

## **KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PENGELOLA AIR BERSIH (UPTD-PAB) KECAMATAN UJUNGBATU KABUPATEN ROKAN HULU**

**Olivia Maharani\***

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau, Indonesia  
Corresponding Author: [olivia.maharani0391@student.unri.ac.id](mailto:olivia.maharani0391@student.unri.ac.id)

**Mimin Sundari Nasution**

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau, Indonesia  
e-mail: [mymien\\_031086@yahoo.com](mailto:mymien_031086@yahoo.com) atau [mimin.sundari@lecturer.unri.ac.id](mailto:mimin.sundari@lecturer.unri.ac.id)

### **ABSTRACT**

*The Technical Implementation Unit for the Clean Water Management Service (UPTD-PAB) of Ujungbatu District, Rokan Hulu Regency, as a government agency in the form of a BUMD, has the type of service included in the goods service group, in this case, clean water providers. The purpose of this study was to determine the quality of service provided by the UPTD-PAB, Ujungbatu District, Rokan Hulu Regency to customers and the constraints encountered in the service process. The theory used in this study is the Zeithaml theory, namely there are five dimensions to measure service quality: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. This research method uses a type of qualitative research that is descriptive with a phenomenological approach, the necessary data is obtained through observation, interview, and documentation techniques which are then analyzed and the data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that: first, the service quality of the Technical Implementation Unit for the Clean Water Management Service (UPTD-PAB) of Rokan Hulu Regency has not been fully optimal for its implementation because there are still several things that are not in accordance with quality services, besides that only the Empathy indicator has been goes well in providing empathy for the attitude of officers to their customers. While the Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance indicators which can be concluded have not been running properly because they are still not in accordance with the vision, mission, and good SOPs. Second, the constraints faced by the Clean Water Manager (PAB) of Ujungbatu District, Rokan Hulu Regency in improving service quality, namely: facilities and infrastructure and human resources. As for the suggestions presented by the researchers, namely the need for guidance and*

*training for the UPTD-PAB of Ujungbatu District and conducting procurement and upgrading of facilities and infrastructure.*

**Keywords :** *Public Service, Service Quality, Community Satisfaction.*

### **ABSTRAK**

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD yang memiliki jenis pelayanan termasuk dalam kelompok pelayanan barang dalam hal ini adalah penyedia air bersih. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPTD-PAB Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu kepada pelanggan dan kendala yang dihadapi dalam proses pelayanannya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Zeithaml yaitu terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan: Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan fenomenologi, data-data yang diperlukan diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yang selanjutnya dianalisis dan teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pertama, Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) Kabupaten Rokan Hulu belum optimal sepenuhnya atas pelaksanaannya karena masih ditemukan beberapa hal yang tidak sesuai dengan pelayanan yang berkualitas, selain itu hanya indikator Empathy yang sudah berjalan dengan baik dalam memberikan empati atas sikap petugas kepada pelanggannya. Sedangkan indikator Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance yang mana dapat disimpulkan belum berjalan dengan semestinya karena masih tidak sesuai dengan visi, misi, serta SOP yang baik. Kedua, kendala yang dihadapi oleh Pengelola Air Bersih (PAB) Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu: sarana dan prasarana serta sumber daya manusia. Adapun saran yang paparkan peneliti yaitu perlu adanya pembinaan dan pelatihan kepada UPTD-PAB Kecamatan Ujungbatu dan melakukan pengadaan dan peningkatan atas sarana dan prasarana

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan.

Salah satu kebutuhan pokok manusia adalah air. Dalam hal ini air sangat berperan untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Dalam pasal 33 ayat (3) UUD 1945 disebutkan bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Dalam hal ini diartikan bahwa air merupakan milik bersama yang harus diatur secara baik. Karena pentingnya kebutuhan terhadap air maka menjadi hal yang wajar jika air bersih merupakan prioritas yang seharusnya dikelola dengan baik.

Dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini penyedia air bersih di Indonesia merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berupa barang publik.

