

# HUBUNGAN ANTARA KUALITAS APARATUR DENGAN KUALITAS PELAYANAN

Oleh :  
Nikita Sari<sup>1</sup> dan Radjikan<sup>2</sup>

## Abtrak

Pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi isu sentral telah menuntut semua pihak, baik pemerintah dan lembaga masyarakat untuk mengatur kembali pelaksanaannya. Tuntutan masyarakat untuk pelayanan publik yang berkualitas, memiliki prosedur yang jelas, dilaksanakan segera dan dengan biaya yang wajar, terus ke depan dari waktu ke waktu. Dengan demikian penulis mengambil judul Hubungan Antara Kualitas Layanan dan aparat Kualitas (PDAM Tirta studi cahaya besar di Tulungagung) karena banyak keluhan dari pelanggan. Tujuan dari penelitian untuk menentukan respon dari aparat serta hubungan antara kualitas aparatur dengan kualitas layanan. Metode ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan 50 responden dan 20 karyawan di di PDAM Tirta Cahya Tulungagung dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan pencatatan data. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa respon dari PDAM Tirta Agung Cahya sudah cukup baik, dilihat dari hasil kuesioner yang diberikan kepada pelanggan dan rata-rata mengatakan respon yang cukup dalam menanggapi keluhan, dan hubungan antara kualitas personil dan kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kualitas aparatur dimana indikator yaitu produktivitas, tanggung jawab, tanggap, kualitas pelayanan, akuntabilitas berarti untuk menentukan kualitas aparatur penilaian kualitas pelayanan menentukan kualitas layanan.

Kata kunci: Kualitas Aparatur Dan Kualitas Pelayanan

## Latar Belakang

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tulungagung sebagai instansi Pemerintah dituntut memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat pelanggan, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, harapan pelanggan. Selain itu diharapkan masyarakat juga dapat langsung ikut berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tulungagung. Dengan adanya layanan *call center* tersebut merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilakukan aparat PDAM Tirta Cahya Tulungagung di dalam menyelesaikan pengaduan dan keluhan-keluhan pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai PDAM Kabupaten Tulungagung di dalam menangani pengaduan pelanggan dinilai masih kurang memuaskan dan terkesan lamban dalam menangani pengaduan keluhan pelanggan baik itu yang secara langsung datang ke kantor PDAM Kabupaten Tulungagung maupun yang melalui layanan *call center* di bagian pengaduan pelayanan.

Hal ini dikarenakan masih lemahnya daya tanggap dan kesiapan pegawai PDAM Kabupaten Tulungagung di dalam menanggapi keluhan dan pengaduan masyarakat. Bentuk-bentuk pengaduan keluhan pelanggan yang ditangani oleh PDAM Tirta Cahya Kabupaten Tulungagung ialah 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 Kabupaten Tulungagung, khususnya di bidang pengaduan pelanggan merupakan suatu upaya pemerintah Kabupaten Tulungagung dalam memberikan kenyamanan kepada warganya dalam hal penggunaan atau pemakaian air bersih yang layak konsumsi. Seiring dengan adanya berbagai keluhan yang muncul di Perusahaan Daerah Air

Minum (PDAM) Kabupaten Tulungagung itulah yang menyebabkan para pelanggan PDAM Tirta Cahaya Kabupaten Tulungagung kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tujuan penelitian Untuk mengetahui daya tanggap aparatur dalam melayani pengaduan atau keluhan pelanggan air minum di PDAM Kabupaten Tulungagung dan Untuk mengetahui hubungan kualitas aparatur dengan kualitas pelayanan di PDAM Tirta Cahaya Kabupaten Tulungagung

## **Landasan Teori**

### **Teori organisasi publik**

Menurut Prof. Dr. Taliziduhu Ndraha Organisasi publik adalah organisasi yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa publik dan layanan civil. Organisasi publik adalah organisasi yang terbesar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup negara dan mempunyai kewenangan yang absah (terlegitimasi) di bidang politik, administrasi pemerintahan, dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya, dan melayani keperluannya, sebaliknya berhak pula memungut pajak untuk pendanaan, serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan.

