

Akuntabilitas Pelayanan PDAM Tirta Sejuk Terhadap Kebutuhan Air Bersih Di Blangkejeren

Nancy Onibala ^{a,1*}, Khaidir Ali ^{b,2}

^{a,*} Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia, ^b Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, Indonesia

¹ nancyonibala@unima.ac.id, ² khaidirali@umsu.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:
Accountability, Service,
Clean Water Needs

The regional drinking water company (PDAM) is one of the BUMDs owned by the regional government. PDAM is responsible for developing and managing clean water supply systems to provide cheaper services to consumers. Clean water is one of the basic human needs that cannot be avoided in everyday life, because it is very important. Purpose of This study evaluates the quality of PDAM Tirta Sejuk's services for Blangkejeren's clean water needs. To obtain a systematic, factual and accurate picture of the problem under study, qualitative methods with descriptive analysis were used. Tangibility, empathy, responsiveness, trust, and assurance are the indicators used. The research results show that the service provided to customers is quite good and satisfactory because of the officers' response to various problems with the need for clean water in Blangkejeren. However, there are several shortcomings that are obstacles: inadequate building infrastructure, such as lack of water storage tanks and water filters, which makes the quality of clean water dependent on the weather.

INTISARI

Kata kunci:
Akuntabilitas, Pelayanan,
Kebutuhan Air Bersih

Diterima : 30-05-2024
Dipublish : 29-06-2024

Perusahaan daerah air minum (PDAM) adalah salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dimiliki pemerintah daerah. PDAM bertanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyedia air bersih untuk memberikan layanan yang lebih murah kepada konsumen. Air bersih adalah salah satu kebutuhan dasar manusia yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan sehari-hari, karena itu sangat penting. Tujuan Studi ini untuk mengevaluasi kualitas layanan PDAM Tirta Sejuk terhadap kebutuhan air bersih Blangkejeren, mendapatkan gambaran sistematis, faktual, dan akurat tentang masalah yang diteliti. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan analisis deskriptif digunakan. Wujud, empati, daya tanggap, kepercayaan, dan jaminan adalah indikator yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan cukup baik dan memuaskan karena tanggapan petugas terhadap berbagai masalah dengan kebutuhan air bersih di Blangkejeren. Akan tetapi, ada beberapa kekurangan yang menjadi hambatan: infrastruktur bangunan yang kurang mendukung, seperti bak penampungan air yang belum ada dan penyaring air, yang membuat kualitas air bersih bergantung pada cuaca.

Copyright © 2024 (Nancy Onibala). All Right Reserved

1. Pendahuluan

Pelayanan menjadi prioritas utama dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan, baik di pusat maupun daerah. Dengan memberikan otonomi

yang luas kepada daerah, diharapkan dapat mempercepat pencapaian kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan layanan, pemberdayaan, dan partisipasi aktif masyarakat [1]. Selain itu, dalam

* Korespondensi Penulis : khaidirali@umsu.ac.id

* DOI : 10.53682/administro.v6i1.9212

konteks globalisasi yang strategis, otonomi daerah diharapkan dapat meningkatkan daya saing dengan memperhatikan nilai-nilai demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, serta memanfaatkan potensi dan keberagaman setiap daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia [2]. Salah satu BUMD yang dimiliki pemerintah daerah ialah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyedia air bersih dalam melayani konsumen dengan harga yang lebih terjangkau. Masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang berkualitas jika pemerintah daerah mengikuti asas-asas, prinsip-prinsip, dan standar yang telah ditetapkan dalam pelayanan publik [3].

Kualitas pelayanan merupakan instrumen dan strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk menarik minat konsumen dalam mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan. Umumnya, konsumen menilai produk atau jasa dari kualitas dan pelayanannya. Apabila kualitas pelayanan tersebut memuaskan, konsumen akan merasa keinginan mereka terpenuhi dan mengalami kepuasan terhadap produk atau jasa yang diberikan [4]. Kantor PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) cabang Kabupaten Gayo Lues, Provinsi Aceh berada di bawah naungan badan perusahaan PDAM Tirta Sejuk di jalan Kolonel Muhamaddin, Blangkejeren. Adanya PDAM tersebut diharapkan bisa memberikan pelayanan yang baik serta kontribusi bagi masyarakat terhadap kebutuhan air bersih. Sehingga, kebutuhan publik tersebut dapat dirasakan kalangan orang banyak [5]. Di samping itu, untuk mencapai pelayanan publik yang optimal, perlu dilakukan peningkatan profesionalisme sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan terbaik yang memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditetapkan.