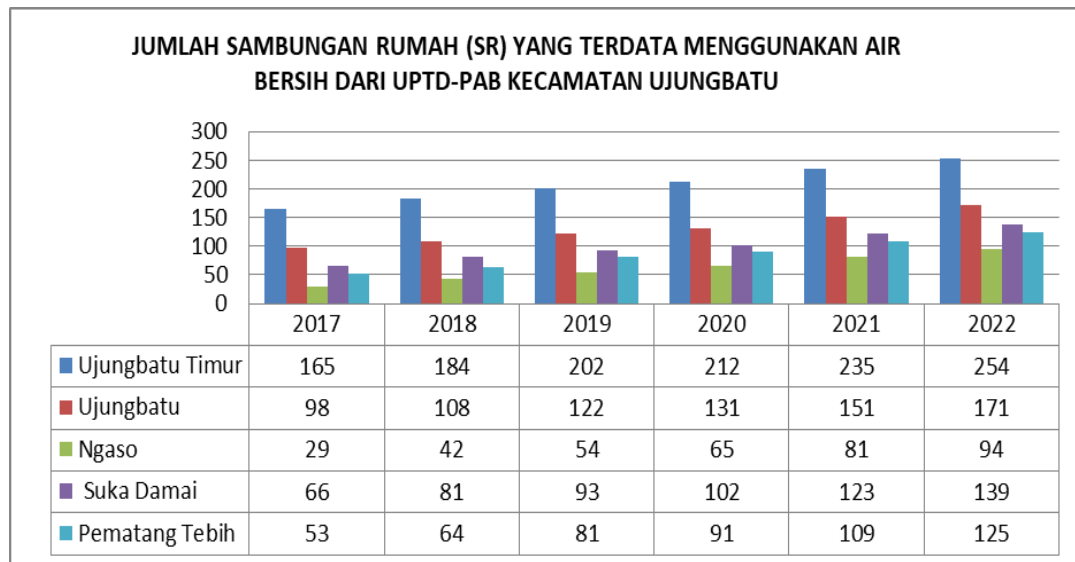
Sebagai bentuk perwujudannya, penyedia sebagian air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota madya diseluruh Indonesia. Salah satunya yaitu di Kabupaten Rokan Hulu, dalam hal ini pengelolaan air bersih diserahkan kepada Dinas Tata Ruang Dan Cipta Karya yang disebut dengan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) yang merupakan salah satu intansi dari BUMD. Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) merupakan pengelola yang berada disetiap Kecamatan. Salah satunya adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) yang berada di Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) yang bergerak dibidang pengadaan air bersih bertujuan untuk melayani kepentingan masyarakat. Pelayanan air bersih tersebut dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) dengan cara menyalurkan air bersih kerumah penduduk, tempat usaha dan fasilitas umum yang membutuhkan dalam melaksanakan kebutuhan sehari-hari unuk memajukan fungsi ekonomi dengan target keuntungan dengan menjalankan fungsi sosial.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) adalah jenis pelayanan publik yang dikategorikan dalam jenis barang publik yang menyediakan air bersih bagi masyarakat atau penerima layanan berupa pelayanan umum melalui pipa distribusi dengan cara sambungan langsung yang mengalirkan air kerumah pelanggan. Kemudian melalui pelayanan

husus yang dilaksanakan dengan mobil tangki yang membawa air ke pelanggan.

Selanjutnya berikut jumlah keluarga yang terdata menggunakan air bersih dari Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) Di Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu pada tahun 2017-2022:



Gambar 1. 1 Grafik Data Sambungan Baru (SR) Yang Menggunakan Air Bersih Pada UPTD-PAB Tahun 2017-2022

