Jurnal ADMINISTRATIVUS
JURNAL KAJIAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Kualitas Pelayanan Air Bersih PDAM Minahasa di Kelurahan Maesa Unima Kecamatan Tondano Selatan

Jurnal Administrativus Vol 2 No 4, E-ISSN 3026-3018
© Tahun IAN FIS UNIMA. All right reserved ISSN
Desy Lintong[1], Devie S.R.Siwij[2], Thelma Wawointana[3]
[123] Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia

INFO ARTIKEL

Key word:
Quality Service, PDAM, Maesa Unima

Accepted:5 Oktober 2024
Revised : 10 Oktober 2024
Published: 31 Oktober 2024

ABSTRACT

This research is motivated by several complaints from public regarding public services in Maesa Unima village, especially in terms of clean water services provided by the drinking water company in Minahasa. The purpose of this research is to describe the quality of PDAM Minahasa clean water services. The type of research used is qualitative descriptive. The data collection techniques used in this study are interviews, observations, and documentation.

The result of this research is that the services of the Minahasa's PDAM are good, only in terms emphaty, employees don't care about what costumers want. For other quality indicators, namely direct evidence Tangible, Reability, Responsibility, and Assurance are ood. Service support factors are the existence of awareness factors, rules, organization, income, abilities and skills as well as service facilities.

INTISARI

Kata kunci:
Kualitas Pelayanan, PDAM, Maesa Unima

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di desa Maesa Unima, khususnya dalam hal pelayanan air bersih yang disediakan oleh perusahaan air minum di Minahasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan air bersih PDAM Minahasa. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini pelayanan PDAM Minahasa sudah baik, hanya saja dari segi emphaty pegawainya kurang peduli dengan apa yang diinginkan pelanggan. Untuk indikator mutu lainnya yaitu bukti langsung Tangible, Reability, Responsibility, dan Assurance sudah baik. Faktor pendukung pelayanan adalah adanya faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan serta fasilitas pelayanan.

I. PENDAHULUAN

Dalam kehidpan sehari-hari, air merupakan hal yang paling dekat dengan manusia dan merupakan kebutuhan vital bagi kesejahteraan dan penunjang kehidupan manusia. Oleh karena itu, air harus memiliki kualitas yang cukup selain sumber daya alam, air jiga merupakan unsur lingkungan hidup yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya.

Pelyanan public erat kaitannya dengan kapasiatas, kepatuhan, kecepatan dan sumber daya yang tersedia. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna, maka pelayanan tersebut dapat dikatan pelayanan yang baik. sebailiknya jika pelayanan yang diberikan tidak mampu memenuhi harapan pemberi kerja, maka pelayanan tersebut dapat dinyatakan tidak memuaskan. Mutu suatu jasa tidak tergantung pada baik dan buruknya pendapat atau pemahaman pemberi jasa, maleinkan pendapat pelanggan yang diberikan.

Saat sekarang ini, pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang tentunya harus dipenuhi oleh pemerintah[1]. Kebutuhan akan pelayanan ini tentunya harus harus diimbangi dengan pelaksanaan pelayanan yang baik dari pemerintah[2]. satu fungsi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemeintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat[3].

Menurut UU No. 15 Thun 2014 oleh Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, bagian dari standar kerja yang berkaitan dengan proses pemberian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jam kerja, biaya?tarif, produk kerja dan pelaporan. Perusahaan lain dapat menerapkan standar mutu tersebut, sehingga dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan perusahaan tersebut telah memberikan pelayaan yang berkualitas [4].

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya memberikan pelayanan air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah. Pada Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) disebutkan bahwa “pemerintah kabupaten/kota mempunyai tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan” dan dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 23 tahun 2006 pasal 20, PDAM memiliki peran yaitu “ pengelolaan PDAM berupa pelayanan air minum yang berkualitas atau keuntungan untuk pengembangan pelayanan umum yang bersangkutan”. Pasal tersebut menjelaskan dan menekankan peran PDAM yaitu memberikan pelayanan pada publik berupa air minum yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan taraf kesehatan dengan penggunaan air bersih dan berkualitas[5].

