pemilihan sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random. Sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti". (Faisal, 1999:67).

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan sumber data yang dijadikan sebagai informan penelitian adalah aparatur bagian penanganan pengaduan dan keluhan pelanggan baik itu aparatur yang menangani di bidang

website ataupun aparatur yang menangani langsung. Penentuan informan selanjutnya adalah masyarakat pengguna layanan PDAM Tirtawening Kota Bandung yang sedang melakukan kegiatan pengaduan dan keluhan kepada aparatur PDAM Tirtaawening Kota Bandung. penulis menggunakan *Accidental*, yaitu: "pengambilan unsur sampel secara sembarangan sampai terpenuhi jumlah yang diinginkan" (Sudjana, 2005:73).

Maka peneliti menjadikan masyarakat pencari informasi secara *online* dan secara langsung datang ke kantor PDAM Tirtawening Kota Bandung, untuk menjadi nara sumber. Karena masyarakat yang langsung merasakan hasil dari kualitas pelayanan aparatur PDAM secara *online* dan secara langsung atau manual datang ke kantor bagian pengaduan dan keluhan pelanggan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung .

1.6.3 Analisis Data

Suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian, hubungan diantara bagian, dan hubungan bagian dalam keseluruhan. Menurut Bodgan & Biklen bahwa:

> "Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain". (Bodgan dan Biklen dalam Moleong, 2005: 248).

Penelitian kualitatif ini merupakan penyelidikan dalam mendekati suatu suasana tanpa menggunakan hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan

sebelumnya, karena muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar dalam data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan ini ada tiga teknik, dikutip dari Sugiyono dengan bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif*, ketiga teknik tersebut sebagai berikut

Ada tiga unsur utama dalam proses analisis data pada penelitian kualitatif yaitu:

1. Reduksi data sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, klasifikasi data kasar dari hasil penggunaan teknik dan alat pengumpulan data di lapangan. Reduksi data sudah dilakukan semenjak pengumpulan data reduksi dilaksanakan secara bertahap dengan cara membuat ringkasan dan menelusuri tema yang tersebar. Setiap data dipilih disilang melalui komentar informasi yang berbeda untuk menggali informasi dalam wawancara dan observasi.
2. Penyajian data merupakan suatu upaya penyusunan sekumpulan informasi menjadi pernyataan. Data kualitatif dijadikan dalam bentuk teks yang pada mulanya terpencar dan terpisah menurut sumber informasi dan pada saat diperolehnya informasi tersebut. Kemudian data diklasifikasikan menurut pokok-pokok permasalahan yang antara lain terkait dengan kualitas pelayanan aparatur khususnya pelayanan aparatur terhadap penanganan pengaduan dan keluhan pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung melalui *website www.pambdg.co.id* ataupun secara manual dengan cara langsung datang ke kantor bagian penanganan pengaduan dan keluhan pelanggan.
3. Menarik kesimpulan berdasarkan reduksi, interpretasi dan penyajian data yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya selaras dengan mekanisme logika pemikiran induktif, maka penarikan kesimpulan akan bertolak belakang dengan hal-hal yang khusus sampai pada rumusan kesimpulan yang sifatnya umum.
   (Nasution, 2003:128-130)

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian peneliti laksanakan yaitu pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung yang beralamat di Jl. Badaksinga No.10. Kota Bandung Telp : 2509030-2509032-2503582-2506581 Fax : 2508063 E-mail :*tirtawening@pambdg.co.id,* humas@pambdg.co.id *Website http://www.pambdg.co.id*. Adapun jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2010	2011							
		Des	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli	Agst
1	Studi pustaka									
2	Observasi awal									
3	Pengajuan judul U.P									
4	Penyusunan U.P									
5	Seminar U.P									
6	Pengajuan surat izin									
7	Pelaksanaan observasi									
8	Pengumpulan data - Observasi - Wawancara - Studi Pustaka - Dokumentasi									
9	Pengolahan dan analisa data									
10	Bimbingan skripsi									
11	Penulisan skripsi									
12	Sidang skripsi									