Kebutuhan terhadap air bersih menjadi hal yang sangat diperhatikan, karena merupakan salah satu kebutuhan primer manusia yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan [6]. Banyak aktivitas yang bergantung dan memerlukan akan air bersih seperti mandi, minum, mencuci, memasak dan lain-lain [7]. Kebutuhan air untuk keperluan sehari-hari setiap daerah pasti berbeda-beda tergantung tingkat penggunaan dan banyaknya penduduk yang tinggal di daerah tersebut [8]. Air tidak hanya menjadi sumber daya alam, tetapi juga komponen ekosistem yang sangat vital bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya. Menurut Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, air merupakan aset yang dikuasai oleh Negara dan digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Mengingat pentingnya akses terhadap air bersih, maka sangatlah beralasan jika

sektor ini mendapat prioritas utama dalam penanganan, karena ketersediaan air bersih sangat berkaitan dengan kehidupan banyak orang [6].

Semakin meningkatnya jumlah penduduk yang berada di Blangkejeren membuat tingkat kebutuhan terhadap air bersih terus mengalami peningkatan yang signifikan. Pada tahun 2021, jumlah pelanggan saat ini mencapai 6.377 pelanggan diantaranya 947 tidak aktif, jelas dengan kondisi sekarang terus mengalami kenaikan. Kontribusi laba BUMD terhadap PAD Kabupaten Gayo Lues dan PDAM Tirta Sejuk hanya memberikan kontribusi sebesar rata-rata 0,73% dalam lima tahun terakhir [7]. Akibatnya banyak masyarakat mempersoalkan tentang kondisi yang terjadi pada BUMD. PDAM juga dituntut untuk berfungsi sosial dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Faktanya masyarakat masih mengeluh sulitnya mendapatkan air bersih. Kelangkaan air bagi suatu kawasan dampaknya sangat mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, baik aspek sosial, ekonomi, budaya dan sebagainya [8]. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kebutuhan air pada masyarakat di Blangkejeren oleh PDAM Tirta Sejuk. Sehingga, apa yang dilakukan bisa menjadikan salah satu terobosan untuk meningkatkan pelayanan dan kebutuhan yang merata bagi konsumen.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu [9]. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan objek atau subjek penelitian sesuai dengan keadaannya secara sistematis, serta memahami karakteristik dan fakta yang terkait dengan objek tersebut dalam konteks fenomena secara menyeluruh. Metode ini melibatkan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap penting oleh individu atau kelompok terkait dengan masalah sosial atau kemanusiaan [10]. Proses penelitian kualitatif melibatkan langkah-langkah penting seperti merumuskan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang relevan, mengimplementasikan prosedur-prosedur untuk pengumpulan data yang spesifik, menganalisis data secara induktif dari tema-tema yang spesifik menuju tema-tema yang lebih umum, serta menafsirkan makna yang terkandung dalam data.

Penelitian ini dilakukan di Kantor PDAM Tirta Sejuk yang berada di Kabupaten Gayo Lues. Kabupaten Gayo Lues merupakan salah satu daerah Kabupaten yang berada di Provinsi Aceh dan memiliki jumlah Kecamatan sebanyak 11 Kecamatan. Salah satunya ialah Kecamatan Blangkejeren dan menjadi ibu kota Kabupaten Gayo Lues, sehingga kebutuhan terhadap air bersih di wilayah tersebut menjadi perhatian utama dalam

memenuhi kehidupan sehari-hari masyarakatnya. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sejuk masih terdapat beberapa kendala dalam pengimplementasiannya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian di lokasi tersebut. Adapun yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah Berwujud (*Tangible*), Empati (*Empathy*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), dan Keterbukaan (*Transparency*). Dengan indikator tersebut, peneliti sudah bisa menjawab bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sejuk terhadap kebutuhan air bersih bagi masyarakat di Blangkejeren.