Menurut Standar Nasional Indonesia(SNI) mengenai system perencanaan penyediaan air bersih mencakup berbagai kriteria dalam merencanakan system ketersediaan air bersih yang di mulai dari perencanaan unit air baku, unit transmisi, unit produksi, unit distribusi, dan unit pelayanan. Dan untuk meningkatkan pelayanan air minum memenuhin prinsip 3K yaitu kualitas, kuantitas dan kontinuitas kepada masyarakat.

Seiring berjalannya waktu pelayanan PDAM Minahasa tidak berjalan maksimal dikarenakan adanya keluhan dari masyarakat yang tidak merasa puas terhadap pelayanan seperti yang dikatakan salah satu masyarakat tersebut mengenai beberapa hari air tidak turun ke pelanggan, sehingga hal ini membuat masyarakat yang hanya bergantung pada air PDAM kesulitan dalam mendapatkan air dan kemudian membuat mereka beralih mencari alternative lain dalam mendapatkan air untuk dapat dipergunakan dalam kebutuhan mereka. Salah satu sebabnya adalah permasalahan teknis.Kondisi jaringan pipa distribusi yang tua menyebabkan kerusakan pipa mengakibatkan penyaluran air tidak maksimal misalnya dari segi kualitas, kuantitas dan kontinuitas sehingga berisiko terhadap PDAM, pelanggan, masyarakat dan lingkungan disekitar pipa yang rusak.Penyelenggara pelayanan kurang memperhatikan pelayanannya karena menurut salah satu warga tersebut bahwa adanya masyarakat belum membayar tagihan/iuran air sehingga penyelenggara pelayanan memutuskan sambungan saluran air dari masyarakat. Sementara mereka pun butuh dana untuk mengatasi masalah-masalah apa yang mengakibatkan air tidak berjalan lancar kepada pelanggan, Dalam hal ini pihak PDAM tidak memperhatikan bagaimana pelayananannya terhadap pelanggan sehingga membuat pelanggan merasa kecewa karena dianggap kurang maksimal.

Berdasarkan beberapa uraian permasalahan pada latar belakang diatas dapat diketahui terdapat problematika dalam pelayanan PDAM Minahasa yang menyebabkan masyarakat menjadi kurang puas dengan pelayanan PDAM Minahasa.

Berangkat dari kondisi tersebut peneliti tertarik untuk meneliti "*Kualitas Pelayanan air bersih PDAM Minahasa Di Kelurahan Maesa Unima Kecamatan Tondano Selatan* ".

II. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2009:15) adlah suatu metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivism, yang digunakan untuk menyelidiki keadaan fenomena allam dimana peneliti sebagai alat utamanya, dan pengamatan terhadap sumber data yang dilakukan dengan baik. penelitian kualitatif menekankan prinsip situasi sosial yang terdiri dari tiga unsur, yaitu tempat pelaku dan karya yang berinteraksi. Alasan peneliti menggunakan penelitian ini karena lebih menitikberatkan pada proses pencarian makna terhadap hal-hal yang dihasilakan dari penelitian, dan tujuannya adalah untuk mengkaji permasalahan secara mendalam tanpa campur tangan peneliti dan hasilnya keluar[6].

Menurut Bogdan dan Taylor mengemukakanbahwapenelitiankualitatifadalahpenelitian yang menghasilkan data deskriptifberupa kata-kata tertulisataupenjelasanlisandariinforman dan perilaku yang diamati[7].Berdasarkan pada pandangan yang dikatakan di atas maka peneliti sendiri yang menjadi instrument dalam penelitian ini yang mengemukakanPelaksanaan Program Elektronik Kinerja (E-Kinerja) Pada Sub Bagian Kepegawaian dan Hukum Di Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Utara.Metode kualitatifdigunakanuntukmendapatkan data yang lebihmendalam, yaitumemperoleh data berdasarkanfakta yang adadilapangan, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh partisipan/sumber data. Yang menjadi instrument dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrument juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian selanjutnya[8]. Kualitas Pelayanan air bersih PDAM Minahasa Di Kelurahan Maesa Unima Kecamatan Tondano Selatan.

Menurut Moleong penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini agar dapat menggali informasi lebih dalam terkait masalah yang ada[9].