*Sumber: UPTD-PAB Kecamatan Ujungbatu 2017-2022*

Dilihat dari jumlah pelanggan yang ada pada gambar 1.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah pelanggan yang terdata menggunakan air bersih dari Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) Di Kecamatan Ujungbatu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Dalam hal ini dapat dijabarkan jumlah Sambungan Rumah (SR) pada tahun 2017 berjumlah 411 (SR), tahun 2018 berjumlah 479 (SR), tahun 2019 berjumlah 552 (SR), tahun 2020 berjumlah 601 (SR), tahun 2021 berjumlah 699 (SR), dan tahun 2022 berjumlah 783 (SR). Dalam hal ini tentunya pegawai di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) Kecamatan Ujungbatu harus memiliki kompetensi yang handal agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pelannggan.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) Kecamatan Ujungbatu merupakan fasilitator penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh pemerintahan. Adapun jenis-jenis pelayanan di UPTD-PAB unit Ujungbatu adalah sebagai berikut:

- Sambungan Baru
- Pembayaran Rekening Air.
- Tutup Tetap Atas Permintaan Pelanggan
- Ganti Stop Kran

- Buka Kembali Bekas Tutup Tetap
- Ganti Nama
- Pelayanan Pengaduan

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) bertanggungjawab untuk mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani setiap kelompok konsumen. Namun dalam pelaksanaannya harapan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) Kecamatan Ujungbatu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat belum sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi pelayanan yang telah diberikan.

Dalam hal ini, masih terlihat beberapa masalah yang dikeluhkan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) Kecamatan Ujungbatu seperti penyaluran air yang sering mati, keluhan pelanggan atas kualitas air yang keruh, kuantitas aliran air yang tersalurkan kecil, dan pelayanan bagi sambungan baru yang lambat.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dan dilakukan dengan pendekatan fenomenologi. Dalam prosesnya penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data, dan menafsirkan makna data dari perolehan data tersebut.

Metode kualitatif dianggap tepat dipakai guna mengungkapkan serta memahami suatu hal dibalik kejadian yang diketahui sekalipun. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti akan berusaha mengamati serta melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu serta kendala yang dihadapi oleh UPTD-PAB Kecamatan Ujungbatu dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dihadapi.

Peneliti menggunakan informan penelitian sebagai sarana dalam mendapatkan keterangan serta data yang diperlukan dalam penelitian kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu. Teknik penunjukkan informan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian untuk menunjuk pegawai sebagai informan adalah dengan menggunakan teknik *purposive sumpling* dimana peneliti menentukan yang menjadi informan adalah orang mewakili karakteristik-karakteristik populasi untuk memperoleh data. Dan dalam menentukan pelanggan, peneliti menggunakan teknik *convenience sumpling* dimana peneliti menentukan informan berdasarkan ketersediaan dalam hal ini

pemilihan informan berdasarkan kedekatan dan tidak mempertimbangkan apakah mereka mewakili seluruh populasi atau tidak.

Adapun informan pada penelitian ini adalah:

- a. Kepala UPTD-PAB Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.
- b. Kaur Administrasi dan Keuangan UPTD-PAB Kecamatan Ujungbatu.
- c. Pelaksana Distribusi UPTD-PAB Kecamatan Ujungbatu.
- d. Operator PAB UPTD-PAB Kecamatan Ujungbatu.
- e. Pelanggan/Masyarakat yang terdata oleh UPTD-PAB Kecamatan Ujungbatu sebanyak 5 (orang).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan kebutuhan air bersih merupakan pelayanan yang memperhatikan kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa atau produk. Berdasarkan Peraturan Bupati rokan Hulu Nomor 29 Tahun 2013 tentang pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB), disebutkan pada pasal 7 bahwa kepala UPTD-PAB mempunyai tugas pokok memimpin pengelolaan dan pengendalian UPTD agar dapat memberikan pelayanan air bersih terbaik kepada masyarakat dengan mengacu kepada kualitas, kuantitas, dan kontinuitas yang memadai. Dalam hal ini dimaksudkan agar barang (jasa) yang diterima masyarakat dapat sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan sebagai penerima barang(jasa).

Dalam melaksanakan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu, penulis menggunakan teori menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2018) yang menjelaskan Kualitas Pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati).

