

Analisis Efisiensi dan Efektivitas Kinerja Pelayanan Pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Agara Kutacane

This study aims to analyze the efficiency and effectiveness of service performance at the Tirta Agara Kutacane Drinking Water Company (PDAM). The subject of this research is the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Kutacane, while the object of the research is the Customers of the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Kutacane. This study uses a qualitative descriptive method, with the method of observation and interview. Research results In general, the performance appraisal of the employees of the Tirta Agara Kutacane Regional Water Company that has been carried out by the leadership includes, among others, performance appraisal based on behavioral assessment, performance appraisal based on the individual characteristics and characteristics of employees, performance appraisal based on work results, performance appraisal on the basis of a combination of several elements,. From the results of the study, it can be concluded that the efficiency, effectiveness of the service performance of the regional drinking water company Tirta Agara Kutacane has not shown maximum results because it is not in accordance with what is expected. natural resources to optimize public services. For the survival of the company to be better, attention is needed from the government both in the form of capital and policies so that service performance will increase.

Keywords: *Performance, Service, Effectiveness, Efficiency*

Muridha Hasan
Fakultas Ekonomi
Universitas Gunung Leuser
Aceh
Email :
muridha.hasan@gmail.com

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah atau Badan Usaha Milik Daerah merupakan perusahaan yang didirikan oleh Pemerintah Daerah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sebagai sumber pendapatan bagi pemerintah. Pembentukan Perusahaan Daerah biasanya didasarkan atas kebutuhan akan pengelolaan sarana milik publik yang salah satunya adalah air. Air merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat.

Dalam menjalankan perannya bagi masyarakat, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Agara Kutacane dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaan atau melakukan perkembangan-perkembangan seiring dengan perubahan ekonomi, perubahan kondisi konsumen yang terus bertambah, serta kebutuhan perusahaan itu sendiri.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengemban tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang No. 32 tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah. Sebagai salah satu perusahaan milik daerah, harus mengupayakan untuk dapat menunjang terwujudnya misi dan fungsi yang diemban, maka pengelolaan sistem air minum harus dilakukan dengan baik dan benar serta harus memenuhi kaidah-kaidah teknis dan ekonomis sesuai dengan standar kriteria yang telah ditentukan.

Berdasarkan laporan ringkasan eksekutif dan Pemetaan permasalahan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di seluruh Indonesia, bahwa Kuantitas Karyawan terhadap jumlah Pelanggan memiliki hubungan dan keterkaitan positif dalam upaya meningkatkan Efektivitas kinerja pelayanan, kemudian dari sisi lain dapat menggambarkan efisiensi penggunaan karyawan. Semakin tinggi Kuantitas Karyawan, seharusnya semakin baik pelayanan, namun pada kenyataannya, sulit mengukur efisiensi tenaga kerja terutama dalam hal pengajian, sebaliknya, semakin sedikit karyawan maka, semakin buruk pelayanan, namun efisien dalam pengajian, permasalahan ini terus berlangsung, sehingga perlu menganalisa Kuantitas karyawan untuk menggambarkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Maka dari itu, tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis Efisiensi dan efektivitas kinerja karyawan pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Agara Kutacane.

KAJIAN PUSTAKA

Efisien

Efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara masukan (input) dan hasil antara biaya dan keuntungan (output), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas, Hasibuan (1984). Selanjutnya Mulyamah

(1987) mendefinisikan efisiensi sebagai suatu ukuran yang digunakan untuk membandingkan rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang direalisasikan atau penggunaan yang sebenarnya. Kemudian Mulyadi (2007) mengemukakan bahwa efisiensi adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Efisiensi juga berarti rasio antara input dan output atau biaya dan keuntungan. Dari pengertian diatas efisiensi adalah penggunaan sumber daya secara minimum guna pencapaian hasil yang optimum

Efektivitas

Menurut Handoko, (2000:105) Efektivitas adalah hasil yang dicapai pekerja dibandingkan jumlah hasil lain dengan jangka waktu tertentu. Sedangkan rancangan yang digunakan untuk mempelajari efektivitas ialah memadukan faktor-faktor organisasi, seperti struktur dan teknologi, dengan faktor-faktor individual, seperti motivasi, rasa keterikatan dan prestasi kerja. Unsur yang penting dalam konsep efektivitas yang pertama adalah pencapaian tujuan yang sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal, tujuan merupakan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin dicapai oleh serangkaian proses. Emitai Etzioni (1982:54) mengemukakan bahwa Efektivitas organisasi dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran.”