Agar bisa mendapat data yang lengkap maka penelitian ini memakai beberapa teknik pengumpulan data: 1) Observasi; yaitu dimana pengumpulan data dilakukan dengan mengamati secara langsung di lapangan; 2) Wawancara; dan 3) Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan secara terus menerus sejak awal sampai selesainya penelitian secara bersamaan sebagai berikut: 1) Reduksi Data, yaitu data yang diperoleh dari lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci; 2) Penyajian Data, langkah ini bertujuan memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian; 3) Verifikasi Data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung sejak awal dan selama proses pengumpulan data, peneliti menganalisis data yang dikumpulkan, yaitu mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul dan berkaitan dengan masalah yang menjadi fokus penelitian dan sebagainya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengukur kualiatas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Minahasa kepada public, peneliti menggunakan indicator Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, dkk yaitu:

A. Bukti Langsung (Tangible)

Menurut Zeithaml, Parasuruan dan Berry mengatakan Tangibles (bukti fisik) dalam hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan,pegawai dan saran komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satuan indicator yang paling konkrit.Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Bukti langsung dengan penampilan fisik dari penyediaan pelayanan baik fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan PDAM Minahasa kepada konsumen[10].

Sarana dan fasilitas yang diberikan adalah nilai kerja harian yang berharga bagi klien dan karyawan sebagai bagian proses dari pelayanan.Karena fungsi diatas, fasilitas peranan sarana dan layanan sangat penting untuk membedakan antara kegiatan kelancaran layanan dan peranan sumber daya manusia itu sendiri. Untuk itu

tujuan ini diharapkan bahwa PDAM akan terus memanfaatkan sumber dayanya, karena sumber daya yang baik dapat membantu organisasi menciptakan citra yang baik untuk distribusi kepada masyrakat umum terutama pelanggan agar merasa puas. Karena itu, PDAM minahasa harus sepenuhnya merangkul institusi dengan kebijakan yang memprioritaskan pelanggan untuk memberikan layanan yang baik.diperkirakan bahwa sebagai hasil dari peralatan yang disebut diatas, pelayanan yang disediakan PDAM minahasa akan menjadi efektif dan aman. Dengan peralatan yang dijelaskan diatas diharapkan bahwa pegawai akan dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan. Selain itu, dengan menyediakan layanan apapun yang diminta pelanggan, pegawai akan dapat membuat pelanggan dan akan mersa aman dan percaya diri saat akan membayar tagihan.

B. Kehandalan (Reability)

Kemampuan untuk memberikan layanan jasa yang dijanjikan dengan cepat, tepat dan memuaskan.Dalam hal ini, organisasi sebagai penyedia layanan dan pemberi layanan harus memiliki kemampuan untuk dipercaya. Karyawan harus menunjukan kinerja tebaiknya ketika proses layanan terjadi antara pengguna jasa dengan penydia jasa. Kehandalan dalam penelitian ini mencakup proses atau prosedur layanan serta efesiensi layanan.

Kehandalan dalam penelitian ini, meliputi prosedur atau proses pelayanan serta efisiensi pelayanan:

- *Prosedur atau proses pelayanan*

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pelanggan untuk memenuhi persayaratan atau aturan yang dimiliki PDAM untuk memperoleh hasil produksi yaitu air.Setiap pelanggan mengharapkan bisa melewati prosedur yang mudah dan sederhana dalam menerima pelayanan. Proses pelayanan merupakan bagian terpenting pada pemberian pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Adanya prosedur pelayanan yang sederhana di anggap sebagai kunci keberhasilan pemberian pelayanan.Hal ini sesuai dengan yang di ungkapkan oleh beberapa pelanggan mengenai prosedur pelayanan yang diberikan PDAM.

- *Efesiensi Pelayanan*

Efesiensi Pelayanan merupakan ketepatan cara usaha atau kerja dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya, ketepatgunaan dan kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat.

C. Daya Tanggap (Responsiviness)

Responsiveness adalah keinginan atau ketersediaan pegawai untuk memberikan layanan yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan cepat.Ini mencakup sikap yang tanggap dalam membantu pelanggan yang mencari informasi atau mengeluhkan layanan yang mereka terima, serta kepedulian dan kecepatan karyawan dalam memberikan layanan dengan segera. Layanan tidak berhasil memuaskan pelanggan secara optimal jika penyedia layanan tersebut buruk, bahkan dapat merusak reputasi organisasi public itu sendiri. Dalam manajemen pelayanan public tanggung jawqab adalah kapasitas organisasi untuk mengakui keperluan masyarakat, merencanakan dan memberikan prioritas pada pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan public yang sesuai dengan keperluan dan aspirasi masyarakat.Oleh karena itu, responsivitas berkaitan dengan kemampuan organisasi / aparat pelayanan untuk beradaptasi dengan perubahan keperluan masyrakat, bahkan diperlukan gerakan untuk meningkatkan kesadaran hak-hak pengguna layanan melalui partisipasi mereka dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan konteks dan isi layanan itu sendiri.