### **Tangibel (Berwujud)**

Tangibel atau bukti langsung meliputi pegawai, fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini terkait dimensi Tangibel (Berwujud) dalam kualitas pelayanan publik oleh Pengelola Air Bersih (PAB) DiKecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu masih belum optimal. Dalam hal ini masih terdapat keluhan pelanggan terhadap kenyamanan pelayanan yang diberikan terkait prasarana yang disediakan oleh Pengelola Air Bersih (PAB) Di Kecamatan Ujungbatu masih terbatas seperti ruang tunggu bagi pelanggan yang sedang melakukan pelayanan belum tersedia. Hal ini tentunya akan mengurangi kualitas pelayanan yang diterima pelanggan karena tidak mendapatkan kenyamanan dalam proses pelayanan. Terkait hal tersebut Pengelola Air Bersih (PAB) memiliki tujuh jenis layanan. Dalam hal ini terdapat enam layanan yang saat

ini prosesnya dilakukan langsung pada loket PAB. Dan untuk layanan pembayaran rekening Pengelola Air Bersih melakukan penjemputan langsung pada pelanggan.

### **Reliability (Kehandalan)**

Reliability (Kehandalan) merupakan indikator yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan yang diberikan pegawai sebagai pemberi layanan. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini terkait dimensi Reliability (Kehandalan) dalam kualitas pelayanan publik oleh Pengelola Air Bersih (PAB) DiKecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu masih belum optimal. Dalam hal dimaksudkan Pengelola Air Bersih (PAB) Kecamatan Ujungbatu dalam pelaksanaannya masih belum sesuai SOP yang ada, seperti pelayanan sambungan baru yang lambat dikarenakan keterbatasan jumlah teknisi yang tersedia serta keterbatasan pengetahuan beberapa pegawai dalam menggunakan alat bantu komputer dalam pelayanan. Dalam hal ini beberapa kebutuhan atas pelayanan terlambat pelaksanaannya karena faktor tersebut.

### **Responsiveness (Ketanggapan)**

Responsiveness (Ketanggapan) adalah bentuk tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini terkait dimensi Reliability (Kehandalan) dalam kualitas pelayanan publik oleh Pengelola Air Bersih (PAB) DiKecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu masih belum optimal. Dalam hal ini keluhan pelanggan atas air yang sering mati, kerusakan atau pipa yang bocor, serta air yang macet dan layanan sambungan baru yang lambat masih belum teratasi dengan baik. Terkait hal tersebut ketanggapan pegawai terhadap keluhan lambat prosesnya dikarenakan pengadaan sarana yang terbatas seperti peralatan perbaikan dan bahan baku. Hal lainnya yaitu jumlah petugas yang minim sehingga beberapa pekerjaan lambat proses pengerjaannya.

### **Assurance (Jaminan)**

Assurance (Jaminan) yaitu hal-hal yang mencakup setiap bentuk pelayanan yang memerlukan jaminan atau kepastian atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini terkait dimensi Assurance (Jaminan) dalam kualitas pelayanan publik oleh Pengelola Air Bersih (PAB) DiKecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu masih belum optimal. Dalam hal ini terkait jaminan waktu yang diberikan dalam proses pelayanan tidak sesuai dengan SOP yang ada, seperti layanan sambungan baru dan keluhan terhadap waktu perbaikan atas kerusakan yang lambat yang diakibatkan karena ketersediaan bahan baku, serta stok peralatan yang terbatas dan jumlah petugas yang minim dalam memberikan pelayanan sehingga beberapa pekerjaan lambat prosesnya. Selanjutnya juga terdapat keluhan masyarakat

atas air yang mati dan beban biaya atas air yang dipakai tidak sesuai.