Menurut Kurniawan (2005) “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Kinerja

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (*job performance*) sumber daya manusia, untuk itu setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Mangkunegara (2007) menjelaskan bahwa istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Nawawi (2004) menyatakan bahwa, “Kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/ material maupun non fisik/ non material. Menurut Simanjutak (2005), ”Kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Simanjutak juga

mengartikan kinerja individu sebagai tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu”.

Foster dan Seeker (2001) menyatakan bahwa, “Kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan”. Kinerja individu adalah hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dan kinerja kelompok.

Menurut Mathis dan Jackson (2002) kinerja pegawai adalah mempengaruhi seberapa banyak kontribusi kepada organisasi antara lain termasuk :

- a. **Kuantitas Kerja** Standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya (standar kerja norma) dengan kemampuan sebenarnya.
- b. **Kualitas Kerja** Standar ini menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibandingkan volume kerja.
- c. **Pemanfaatan Waktu** Yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perusahaan.
- d. **Tingkat Kehadiran** Asumsi yang digunakan dalam standar ini adalah jika kehadiran pegawai di bawah standar kerja yang ditetapkan maka pegawai tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan.
- e. **Kerjasama** Keterlibatan seluruh pegawai dalam mencapai target yang ditetapkan akan mempengaruhi keberhasilan bagian yang diawasi. Kerjasama antara pegawai dapat ditingkatkan apabila pimpinan mampu memotivasi pegawai dengan baik.

Adapun indikator kinerja karyawan menurut Guritno dan Waridin (2005) adalah sebagai berikut :

- a. Mampu meningkatkan target pekerjaan.
- b. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
- c. Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan.
- d. Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan.
- e. Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan

Menurut Simanjutak (2005) kinerja dipengaruhi oleh: Kualitas dan kemampuan pegawai. Yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/ pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai.

Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan Boediono, (2003). Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang ataupun jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, tidak dapat ditumpuk atau digudangkan, melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan ataupun konsumen.

Pelayanan publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. “ Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pengertian ini dapat dinyatakan sebagai bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintahan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai kebutuhan masyarakat dan peraturanperundang undangan.

Menurut Kasmir (2005) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Selanjutnya Menurut Tjiptono (2004), definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya. Menurut Brata (2004:10) bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

METODE PENELITIAN

Data

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Aceh Tenggara. Penelitian ini bersifat penelitian deskriptif, Penelitian diskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Unit analisis dalam penelitian ini yaitu semua Jenis Pelanggan dan Pelayanan, Konsumen Rumah Tangga, Industri, Pemerintahan, dan Perusahaan. Jenis data yang digunakan berupa data primer. Sumber primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan. Selain itu , penulis juga melakukan observasi lapangan dan pengumpulan data dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian di perpustakaan. Data primer diambil melalui observasi dan wawancara. Objek

observasi yang dilakukan yaitu Struktur Organisasi, Data Jumlah Pelanggan, Data Jumlah Karyawan, Sarana dan Prasarana Pendukung.

Tehnik Analisa Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan teknik analisa data dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menafsirkan data yang berkenaan dengan situasi yang terjadi, sikap dan pandangan yang ada, hubungan antar variable, pengaruh suatu kondisi, dan perbedaan antar fakta.

