

IMPLEMENTASI PELAYANAN JASA AIR MINUM DI KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) CABANG SEBULU KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Abdul Latif¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran atau mendeskripsikan mengenai Pelayanan Jasa Air Minum Di Kantor PDAM Cabang Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara.

Metode penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian Deskriptif kualitatif yang bermaksud untuk memaparkan upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak PDAM Cabang Sebulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan teknik pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan dan penelitian mencakup observasi, wawancara dan dokumen.

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa upaya-upaya dilakukan oleh pihak PDAM Cabang Sebulu dalam meningkatkan pelayanan Publik sudah berjalan cukup baik namun masih diperlukan peningkatan lagi agar pelayanan publik yang diberikan lebih berkualitas sehingga memperoleh citra baik dihati masyarakat.

Kata Kunci : *Jasa, Pelayanan*

Pendahuluan

Latar Belakang

Era Reformasi dewasa ini menuntut terjadinya perubahan dalam kehidupan masyarakat, baik dari segi pembangunan yang dilakukan oleh aparat yang berdampak langsung pada kehidupan masyarakat. Dan pembangunan itu sendiri adalah proses perubahan yang dilakukan secara sengaja untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang bersangkutan.

Berdasarkan konstitusi, negara berkewajiban menjamin kehidupan masyarakat yakni dengan mewujudkan cita-cita dan tujuan negara Indonesia yang tercantum Undang-undang Dasar 1945 dan terlaksananya nilai-nilai Pancasila dalam aktifitas kehidupan sehari-hari seluruh warga negara Indonesia, baik para aparaturnya maupun masyarakatnya. Jadi prinsip dasarnya yang dipegang teguh dalam mewujudkan cita-cita dan tujuan nasional bangsa Indonesia harus berpedoman kepada UUD 1945, dan memperhatikan semangat kedaulatan rakyat serta berdasar pada pancasila.

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : abdullatif3765@gmail.com

Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah memiliki peranan yang besar dalam pembangunan. Segala tindakan yang dilakukan oleh aparat negara tidak lepas dari pembangunan nasional yang berkesinambungan dan meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa dan negara. Baik itu pembangunan fisik maupun non fisik dimana melalui usaha-usaha peningkatan kualitas kehidupan masyarakat melalui berbagai tindakan pembangunan yang diiringi dengan peningkatan pelayanan publik yang kesemuanya itu diharapkan mencapai tujuan yang di inginkan. Untuk mewujudkan cita-cita bangsa, yaitu masyarakat yang adil dan makmur.

Berdasarkan uraian akan pentingnya pelayanan publik bagi masyarakat maka dengan ini penulis ingin mengetahui dan meneliti masalah dengan judul: “Implementasi Pelayanan Jasa Air Minum di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Sebulu Di Kabupaten Kutai Kartanegara”.

Perumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Jasa Air Minum di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Sebulu di Kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat keberhasilan Implementasi Pelayanan Jasa Air Minum di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Sebulu di Kabupaten Kutai Kartanegara?

Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pelayanan jasa air minum di kantor PDAM cabang Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat keberhasilan Implementasi pelayanan jasa air minum di kantor PDAM cabang Sebulu di Kabupaten Kutai Kartanegara?

Manfaat Penelitian

1. Sebagai sumbangan pemikiran dan informasi kepada pihak yang memerlukan atau mempelajari tentang Implementasi Pelayanan Jasa Air Minum di Kantor PDAM Cabang Sebulu di Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Diharapkan dapat menjadi masukan bagi kantor PDAM cabang Sebulu dalam memberikan pelayanan publik.
3. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan konsep-konsep atau teori-teori mengenai pelayanan khususnya Implementasi Pelayanan Jasa Air Minum di Kantor PDAM Cabang Sebulu.

Kerangka Dasar Teori

Implementasi Kebijakan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, implementasi berarti pelaksanaan, penerapan. Implementasi merupakan salah satu tahap dari keseluruhan proses kebijaksanaan publik, mulai dari perencanaan sampai dengan evaluasi dan

implementasi yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan kebijaksanaan yang membawa konsekuensi langsung pada masyarakat yang terkena kebijaksanaan.