D. Jaminan (Assurance)

Jaminan(assurance) meliputi kemampuan pegawai untuk memiliki pengetahuan yamg sesuai mengengenai produk, sikap penerimaan, perhatian, dan rasa hormat dalam pemberian jasa, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan menjamin keamaanan dan penggunaan jasa yang diberikan dan kemampuan

untuk menginspirasi kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Berkeribadian ramah, hormat, jujur dan dapat menunjukan kepribadian yang baik secara alami. Selain itu dapat meningkatkan suasana kekeluargaan para karyawan sehingga memberikan kesan positif.

kualitas adalah kualitas yang dirasakan pelanggan ketika menggunkan layanan mereka. Kebaikan eliputi perkatan, tindakan atau perilaku yang baik, dan penampilan. Kata-kata dan tindakan yang baik membuat pelanggan mersa dihargai. Selain itu, penggunaan kata-kata yang positif dan ramah dalam menyampaiakn pesan membuat pelanggan merasa tidak akan emosi jika terjadi hal buruk. Keramahan bisa ditunjukan dengan selalu terseyum pada setiap pelanggan yang datang dan menyapa anda. Kejujuran merupakan bagian dari spiritualitas yang mencerminkan sikap bersama terhadap kebenaran dan budi pekerti yang terpuji. Dan kejujuran adalah kualitas yang dimiliki setiap orang di perusahaan. Hal ini akan mendorong pegawai untuk melakukan pekerjaannya sesuai aturan, selain itu juga mampu meningkatkan kualitas kerjanya. Agar lebih dapat diandalkan, maka citra perusahaan akan baik dimata masyarakat atau pelanggan dan mereka akan menggunakan layanan tersebut secara permanen. Pelaku usaha yang berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menunjukan kualitas prima melalui penampilan, karena penamoilan serinhkali dianggap sebagai cerminan diri seseorang Oleh karena itu perusahaan akan mempunyai opini yang baik jika pelanggan mendapat pelayanan yang menyenangkan. Karyawan merupakan tulang punggung organisasi karena merekalah yang menjadi kontak utama dan berinteraksi langsung dengan pelanggan. Dan sebaiknya perusahaan memberikan jaminan kepada masyarakat sebagai pengguna produk jasany agar tecipta kepercayaan pelanggan. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas, namun kebutuhan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan yang terjadi selama ini ditandai dengan pelayanan yang berbelit-belit, lambat, dan melelahkan[11].

E. Empaty (Empathy)

Empati merupakan sikap yang yang menunjukan kepedulian terhadap susuatu. Dalam lingkungan perusahaan yang pelanggannnya adalah masyarakat, maka empati sangat penting untuk terus melayani masyarakat dalam penyediaan air bersih. Empati mencakup perhatian perusaahn, kemapuan karyawan dalam dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan upaya perusahaan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat bisnisnya. Dalam lingkungan perusahaan yang pelanggannya adlah masyarakat dalam hal ini penyediaan air bersih. Konsep empati berupaya memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, termasuk kemudahan berkomunikasi, perhatian dan pemahaman terhadap kebbutuhan. Dampak kepedulian dapat terlihat pada pengelolaan keluhan pelanggan yang disampaikan. Memperlakukan konsumen dapat memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengubah perusahaan yang tidak puas menjadi suatu kepuasan. Keluhan pelanggan dapat dijadikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan. Adanya hubungan antara karyawan dan pelanggan sebenarnya melibatkan komunikasi antara keduannya. Tidak dapat dipungkiri bahwa komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah hubungan. Apabila terjadi kesenjangan komunikasi antara karyawan dan pelanggan maka akan timbul tingkat atau persepsi negative terhadap kualitas pelayanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mengakses pelayanan public. Pemerintah atau sector swasta bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masyarakat meiliki akses terhadap layanan yang memdai. Untuk itu, penting untuk mengatur hubungan antara warga Negara sebagai konsumen pelayan publikdan penyediapelayanan public.