Data yang telah diolah kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil analisis tersebut kemudian diinterpretasikan guna memberikan gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang diajukan. Dengan menggunakan Analisa /perbandingan antara jumlah karyawan dengan jumlah pelanggan. Persatuan Perusahaan Air Minum seluruh Indonesia (PERPAMSI) menetapkan Formulasi indikator rasio pegawai terhadap pelanggan adalah Jumlah Karyawan yaitu :

$$\text{Kuantitas/Rasio} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan}}{\text{(Efektivitas/Efesiensi Pelayanan)} \times 1000}$$

Secara Matematis, efektivitas dan Efisiensi dihitung berdasarkan (Jumlah pelanggan / 1000) Jumlah pegawai adalah banyaknya Karyawan yang tercatat sebagai Karyawan i tetap dan honorer.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Agara, Apabila dihubungkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. “Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

PDAM Tirta Agara harus memberikan pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintahan dalam bentuk jasa, yang sesuai kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang undangan, maka pelayanan yang demikian baru dapat dikatakan baik, apabila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan.

Dalam memberikan Pelayanan kepada para pelanggan dan calon pelanggan. PDAM Tirta Agara harus mampu memberikan Informasi tentang hal-hal yang perlu diketahui oleh masyarakat termasuk yang berhubungan dengan proses permohonan menjadi pelanggan termasuk didalamnya adalah tata cara

pelayanan dan pengaduan, sehingga dalam melaksanakan pertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya berjalan dengan baik.

Tabel 1. Jumlah Karyawan PDAM Tirta Agara Kutacane

No	Jenis kelamin	Jumlah		
		2017	2018	2019
1	Laki- laki	22	18	15
2	Perempuan	7	6	5
		29	28	23

Sumber : PDAM Tirta Agara Kutacane 2020

Dari tabel di atas diperoleh bahwa Pada Tahun 2017 Jumlah karyawan laki-laki sebanyak 22 orang, , sedangkan jumlah karyawan perempuan berjumlah 7 (tujuh) orang, tahun 2018 Jumlah karyawan laki-laki berkurang menjadi 18 orang dan perempuan berjumlah 6 orang, hal ini diakibatkan latar belakang pendidikan sumber daya yang dimiliki karyawan`

Selanjutnya tahun 2019 karyawan berkurang menjadi 15 orang laki-laki dan perempuan berjumlah 5 orang. Dari hasil wawancara dengan Kabag Umum Perusahaan Air Minum Tirta Agara (PDAM), diantara karyawan tersebut ada yang In-Disiplin dan Mengundurkan diri.

Berdasarkan keterangan Kabag Umum Perusahaan Air Minum Tirta Agara (PDAM) pada saat ini pelayanan terhadap pelanggan masih dianggap efisien, karena jumlah karyawan dengan Pelanggan masih dianggap sebanding berdasarkan Ratio.

Analisis Kinerja Karyawan PDAM Tirta Agara Kutacane

Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, permasalahan yang dihadapi bukan hanya terdapat pada bahan mentah alat – alat kerja, mesin – mesin produksi, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut sumber daya manusia yang mengelola faktor – faktor produksi lainnya tersebut. Peranan sumber daya manusia sangat penting dalam setiap perusahaan, karena meskipun faktor – faktor ekonomi lainnya telah tersedia serta didukung dengan teknologi modern tidak akan mempunyai arti bagi kehidupan perusahaan tanpa kehadiran dan peranan sumber daya manusia didalamnya.

Dalam analisis pekerjaan, Hal yang dilakukan pertama kali dalam penilaian kinerja karyawan adalah melakukan analisis pekerjaan. Proses analisis ini dapat dimulai dari analisis jabatan/posisi. Dengan mengetahui posisi seorang karyawan maka akan lebih mudah menjabarkan jenis pekerjaannya, tanggung jawab yang diemban, kondisi kerja, dan berbagai program dan kegiatan yang dilakukannya. Analisis pekerjaan ini sangatlah penting dalam penilaian kinerja karena menjadi dasar bagi penentuan standar

dan evaluasi. Penentuan standar kinerja digunakan untuk mengkomparasikan antara hasil kerja karyawan dengan standar yang telah ditetapkan. Melalui perbandingan ini maka dapat diidentifikasi apakah kinerja karyawan sudah sesuai dengan target yang diinginkan atau tidak. Secara umum penilaian kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane yang telah dilaksanakan oleh pimpinan antara lain :

1. Penilaian Kinerja yang didasarkan atas penilaian tingkah laku.
2. Penilaian Kinerja yang didasarkan atas ciri dan sifat individu karyawan.
3. Penilaian Kinerja berdasarkan hasil kerja.
4. Penilaian kinerja atas dasar kombinasi beberapa unsur