Meter dan Horn dalam Wahab (1997), mengemukakan, bahwa implementasi kebijaksanaan meliputi tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, individu, dan kelompok, yang dimaksudkan mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam keputusan. Hal ini termasuk upaya mentransformasikan keputusan ke dalam tahap operasional untuk mencapai perubahan besar maupun kecil seperti yang telah ditetapkan dalam keputusan.

Menurut Kamus Webster dalam Wahab (1997:64), secara implementatif kebijakan dapat dirumuskan: *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melakukan sesuatu), *to give practical effect to* (menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu). Kalau pandangan ini kita ikuti, maka implementasi kebijakan dapat dipandang suatu proses melaksanakan keputusan kebijaksanaan (biasanya dalam bentuk Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Peradilan, Perintah Eksekutif atau Dekrit Presiden).

Sedangkan Weter dan Horn dalam Wahab (1997:65), merumuskan proses implementasi ini sebagai *“thos action by public or private individuals or groups thet are directed at the achievement of objektives set forth in prior policy decisions”*. (tindakan-tindakan baik yang dilakukan oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan).

Sedangkan proses implementasi kebijakan tersebut baru dapat dimulai apabila tujuan-tujuan kebijakan telah ditetapkan dalam bentuk program-program harus mempertimbangkan antara peluang dan kelemahan, dimungkinkan besarnya resiko dan besarnya peluang sehingga terciptanya tujuan organisasi seperti yang diharapkan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari pengertian tersebut dengan jelas terlihat bahwa hakekatnya pemerintah adalah memberi pelayanan pada rakyat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani rakyat, dengan kata lain pemerintah adalah pelayan rakyat. Pelayanan publik/*Public services* birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selanjutnya, yang dimaksud pelayanan umum

menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No. 81/1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2006) pelayanan publik/umum adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas, maka pelayanan umum/publik dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu masyarakat secara langsung baik dalam bentuk pelayanan administrasi, barang, dan jasa yang dilaksanakan dalam mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian dari skripsi ini adalah jenis penelitian deskriptif, yakni penelitian yang bertujuan membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian-kejadian tanpa melakukan pengujian hipotesis. Penelitian deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu fakta (*fact finding*). Dimana hasil penelitian ditekankan pada gambaran yang objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

Fokus Penelitian

Secara implisit dalam penelitian ini akan membahas fokus-fokus yang dapat dipergunakan dalam mengukur variabel penelitian. Berikut yang dirinci kedalam indikator yang akan diukur, maka indikator yang akan dipaparkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Melihat dari empat prinsip pelayanan Publik:
 - a) Prinsip Kesederhanaan
 - b) Prinsip Kejelasan
 - c) Prinsip Kepastian waktu
 - d) Prinsip Kemudahan akses
- 2) Faktor-faktor penghambat Implementasi pelayanan jasa air minum pada kantor PDAM Cabang Sebulu.

Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian yang akan penulis lakukan adalah pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Sebulu Di Kabupaten Kutai Kartanegara

Sumber Data

1. Data primer
2. Data sekunder:
 - a. Dokumen, profil, arsip, laporan, evaluasi
 - b. Buku ilmiah

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan (*Library research*)
2. Penelitian lapangan (*Field work research*)
 - a. Observasi
 - b. Wawancara
 - c. Penelitian dokumentasi
 - d. Data dari internet

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman :

1. Pengumpulan data
2. Penyederhanaan data (*Data Reduction*)
3. Penyajian data (*Data Display*)
4. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Hasil Penelitian

1. Pelayanan Publik dalam Proses Pemasangan Baru

a) Pelayanan publik dilihat dari Prinsip Kesederhanaan.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor PDAM cukup baik dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat pada calon pelanggan yang mendaftar, mengenai prosedur-prosedur dan penjelasan mengenai anggaran yang telah ditetapkan oleh pihak kantor PDAM berdasarkan lokasi rumah calon pelanggan. Mengingat setiap calon pelanggan yang akan mendaftar berbeda kondisinya, dan tidak semua dapat menerima penjelasan dengan baik apabila memberi pelayanan di kantor PDAM tidak memahami benar bagaimana melayani dengan sikap profesional.

b) Pelayanan publik dilihat dari Prinsip Kejelasan.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan pada pemasangan baru sudah baik, sebab pelanggan merasa sudah dilayani dengan baik dan benar. Pemberian pelayanan dengan penuh dedikasi oleh pegawai PDAM dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan perlu di tingkatkan lagi sebagai wujud pertanggung jawaban terhadap kualitas pelayanan pada sambungan baru

c) Pelayanan publik dilihat dari Prinsip Kepastian waktu.