### **Pengertian pelayanan publik**

Menurut Joko Widodo, 2001. Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Suprijadi ([Http : //aparatur Negara. Bappenas. Go. Id/ pdf](http://aparatur.Negara.Bappenas.Go.Id/pdf)), kriteria pelayanan publik antara lain :

1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya
2. Memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani
3. Memiliki tujuan sosial
4. Dituntut untuk akuntabel kepada publik
5. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan
6. Seringkali menjadi sasaran isu politik serta
7. Problem yang dihadapi multi dimensi

### **Pengertian kualitas**

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”(Tjiptono, 2004:51).Defenisi kualitas menurut Kotler (2009).

Menurut Kotler (1997 : 116) bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh konsumen atas keunggulan suatu layanan. Terdapat 5 (lima) determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Asuransi (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopansantunan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan para masyarakat kepada instansi.
4. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat.
5. Bukti fisik (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga pemerintahan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Dari pengertian tersebut tampak bahwa, kualitas itu menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu. Kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut: “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”(Tjiptono, 2004:59).

### **Pengertian Aparatur**

Setyawan Salam dalam buku yang berjudul “Manajemen Pemerintahan Indonesia” menjelaskan bahwa Aparatur Pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku” (Setyawan, 2004:169). Sedangkan menurut Soerwono (1982 : 154), “Aparatur Negara adalah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau Negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian”. Indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto, (2002, 50) sebagai berikut:

1. Produktivitas; konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan.
2. Responsivitas; adalah kemampuan organisasi mengenai kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
3. Responsibilitas; menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan operasional dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan organisasi, baik

secara implicit maupun ekspilisit oleh sebab itu responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas;

4. Akuntabilitas, merujuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat dengan sendirinya akan selalu dalam konteks ini konsep akuntabilitas digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan organisasi publik konsisten dengan kehendak rakyat.

### **PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum)**

PDAM (wikipedia indonesia) atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kota dan kabupaten di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Adapun syarat – syarat air bersih menurut UU RI No.7 Tahun 2004 dan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 907 Tahun 2002. Dalam UU RI No.7 Tahun 2004 dan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 907 Tahun 2002, disebutkan beberapa pengertian terkait dengan air, yaitu sebagai berikut:

- a. Sumber daya air adalah air, dan daya air yang terkandung didalamnya.
- b. Air adalah semua air yang terdapat pada di atas, ataupun di bawah permukaan tanah, termasuk dalam pengertian ini air permukaan.
- c. Air Bersih (clean water) adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak
- d. Air Minum (drinking water) adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum
- e. Air permukaan adalah semua air yang terdapat pada permukaan tanah.
- f. Air tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah.
- g. Sumber air adalah tempat atau wadah air alami dan/atau buatan yang terdapat pada, di atas, ataupun di bawah permukaan tanah.