### **Empathy (Empati)**

Empathy (Empati) dalam sebuah pelayanan berkaitan dengan keseriusan, perhatian, pengertian, simpati dan keterlibatan semua pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman masing-masing pihak tersebut. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini terkait dimensi Empathy (empati) dalam kualitas pelayanan publik oleh Pengelola Air Bersih (PAB) DiKecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu sudah berjalan optimal dan baik. Hal ini dapat dilihat dari respon dari pelanggan bahwa dalam melayani petugas PAB bersikap dengan sopan,ramah dan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan setiang pelanggan pengguna PAB.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu masih belum optimal pelaksanaanya. Dalam hal ini dikarenakan hanya satu indikator yaitu Empathy yang sudah berjalan dengan maksimal. Terkait dimensi Empathy tersebut yaitu berkaitan dengan sikap petugas dalam hal melayani atas kesopanan,keramahan, santun, dan sikap tidak diskriminatif atau membeda-bedakan setiap pelanggan. Untuk dimensi Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) masih belum maksimal pelaksanaanya.
2. Dalam penelitian ini peneliti menemukan beberapa kendala yang dihadapi oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan yakni terkait sarana yang terbatas dan tidak tersedia, pengadaan prasarana dalam menunjang kenyamanan yang belum memadai dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki keterbatasan jumlah serta pengetahuan dan kemampuan dalam menggunakan alat bantu.

### **Saran**

1. Dalam memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu, perlu adanya perhatian seperti pembinaan dan pelatihan dari Dinas Tata Ruang Dan Cipta Karya kepada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) Kecamatan Ujungbatu agar pelayanan yang diberikan dapat terlaksana secara maksimal dan lebih



memperhatikan pengawasan dan perbaikan perpipaan secara terus menerus sesuai dengan ketentuannya.

2. Dalam memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan, Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB) Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu perlu melakukan pengadaan terhadap prasarana terkait ruang tunggu, serta pengadaan dan peningkatan terhadap sarana terkait peralatan dan bahan baku dalam pendistribusian air bersih dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Barata, Atep. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Gramedia.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik ;Konsep, Dimensi, Indikator,Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hastono (2008): Pelayanan Publik di Bandar Udara Polonia. USU e-Repository
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta :  
Pembinaan.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Stia Lan Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. and Saldana, J. (2014) Qualitative Data Analysis: a Methods Sourcebook. Third Edit. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC: SAGE Publications, Inc
- Moenir, 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J. L. (2018) Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bnadung: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Nasution, M. N. 2001. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2010. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta,
- Ratminto & Winarsih Atik Septi. (2014). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sentot Iman, W 2010. Manajemen Pemasaran Bank.-1, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan P. 2006. Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono (2018) Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supriyono, Maryanto. (2011). Buku Pintar Perbankan. Yogyakarta: Andi.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Widodo, J., (2001.) Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

### **Referensi Karya Ilmiah**

- Aprilia, S. B., Ati, N. U., & Sekarsari, R. W. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 14(5), 1–13.
- Freddy, H. T. R., Achmad, W., & Nasution, M. S. (2022). The Effectivity Of Public Services Based On Smart Government In Bukit Raya Distric Pekanbaru City. *Journal of Governance*, 7(1), 239-259.
- Nurhartati, J. (2013). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Balikpapan. *SeJournal Administrasi Negara*, 1(2)(2), 654–668.
- Pambudi, A., Si, M., Pelayanan, K., Pdam, P., & Dwiyanto, Z. (n.d.). The Public Service Quality Of Tirtamarta PDAM In. 1–11.
- Prasetyono, D. W., & Diana, A. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Gresik. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 12(1), 56-70.
- Risna, R., & Sundari, M. PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir) (Doctoral dissertation, Riau University).
- Wulandari, N. S. A. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. *J. Ilm. Ilmu Adm. Negara*, 6(3), 112-114

### **Peraturan Perundang-undangan**

- Peraturan Bupati (Perbup) Rokan Hulu Nomor 29 tahun 2013 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Tata Ruang Dan Cipta Karya Kabupaten Rokan Hulu
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

### **Website:**

<https://riausmart.com/2020/01/14/air-pdam-mati-namun-tetap-bayar-kepala-desa-ujung-batu-timur-marah>