3. Hasil Dan Pembahasan

Berikut ini merupakan hasil dan pembahasan mengenai Akuntabilitas Pelayanan PDAM Tirta Sejuk Terhadap Kebutuhan Air bersih di Blangkejeren yang dibagi ke dalam beberapa indikator sebagai berikut :

3.1 Wujud (*Tangible*)

Infrastruktur merupakan salah satu hal yang penting yang wajib disediakan bagi pelayanan apapun yang berurusan langsung dengan masyarakat. Tentunya sarana dan prasarana menjadi salah satu indikator layanan yang dapat dinilai oleh masyarakat maupun oleh pihak tertentu. Hal ini juga disampaikan oleh Stone, Infrastruktur merujuk kepada fasilitas fisik yang dibangun atau diperlukan oleh lembaga-lembaga pemerintah untuk mendukung fungsi-fungsi dasar seperti penyediaan air, tenaga listrik, pengelolaan limbah, transportasi, dan layanan serupa. Tujuan utamanya adalah untuk mendukung pembangunan sosial dan ekonomi masyarakat [11]. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus memerlukan bangunan fisik yang mendukung terhadap layanan yang akan diberikan kepada pelanggan. Hal ini tentu akan memudahkan PDAM Tirta Sejuk dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dan kemudahan layanan. Dengan demikian, bahwa infrastruktur merupakan bangunan fisik yang sangat diperlukan dalam memenuhi kebutuhan utama pada proses pelayanan bagi masyarakat.

Dalam hal ini pada PDAM Tirta Sejuk telah memiliki gedung sendiri dan fasilitas yang sudah mendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tentunya bangunan yang tersedia sudah mampu memberikan layanan secara baik, walaupun jika dibandingkan dengan beberapa tahun kebelakang menunjukkan masih banyaknya kekurangan dan fasilitas yang kurang mendukung. Peningkatan infrastruktur yang dilakukan oleh PDAM Tirta Sejuk adalah untuk menjadikan pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan nilai lebih kepada pelanggan. Terobosan yang terus dilakukan adalah untuk mewujudkan tata kelola terhadap air bersih yang lebih berkualitas dan

bernilai serta menjadikan air bersih sebagai kebutuhan yang harus dinikmati oleh semua kalangan masyarakat di Blangkejeren. Tanpa adanya bangunan tersebut, itu akan menjadi salah satu kendala yang dihadapi untuk memastikan layanan yang baik kepada publik. Kemajuan yang dilakukan selama ini tidak lepas dari dukungan pemerintah daerah yang terus memberikan motivasi dan bantuan pada setiap sektor yang ada di PDAM Tirta Sejuk.

3.2 Empati (*Empathy*)

Pelayanan bisa dikatakan baik apabila dilayani dengan tindakan yang membuat proses hubungan pada pelanggan merasa nyaman. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan [12]. Karena, hak warga dan kewajiban negara yang secara normatif harus dikelola secara inklusif, non diskriminatif, akuntabel, transparan dan partisipatif [13]. Harapan yang diterima oleh masyarakat akan memunculkan nilai-nilai positif jika apa yang diperolehnya sesuai dengan keinginannya. Hal tersebut tidak akan muncul bila kurang bagusnya komunikasi dan rasa kepedulian yang tinggi dikalangan penerima layanan. PDAM Tirta Sejuk merupakan salah satu Perusahaan Milik Daerah yang turut menyumbang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Gayo Lues. Air bersih merupakan kebutuhan yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan masyarakat sehari-hari, maka penting sekali bagi penyedia air bersih untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Komunikasi dijalin dengan pelanggan sekarang sudah berjalan dengan baik, ini juga bisa berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat yang sangat memperhatikan kinerja dan bagaimana mereka mendapatkan nilai-nilai tersebut.

Mendapatkan pelayanan berdasarkan nilai-nilai kebudayaan yang selama ini menjadi ciri khas para pegawai, sehingga memunculkan pendekatan-pendekatan yang terjalin pada proses layanan. Inilah menjadi nilai lebih yang didapatkan oleh masyarakat, sehingga hubungan komunikasi pemberi layanan dan penerima bisa berjalan dengan mestinya. Namun, itupun pada pelaksanaannya tidak selalu seperti yang diharapkan. Dari kekurangan-kekurangan pelayanan akan terus diupayakan dalam upaya menciptakan keharmonisan bagi setiap pelanggan.