### **Hubungkan Antara Kualitas Aparatur dan Kualitas Pelayanan Publik**

Asang (2012 : 146) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dinilai dengan pendekatan makro dan mikro. Kualitas pelayanan publik dengan pendekatan mikro menilai proses penyelenggaraannya, dimana baik tidaknya pelayanan publik bergantung pada pengetahuan klien tentang prosedur pelayanan dan tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan yang dialami, yang sangat tergantung pada kualitas pihak pengelola organisasi publik. Teori yang mengemukakan adanya keterkaitan antara kualitas aparatur pemerintah dengan peningkatan pelayanan publik dikemukakan pula oleh Mangkuprawira (2009 : 183), bahwa syarat-syarat kepribadian sebab aparatur harus banyak berhubungan dengan masyarakat akibat perannya sebagai pelaksana pelayanan publik. Artinya, disamping terampil dan memiliki pengetahuan dalam bidang tugasnya, aparatur juga harus memiliki jiwa melayani masyarakat dengan penuh rasa tanggungjawab dan tanpa pamrih. Kesemuanya itu merupakan kriteria dari kualitas aparatur yang ideal, yang terdiri atas tidak hanya mutu atas potensi diri yang dimiliki, tetapi juga mutu atas prosesnya melakukan pekerjaan dan mutu atas kinerja yang dihasilkan. Dari kedua teori tersebut di atas, dapat diketahui bahwa kualitas aparatur yang baik dan tepat akan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu organisasi sektor publik. Sebab untuk mampu melayani kebutuhan publik secara efektif dan efisien, dibutuhkan pemahaman dan pengetahuan yang baik dari para pelaksana pelayanan

tersebut. Aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat harus memiliki kualitas yang baik agar tugas pokok dan fungsinya di dalam organisasi dapat berjalan secara optimal.

### **Metode penelitian**

Jenis penelitian dalam penelitian adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian deskriptif menurut Mohammad Nazir dalam buku Metodologi penelitian 2003 adalah : "Metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum TIRTA CAHAYA TULUNGAGUNG yang beralamat di Jl. Panglima Sudirman No: 12, Tulungagung.

### **Teknik Pengumpulan data**

Observasi, sebagai metode ilmiah observasi bisa diartikan sebagai pengamatan dan dengan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki, dalam arti luas observasi tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Wawancara/*interview*, dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan tanya jawab sepihak yang dilaksanakan dengan sistematis dan dilandaskan pada penyelidikan, pada umumnya dua orang atau lebih hadir secara proses tanya jawab yang masing-masing pihak dapat menggunakan saluran komunikasi secara wajar.

Penelitian ini menggunakan tipe wawancara menurut Drs Sitohang M.B.A(2007:20) yaitu :

- a. Wawancara tidak terstruktur, penulis melakukan wawancara secara spontan tanpa skenario pertanyaan.
- b. Wawancara terstruktur, penulis mengajukan pertanyaan-pertanyaan khusus yang telah di rancang sebelumnya.

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Penulis mengambil peristiwa yang lalu untuk diolah menjadi sebuah catatan lapangan, dan dari peristiwa itu bisa mengetahui bagaimana kenyataan di lapangan. Pencatatan Data (*Field Note*), dalam hal ini penulis melakukan pencatatan data dalam wawancara, data yang diperoleh akan dianalisis serta didasarkan atas kutipan hasil wawancara di lapangan. Pencatatan ini berbentuk tanya jawab antara peneliti dengan subyek yang ada di lapangan. Dari pencatatan inilah kemudian peneliti merefleksikan data-data yang ditemukan di lapangan kemudian diolah menjadi sebuah narasi diskriptif.

### **Teknik Analisis Data**

Penulis di PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung melakukan Analisis data yang menurut Sanapiah Faisal (1999:255-258) terdiri dari tiga alur kegiatanyaitu:

- a) Reduksi data (*Data reduction*) dimana penulis merangkum, mengikhtisarkan atau menyeleksi data dari catatan lapangan. yang kemudian dimasukkan dalam kategori tema yang mana, focus atau permasalahan yang mana sesuai dengan focus penelitian.
- b) Penyajian data (*Data display*) penulis melakukan penyajian data kedalam sejumlah matrik yang sesuai yang berfungsi untuk memetakan data yang telah direduksi, juga untuk memudahkan mengkontruksi didalam rangka menuturkan, menyimpulkan dan menginterpretasikan data.
- c) Menarik kesimpulan, penulis membuat suatu kesimpulan sementara yang dapat dijadikan sebagai suatu pembekalan dalam melaksanakan penelitian untuk memberikan penafsiran dari data yang diperoleh terutama data yang berhubungan dengan focus penelitian.