Penilaian Kinerja berdasarkan hasil kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane, dapat kita lihat dari bidang pelayanan pelanggan PDAM Tirta Agara Kutacane, beberapa jenis pelanggan diantara lain adalah :

1. Pelanggan Sekto Rumah Tangga
2. Pelanggan Sektor Perusahaan
3. Pelanggan Sektor Pemerintahan

Pada tabel di bawah ini, akan disajikan data kinerja pelayanan karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane, yaitu kuantitas pelanggan yang dapat dilayani, dari berbagai sektor.

Tabel 2.
Kinerja Pelayanan berdasarkan Jumlah Pelanggan Kantor Pusat dan Cabang PDAM Tirta Agara

No	Nama Cabang	Jumlah	Efektivitas
1	Kantor Pusat	3.265	3,26
2	Kantor . Cab. Badar	1.427	1,43
3	Kantor Cabang Simpang Semadam	752	0,75
4	Kantor Lawe Sigala-gala	2.750	2,75
	Jumlah	8.194	

Sumber PDAM Tirta Agara Kutacane 2020

Dari tabel di atas diperoleh bahwa jumlah Pelanggan secara keseluruhan berjumlah 8.194 pelanggan, yang terdiri dari pelanggan pada kantor pusat sebanyak 3.265 pelanggan atau 40 % dari total pelanggan, Kantor cabang badar saat ini memiliki pelanggan sebanyak 1.427 pelanggan atau 20 % dari jumlah pelanggan, untuk Cabang Simpang semadam memiliki jumlah pelanggan 10 % dari jumlah pelanggan atau 752 Pelanggan.

Sedangkan Untuk Kantor Cabang Lawe Sigala-gala pelanggan yang dimiliki saat ini adalah sebanyak 2.750 pelanggan atau 30% dari jumlah pelanggan yang dimiliki PDAM Tirta Agara Kutacane, Capaian

Kuantitas Kinerja Pelayanan terhadap Jumlah pelanggan diatas, nantinya akan diasumsikan terhadap tingkat Kinerja Pelayanan, yang disebut Efektivitas Pelayanan terhadap pelanggan .

Kegiatan penilaian kuantitas kinerja sendiri dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja, sehingga dapat diambil tindakan yang efektif semisal pembinaan berkelanjutan maupun tindakan koreksi atau perbaikan atas pekerjaan yang dirasa kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaan.

Penilaian Kuantitas kinerja terhadap tenaga kerja biasanya dilakukan oleh pihak manajemen yang berwenang untuk memberikan penilaian terhadap tenaga kerja yang bersangkutan dan biasanya merupakan atasan langsung secara hierarkis atau juga bisa dari pihak lain yang diberikan wewenang atau ditunjuk langsung untuk memberikan penilaian.

Hasil penilaian kinerja tersebut disampaikan kepada pihak manajemen tenaga kerja untuk mendapatkan kajian dalam rangka keperluan selanjutnya, baik yang berhubungan dengan pribadi tenaga kerja yang bersangkutan maupun yang berhubungan dengan perusahaan.

Dalam melakukan penilaian kinerja pada Karyawan PDAM Tirta Agara Kutacane dilakukan berdasarkan deskripsi pekerjaan yang telah ditetapkan sebelumnya, berdasarkan deskripsi pekerjaan yang telah ditetapkan pada saat melaksanakan kegiatan analisis pekerjaan. Karyawan PDAM Tirta Agara Kutacane juga diberikan kesempatan merumuskan pekerjaan secara konstruktif, karena kesalahan bukan hanya dilakukan oleh tenaga kerja, tapi oleh Faktor Intern dan Ekstern.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan fakta, data dan hasil pengamatan di lapangan serta analisis yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Efisiensi, Efektifitas, dan keadilan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane belum menampakkan hasil yang maksimal karena belum sesuai dengan apa yang diharapkan karena sehingga hal ini akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sedangkan responsivitas Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane dalam kegiatan penyediaan air sudah cukup baik dimana keluhan dari pelanggan untuk sikap tanggap yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane (PDAM) sudah baik dan jelas, dan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane (PDAM) telah mengeluarkan kebijakan *one day service* untuk keluhan pelanggan dan *one week service* untuk pemasangan sambungan baru.