Berdasarkan hasil wawancara ,dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor PDAM cukup baik dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat pada calon pelanggan yang mendaftar,sehingga pelanggan merasa dilayani dengan sungguh-sungguh dan merasa puas dengan hasil kerjanya.

d) Pelayanan publik dilihat dari Prinsip kemudahan Akses.

Berdasarkan wawancara dapat penulis ketahui bahwa pegawai PDAM sadar bahwa banyak kekurangan dalam hal fasilitas penunjang akan tetapi mereka berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kemampuan yang ada,sehingga tercapai pelayanan publik yang baik.

2. Pelayanan Publik dalam proses pembayaran Rekening(tagihan)

a) Pelayanan publik dilihat dari Prinsip Kesederhanaan.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa para pegawai memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat,sehingga pelanggan tidak merasa dipersulit dan pegawai bisa bekerja dengan cepat untuk mengimbangi jumlah pelanggan yang mengantri.

b) Pelayanan publik dilihat dari Prinsip Kejelasan.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa para pegawainya mampu bersikap sopan dan memiliki kemampuan dalam melayani pelanggan yang hendak membayar rekening, termasuk dalam memberikan pelayanan secara benar jadi setiap calon pelanggan yang datang disambut dengan ramah.

c) Pelayanan publik dilihat dari Prinsip Kepastian waktu.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pegawai PDAM sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan,tetapi karena tidak didukung oleh sarana yang menunjang maka secara langsung menghambat penyelesaian pelayanan pada pembayaran rekening yang ada,sehingga pemberian pelayanan pada pembayaran rekening secara cepat belum terlaksana dengan baik.

d) Pelayanan publik dilihat dari Prinsip kemudahan Akses.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dapat dikatakan bahwa proses pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor PDAM belum baik dalam memberikan pelayanan pada pelanggan,sehingga pelanggan merasa belum dilayani dengan sungguh-sungguh dan belum merasa puas dengan fasilitas yang ada.

3. Pelayanan Publik Dalam Proses Pelayanan Gangguan.

a) Pelayanan publik dilihat dari Prinsip Kesederhanaan.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa para pegawai PDAM mampu memberikan pelayanan yang terbaik,yaitu pelayanan yang cepat,tepat dan mudah. Cepat artinya langsung bisa ditangani oleh pegawai, tepat artinya pegawai mampu bekerja secara benar dan tidak melakukan kesalahan terutama dilapangan seperti pemasangan instalasi, dan mudah artinya

pelanggan tidak merasa dipersulit ketika melakukan prosedur pelayanan gangguan.

b) Pelayanan publik dilihat dari Prinsip Kejelasan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan pelayanan yang diberikan cukup baik dan tanggung jawab terhadap keluhan yang masuk ,tetapi yang jadi masalah adalah menunggu giliran untuk di perbaiki. Berdasarkan ini maka pihak kantor PDAM harus meningkatkan kinerja lagi untuk menjaga kepercayaan pelanggan.

c) Pelayanan publik dilihat dari Prinsip Kepastian waktu.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian keluhan belum ada ketentuan yang pasti,karena setiap gangguan yang terjadi waktu penyelesaiannya tergantung pada kondisi kerusakannya itu sendiri. Tetapi Pegawai PDAM tetap berkomitmen untuk menyelesaikan persoalan itu dengan cepat dan tepat.

d) Pelayanan publik dilihat dari Prinsip kemudahan Akses.

Berdasarkan wawancara dapat penulis ketahui bahwa pegawai PDAM sadar bahwa banyak kekurangan dalam hal fasilitas penunjang akan tetapi mereka berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kemampuan yang ada,sehingga tercapai pelayanan publik yang baik.