## **Pembahasan**

### **Responsiveness ( Daya Tanggap ) Aparatur Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan**

Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan dimensi kedua untuk mengukur kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung .Daya Tanggap (*Responsiveness*) itu sendiri adalah keinginan pegawai untuk membantu para pelanggan atau pemohon dan memberikan pelayanan dengan tanggap.Responsivitas merupakan indikator kinerja yang berorientasi pada hasil. Responsivitas ini dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas PDAM Kabupaten Tulungagung berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh karyawan PDAM aparatur terhadap konsumen, yang dalam hal ini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari PDAM Kabupaten Tulungagung.

Keberhasilan dalam upaya mencapai tujuan khususnya menghadapi keluhan pelanggan juga untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*).Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa PDAM tirta Cahya AGUNG Kabupaten Tulungagung cukup tanggap dalam memberikan pelayanan sambungan baru, pembayaran rekening dan penanganan terhadap kerusakan. Dimana PDAM berupaya menerapkan sistem *one day service* dalam usaha pelayanan sambungan dan menangani keluhan pelanggan bila terjadi kerusakan. Jika terdapat pelanggan yang harus menunggu untuk ditangani dan diselesaikan, itu dikarenakan antrian lain yang sudah menunggu dan lebih dahulu mengadukan permasalahannya kepada PDAM. Sedangkan teknisi yang dimiliki PDAM hanya beberapa dan itu berada dibidangnya masing-masing tetapi ada keluhan dari beberapa aparatur sulit menjelaskan kepada pelanggan sehingga pelanggan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan

### **Kualitas pelayanan aparatur PDAM Tirta Cahya Kabupaten Tulungagung**

Kualitas aparatur Di PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung Bahwa kualitas apratur PDAM cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta aparatur tanggap dalam menanggapi keluhan dari pelanggan.tetapi ada beberapa indikator yang harus diperbaiki seperti akuntabilitas akan tetapi untuk lebih diketahui masyarakat luas maka pertanggung jawaban dari PDAM Kabupaten Tulungagung perlu disampaikan ke masyarakat melalui media publik misalnya koran ataupun radio.

### **Kualitas pelayanan PDAM Tirta Cahya Kabupaten Tulungagung**

Kualitas pelayanan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung sudah cukup baik, tetapi perlu ada perbaikan – perbaikan khususnya pada indikator *tangible* (bukti fisik) dan empati karena masih ada pelanggan yang mengeluhkan tentang kualitas air yang kadang – kadang keruh ini disebabkan karena pipa air sudah tua padahal menurut salah satu pegawai sudah sering dilakukan uji laboratorium tetapi air masih keruh dan dari segi empati masih ada yang mengeluh karena tidak paham atas informasi yang di jelaskan ini disebabkan karena masih belum menerapkan sistem *on the right man on the right place* pelanggan serta pertanggungjawaban PDAM Kabupaten tulungagung sudah dilaksanakan dengan baik.

### **Hubungan Antara Kualitas Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan di PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung**

Hubungan kualitas aparatur dengan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dimana indakator dalam kualitas aparatur yaitu produktivitas ,responsibility,

responsive, akuntabilitas menentukan kualitas pelayanan yang artinya Penilaian kualitas aparatur menentukan suatu kualitas pelayanan, dimana dilakukan penilaian pada saat pelaksanaan pelayanan yang di lakukan oleh aparatur tersebut, dikala terjadi kontak antara masyarakat dengan aparatur . Bagaimana pelayanan yang di berikan PDAM apakah baik atau buruk, atau biasa-biasa saja, dilihat dari tingkat kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan/masyarakat, dengan apa yang mereka harapkan dan proses dari tindakan pelayanan oleh para aparatur tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tergantung pada kemampuan seorang aparatur yang mau mengikuti prosedur dari perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Hubungan antara kualitas aparatur dengan kualitas pelayanan di PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung maka penulis menyimpulkan hal – hal berikut :