Dari hasil wawancara dapat disimpulakn bahwa pelayanan yang diberikan dari segi empati dapat dinilai masih buruk. Karena pelayanannya tidak sesuai harapan pelanggan. Kerana pelayanannya tidak sesuai harapan pelanggan. Karena pelanggan selalu mengelu pelayanan air yang buruk, padahal aspek pelayanan lainnya dinilai baik. memahami keinginan banyak orang dari latar belakang dan kepribadian yang berbeda bukanlah tugas yang mudah. Untuk itu PDAM selalu berupayaagar dapat memberikan pelayanan yang diinginkan oleh pelanggannya.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di lapangan dengan di dukung data-data yang diperoleh penilis dan diolah berdasarkan tanggapan responden yang dijadikan sebagai contoh dalam penelitian dan ditambah dengan hasil wawancara dan setelah semua hal diatas dilakukan dan dianalisis meka penulis memperoleh hasil penelitian dalam penelitian di ini yang disebut kualitas. Pelayanan air bersih dalam penyediaan Air minum daerah (PDAM) Minahasa di kelurahan maesa unima dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dimensi tangible (bukti fisik). Dkantor PDAM Minahasa, dalam melayani pekerjaannya menggunakan

pakaian yang nyaman dan rapi karena penampilan yang baik dapat memberikan kesan yang baik pada pekerja.

2. Dimensi reliability (kehandalan). Dan para pekerja terampil dalam melaksanakan berbagai tugasnya, terutama dibidang teknis, dapat diandalkan dan mengetahi cara-cara untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.
3. Dimensi Responsiviness (daya tnggap). Pegawai sangat tanggap dalam memberikan pelayanan sangat tanggap terhadap keluhan dan saran masyarakat serta dapat menanggapi keluhan positif dari pelanggan apabila saran masyarakat mendapat jawaban yang baik.
4. Dimensi Assurance (jaminan). Hal ini untuk memastikan bahwa layanan ini dapat bekerja dengan cepat misalnya jika pelanggan menyampaikan keluhan kepada perusahaan mengenai masalah pasokan air kerumah.
5. Dimensi emphaty (perhatian). Dari keempat indicator dalam dimensi ini yang digunakan untuk mengendalikan kualitas pelayanan PDAM Minahasa, dua Indikator mendapat tanggapan positifdari pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] M. Rantung, *"Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahsasa"*, 2022.

[2] I. K . Banua, T. Wawointana, M. Mandagi, M. R. Hidayat, *"Pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa"*, 2023.

[3] D. S. R Siwij, *"Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Motivasi Kerja Perangkat Desa se- Kecamatan Pineleng"*, 2022.

[4] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

[5] Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).

[6] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta, 2009.

[7] L. J. Moleong, *Metodologi PenelitianKualitatif (Edisi Revisi)*. 2017.

[8] L. J. Moleong, *Metodologi PenelitianKualitatif (Edisi Revisi)*. 2017.

[9] Lumingkewas, *Pengantar Abalisis Kebijkan Publik, Teori dan Aplikasi*. malang: wineka media, 2018.

[10] A, Parasuraman, Berry, L., Zeithaml, V. '*Quality Counts In Service too*' Business Horizoon

[11] T. Wawointana, J. Langkai, J. E. H. Mokat, and I. Pangkey, *"The Performance of Bureaucrats in Public Services"*, 2019

[12] A. R. Dilapanga, "Evaluasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Perdesaan (PPIP) di Kecamatan Bolaang Timur Kabupaten Bolaang Mongondow," *J. Kaji. Kebijak. dan Ilmu Adm. Negara (JURNAL Adm.*, vol. 1, no. 1, 2019, doi: 10.36412/jan.v1i1.999.

[13] A. Takalentangen, A. R. Dilapanga, and ..., "Implementasi Kebijakan Penyaluran Beras Sejahtera (Rastra) Di Kelurahan Singkil Dua Kota Manado," *Jambura J. ...*, 2021, [Online]. Available: https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/article/download/11278/3140

[14] J. E. Langkai, *KEBIJAKAN PUBLIK*. Malang: CV Seribu bintang,.

[15] Kendi Goni. Devie Siwij. Thelma Wawointana, "Pengaruh Implementasi Kebijakan Protokol Kesehatan Dalam Upaya Pencegahan Covid-19 Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Parawisata Kota Manado," 2022