Pembahasan

Adapun yang penulis teliti yaitu pelayanan dalam hubungan langganan yaitu pelayanan publik pada pemasangan sambungan baru,pelayanan publik pada pembayaran rekening(tagihan) dan pelayanan publik pada gangguan untuk melihat apakah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan telah berkualitas atau belum maka untuk mengetahuinya dengan cara melihat dari empat prinsip pelayanan yaitu:

- 1) Prinsip Kesederhanaan
- 2) Prinsip Kejelasan
- 3) Prinsip Kepastian waktu
- 4) Prinsip Kemudahan akses

1) Pelayanan publik dilihat dari Prinsip Kesederhanaan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan para responden maka dapat diketahui bahwa pemberian pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor PDAM jika dilihat dari prinsip kesederhanaan tidak ditemukan hambatan yang signifikan.pada setiap bagian pelayanan baik pada pelayanan pemasangan baru,pelayanan pembayaran rekening dan pelayanan gangguan tidak ada persyaratan yang memberatkan pelanggan dan para pegawai mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga dapat memberikan pelayanan yang benar dan tepat.

2) Pelayanan publik dilihat dari Prinsip Kejelasan.

Pelayanan publik pada tiga pelayanan sudah berjalan dengan baik namun hanya perlu ada peningkatan sedikit dalam tanggung jawab menjaga mutu

pelayanan yang diberikan oleh pegawai PDAM sehingga pelanggan tidak kecewa telah bermitra dengan pihak PDAM.

3) Pelayanan publik dilihat dari Prinsip Ketepatan Waktu.

Jika dilihat dari prinsip ketepatan waktu, tiga pelayanan tidak ada penyimpangan.

Semua bagian pelayanan telah berjalan sesuai dengan porosnya masing-masing, pelayanan yang sebagaimana perlunya dan tidak di buat-buat.

4) Pelayanan publik dilihat dari Prinsip kemudahan Akses.

dilihat dari kemudahan akses tidak ditemukan hambatan yang signifikan, pada setiap bagian pelayanan baik pada pelayanan pemasangan baru, pelayanan pembayaran rekening dan pelayanan gangguan tidak ada hal yang memberatkan pelanggan dan para pegawai mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga dapat memberikan pelayanan yang benar dan tepat.

Faktor-faktor penghambat pelayanan

1) waktu pelayanan

Dilihat pada waktu penyelesaian pelayanan publik Yang diberikan oleh pihak PDAM pada pelanggan yang dibatasi pada pelayanan publik pada pemasangan baru, pelayanan publik pada pembayaran rekening, dan pelayanan gangguan dalam waktu penyelesaian pelayanan setiap bagian-bagian belum ada ketentuan yang pasti karena setiap penyelesaiain ada kondisi atau faktor-faktor yang mempengaruhi pada masing-masing bagian pelayanan PDAM.

2) Biaya pelayanan

Dapat di ketahui bahwa besarnya biaya setiap pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM pada tiap bagian pelayanan berbeda-beda dan tidak ada ketentuan yang pasti karena besarnya biaya ditentukan oleh kondisi yang mempengaruhi setiap bagian pelayanan yang ada.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Pada pelayanan pembayaran rekening, masih banyak pelanggan yang suka membayar rekening pada akhir bulan sehingga terjadi penumpukan antrian. Sehingga pegawai loket tidak bisa memberikan pelayanan secara maksimal.
2. Pada pelayanan pemasangan sambungan baru dan pelayanan gangguan memiliki masalah yang sama yaitu pada stok peralatan ,ada kalanya dipergudangan kehabisan stok peralatan, sehingga pelayanan menjadi terganggu.
3. Pada Pelayanan pemasangan sambungan baru, gangguan, dan pembayaran rekening sudah lumayan berjalan dengan baik walaupun masih ada banyak kekurangan terutama pada bagian pelayanan pembayaran rekening. Di setiap bagian pelayanan memiliki fasilitas yang kurang lengkap sehingga menghambat pelayanan.

4. Para pegawai telah mampu memberikan proses pelayanan yang baik yaitu memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan benar. Kemampuan para pegawai yang bersikap ramah, sopan dalam memberikan proses pelayanan yang berdasarkan kemampuan yang didukung oleh pengetahuan yang dimilikinya dalam hal memberikan proses pada pelayanan pemasangan sambungan baru, pembayaran rekening, dan gangguan dapat terlaksana, karena tidak ada persyaratan yang memberatkan pelanggan.