Responsiveness ( daya tanggap ) aparatur dalam menanggapi keluhan sudah cukup tanggap dalam memberikan pelayanan sambungan baru, pembayaran rekening dan penanganan terhadap kerusakan. Dimana PDAM berupaya menerapkan sistem *one day service* dalam usaha pelayanan sambungan dan menangani keluhan pelanggan bila terjadi kerusakan. Kualitas pelayanan di PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. pelayanan yang di berikan oleh aparatur sudah cukup baik, dilihat dari segi *responsivitas, reability, assurance* sedangkan dari segi *tangible* dan *empaty* masih kurang memuaskan pelanggan, seperti keluhan pada kualitas air yang masih keruh dan kekuning- kuningan, hal tersebut di juga di buktikan dari hasil wawancara kepada salah satu pegawai PDAM Tirta Cahya Agung. Kualitas aparatur Di PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung, bahwa kualitas apratur PDAM cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta aparatur tanggap dalam menanggapi keluhan daripelanggan serta pertanggungjawaban PDAM Kabupaten tulungagung sudah dilaksanakan dengan baik.

Hubungan antara Kualitas aparatur Dengan Kualitas Pelayanan Hubungan kualitas aparatur dengan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dimana indakator dalam kualitas aparatur yaitu produktivitas *responsibility* ,*responsive*, akuntabilitas menentukan kualitas pelayanan yang artinya Penilaian kualitas aparatur menentukan suatu kualitas pelayanan, dimana dilakukan penilaian pada saat pelaksanaan pelayanan yang di lakukan oleh aparatur tersebut.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis memberikan rekomendasi menjadi bagi PDAM Tirta Cahya Agung Saran tersebut antara lain :

Untuk menghasilkan air yang berkualitas, maka perlu diadakan pergantian pipa air yang sudah tua ataupun sarana produksi yang sudah rusak, karena bagaimanapun dalam memberikan pelayanan, kualitas air harus tetap diutamakan oleh PDAM. Apabila terjadi penghentian aliran air/ada permasalahan tentang aliran air yang diberikan kepada pelanggan, pihak PDAM sebaiknya memberitahukan penyebabnya kepada pelanggan secara langsung.

### **Daftar Pustaka**

Arinda.2010. Ukuran kinerja instansi pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik

- Asang, Sulaiman. 2012. *Manajemen Sumber daya Manusia Berkualitas : Perspektif Organisasi Publik*. Cetakan Pertama. Brilian Internasional. Surabaya.
- Dr. Kridawati Sadhana, M.S, .2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, CV. Citrab Malang, , Malang.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Http : //aparatur Negara. Bappenas. Go. Id/ pdf  
<http://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/13/04/10/mkzsof-pelanggan-pdam-keluhkan-air-berwarna-hitam-pekati>: (di akses pada 13 Desember 2014)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Larasati.2007. *Kualitas Pelayanan Aparatur Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta*
- Mangkuprawira, Sjafrri. 2009. *Bisnis, Manajemen dan Sumberdaya Manusia*. Cetakan Kedua. Horison. Bogor .
- Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*. New york: The Free. Pre pengertian PDAM <http://id.wikipedia.org/wiki/PDAM> (di akses pada 13 Desember 2014)  
[http://www.hrcentro.com / artikel/ Pengertian \\_Kualitas\\_Pelayanan\\_110502.html](http://www.hrcentro.com/artikel/Pengertian_Kualitas_Pelayanan_110502.html) (diakses pada 12 desember 2014)
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 Tentang organ dan kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum. Sedarmayanti, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Mandar Maju
- Soehartono, Irawan. 2004. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.  
[http://skripsitesisdisertasi.com/pengertian\\_pelayanan\\_publik](http://skripsitesisdisertasi.com/pengertian_pelayanan_publik) di aksek pada 27 januari 2015  
<http://trane03bm.blogspot.com/2013/07/organisasi-publik.html> diakses tanggal 1 februari 2015