2. Permasalahan yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya modal, sarana, dan prasarana, kualitas sumber daya manusia, sumber daya alam dan sumber daya teknologi.
3. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan publik adalah dukungan pendanaan serta peningkatan laba, pengembangan sumber air baku, optimalisasi sarana dan prasarana, efisiensi biaya dan peningkatan pendapatan serta pematapan manajemen.

Saran

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, maka ada beberapa saran sebagai berikut :

1. Meningkatkan tingkat kesehatan dan kinerja agar memenuhi prinsip-prinsip manajemen yang baik, melalui peningkatan kinerja aspek Pelayanan, yang nantinya akan berimbas pada peningkatan kinerja pada bagian lain seperti Aspek keuangan, aspek operasional serta aspek administrasi dan Sumber daya Manusia.
2. Melakukan perbaikan manajemen agar tidak terjadi kerugian dalam kegiatan operasional,

- seperti kehilangan Air, sehingga pada akhirnya terwujud perusahaan pelayanan publik yang profesional dan memberikan kontribusi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane (PDAM) , selanjutnya Pendapatan Asli Daerah (PAD).
3. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane (PDAM) perlu melakukan revitalisasi kebijakan terhadap rekrutmen dan seleksi terhadap pegawai sesuai dengan kebutuhan agar dapat meningkatkan kuantitas, kualitas dan profesionalitas dalam pelayanan.
 4. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Tenggara diharapkan lebih meningkatkan pembinaan dan koordinasi dengan kondisi terkini Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agara Kutacane (PDAM), serta perlu membuat satu formulasi kebijakan penyertaan modal maupun kebijakan pengelolaan untuk meningkatkan Kuantitas dan Kinerja Pelayanan kepada masyarakat.

REFERENSI

- Abya Brata, Atep.2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta:
- Arikunto,(2002). *Prosedur Penelitian* . Penerbit PT.Rineka Cipta : Bandung.
- Boediono,B,(2003) . *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Penerbit PT.Rineka Cipta.
- Fandy Tjipto, (2004) *Manajemen Jasa*. (Yogyakarta : Penerbit Andi.ED.I,Cet,III,2004),.
- Handyaningrat,S. (2002). *Pengantar Suatu Ilmu Administrasi Dan Manajemen* ,Penerbit Gunung Agung,Jakarta.
- Handoko. (2001). *Efektifitas Organisasi* . Penerbit : Erlangga.Jakarta.
- Irawan D.,Handi (2002). *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Cetakan Pertama . Penerbit Elexmedia Komputindo. Jakarta.
- Kasmir,(2005) ,*Pelayanan Konsumen* , Penerbit Prenada Media ,Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Kurniawan ,Agung . (2005). *Transformasi Pelayanan Public*. Penerbit PEMBARUAN Yogyakarta.
- Lupiyoadi,Rambat. (2001). *Pemasaran Jasa* . Jakarta : Penerbit Selemba Empat.
- Margono .(2004). *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Penerbit Rineka Cipta Jakarta
- Moleong, Lexi J, Dr.M.A. (2006) . *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit ; Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Sugiyono, (2008) *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua belas, Penerbit : Alfabeta Bandung.
- Prawiro Sentono , Suyadi (1999). *Analisis Kerja Organisasi*. Bandung : Penerbit PT. Rineka Cipta
- Sugiyono.(2001). *Statistika Untuk Penelitian,Bandung* : Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Bisnis*.Cetakan Kedua Belas, Penerbit: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono ,(2012). *Metode Penelitian Untuk Administrasi*. Penerbit Alfabeta Bandung
- Umi Narimawati,(2008). *Penelitian Kualitatif Dan Kualitatif : Teori Dan Aplikasi* ,Penerbit Unikom,Bandung.
- Widodo,Joko,(2001) ,*Good Governance : Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Control Birokrasi Pada Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*, Penerbit Insan Cendeka, Surabaya