Saran

Adapun dalam skripsi ini, peneliti akan menyampaikan beberapa saran-saran yang dapat berguna dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan kepada semua pihak aparat pemerintah khususnya PDAM Cabang Sebulu yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan di kantor PDAM Cabang Sebulu dalam pelayanan pemasangan sambungan baru perlu adanya peningkatan pada pengadaan peralatan dan aksesoris demi kelancaran pelayanan publik sehingga mampu terciptanya kualitas pelayanan yang diinginkan.
2. Perlu adanya kerjasama yang baik antara pihak PDAM dan pelanggan yang ada sehingga waktu pelayanan dapat berjalan secara efektif, mengenai biaya yang belum ada ketentuannya karena besarnya biaya dipengaruhi oleh kondisi masing-masing pada bagian pelayanan, diperlukan adanya kejujuran dari pihak PDAM dalam menentukan tarif sehingga pelanggan tidak kecewa telah bermitra dengan pihak PDAM. Dengan terjalinya rasa percaya dan kerjasama dengan baik antar pegawai dengan pelanggan maka mampu menciptakan kualitas pelayanan publik.
3. Dalam pelayanan pembayaran rekening bulanan, perlu adanya peningkatan khususnya pada pengadaan dan penambahan fasilitas, misalnya diloket pembayaran harus ada penambahan karyawan dan tempat ruang tunggu harus di perbesar atau di buat lebih nyaman. Jadi jika pengadaan fasilitas ini sudah terpenuhi maka secara bersamaan tanggung jawab terhadap mutu pelayanan akan terpenuhi, sehingga mampu menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. Dan para pegawai PDAM harus melakukan sosialisasi pada pelanggan agar melakukan pembayaran yang tepat waktu agar tidak terkena denda dan melakukan pembayaran pada awal bulan untuk menghindari antrian pembayaran pada akhir bulan.
4. Bagi para pegawai PDAM, sudah berjalan dengan baik dan perlu adanya menumbuhkan rasa ingin memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan, sebagai mana fungsinya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Jika rasa ini telah tumbuh dan tertanam pada setiap pegawai kantor PDAM maka kualitas pelayanan publik dapat tercipta.

Daftar Pustaka

Abidin, Said Zainal. 2002. *Kebijakan Publik edisi revisi*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah

- Bungin, Burhan, 2005, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, Kencana, Jakarta
- Kotler, Phillip. 1994. *Marketing Management Analysis and Planning, Implementation and Control*. 8th ed. Prentice Hall Inc. USA.
- Moenir, 2001, 2006 dan 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Milles, Matthew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*, UI Prees, Jakarta.
- Moloeng, Lexy. J, 2001, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Parasuraman, Zeithmal, and Berry, 1985, *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research*, Journal Marketing.
- Simanjuntak, 1995 *Pengantar Ekonomi Indonesia*, Fakultas Ekonomi UGM, Yogyakarta.
- Soetaminah, 1992, *Perpustakaan Pustakawan*, Konisius, Yogyakarta.
- Soemardji, P. 1988, *Organisasi dan Tata Kerjanya*, Cetakan I, Konisius, Yogyakarta.
- Singarimbun, dan Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survey*, LP3S, Jakarta.
- Sinambela, Lijan, Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfa Beta, Bandung.
- Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran*. Ed 2. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiyadi Akbar. 2003. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Van Meter, Donald S & Van Horn, Carl E. 1975, *The Policy Implementation Process : Conceptual Framework in : Administration and Society*, Vol.6 No. 4 p. 445-485.clvii
- Wahab, Solichin Abdul, 1997. *Analisis Kebijaksanaan*, Bumi Aksara, Jakarta.

Dokumen-dokumen

- Anonim, *Undang-undang Dasar Tahun 1945 Negara Kesatuan Republik Indonesia*.
- Anonim, 2004, *Undang-undang Otonomi Daerah Nomor 23 Tahun 2004 : Tentang Otonomi Daerah*, CV Tamita Utama, Jakarta.
- Anonim, 2000, *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000. Tentang Program Pembangunan Nasional*.
- Anonim, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Anonim, *Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 15 Tahun 1991*
Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Kutai Kartanegara.
- Anonim, *Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 4 Tahun 2001*
Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 15 Tahun 1991.