3.3 Daya tanggap (*Responsiveness*)

Pelayanan yang selalu diinginkan oleh suatu pelanggan adalah bagaimana respon yang cepat. Adanya respon yang baik akan menjadi indikator seseorang menilai suatu pelayanan, maka ini menjadi salah satu kategori yang penting untuk di implementasikan dalam suatu instansi. Tentunya dengan meningkatkan respon yang diberikan akan

memunculkan kepuasan terhadap pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa produk dan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan berhubungan erat, karena semakin tinggi hasil kepuasan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, dimana membantu tingginya harga dan pengurangan pengeluaran [14]. Kepuasan yang dihasilkan juga memberikan dampak positif bagi suatu instansi yang memberikan jasa layanan kepada pelanggan. Pendekatan-pendekatan layanan yang berbasis *Good Governance* seperti ini akan memunculkan pelayanan birokrasi yang lebih handal dan tanggap terhadap keluhan dari setiap pelanggan.

Pelayanan selama ini yang diberikan oleh PDAM Tirta Sejuk menunjukkan adanya respon yang baik dalam memberikan layanan. Pelayanan ini berdasarkan praktik dilapangan dimana responden menyampaikan respon yang cukup memuaskan, dimana keluhan dan permasalahan langsung ditanggapi dengan baik oleh petugasnya. Pelayan tersebut tidak mungkin terjadi apabila peran dan pengaruh kepemimpinan tidak tanggap dalam menghadapi permasalahan dan keluhan dari masyarakat [15]. Keputusan pimpinan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan terus dilakukan dengan bergerak cepat sebelum adanya keluhan, sehingga ini menjadi salah satu prioritas utama menanggapi respon dari masyarakat. Percepatan layanan menjadikan instansi menjadi lebih baik untuk menunjukkan bahwa pelayanan tersebut ingin mencapai *good governance*.

3.4 Keandalan (*Reliability*)

Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, yang ditunjukkan dengan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, ramah, dan akurasi yang tinggi. Kepuasan pelanggan ditunjukkan berdasarkan hasil dari proses layanan yang diterima dari jasa pelayanan. Semakin tingginya persepsi dari masyarakat tentang layanan yang diperoleh akan memunculkan nilai yang tinggi juga. Percepatan layanan dengan memfokuskan pada kinerja pegawai sesuai tugasnya akan menguntungkan kedua belah pihak. Dengan demikian, PDAM Tirta Sejuk menunjukkan keandalan dalam memberikan layanan menunjukkan adanya percepatan layanan dengan menghubungi langsung Call Center ataupun petugasnya yang siap menerima laporan sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini dilakukan untuk menjelaskan kepada publik bahwa pelayanan yang diberikan demi kepentingan bersama.

Terlepas dari itu, kekurangan yang terjadi pada kualitas air bersih tidak bisa dipastikan selalu dalam kondisi bagus. Dalam praktiknya, kondisi cuaca berpengaruh sekali terhadap kualitas air yang selama ini berjalan. Tidak ada bak penampungan air membuat kualitas air tidak bisa dikelola dan diproses secara baik, karena masih mengandalkan air yang alami keluar dari pegunungan. Tentunya

ini berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Direktur PDAM Tirta Sejuk di Blangkejeren. Peningkatan infrastruktur akan menjadi prioritas kedepannya untuk meningkatkan kualitas air dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Walaupun, masih perlunya infrastruktur dalam mendukung kelancaran dan kemudahan layanan terhadap kebutuhan air bersih, pelayanan selama ini juga sangat mendapat apresiasi dari masyarakat.

3.5 Jaminan (*Assurance*)

Pemberian jaminan yang jelas akan menunjukkan kepercayaan dari masyarakat terhadap penyedia jasa layanan. Ini berdampak positif terhadap jalannya suatu kinerja di dalam pemerintahan yang di tata dengan baik. Kepuasan pelanggan di peroleh dari kepentingannya yang diselesaikan dengan baik dan benar serta tidak memberatkan dalam setiap proses layanan pada kebutuhannya. Banyak sekali pelayanan yang saat mengatasnamakan bahwa instansi memberikan layanan yang bagus dan berkualitas, tetapi implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini tidak ditunjukkan oleh PDAM Tirta Sejuk, karena setiap layanan yang diberikan kepada pelanggan menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Tindakan-tindakan dilakukan dalam upaya meningkatkan rasa pertanggungjawaban yang tinggi. Sehingga, kualitas jaminan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan kepentingannya. Setiap proses yang dilakukan untuk menjamin kebutuhan masyarakat berdasarkan kemampuan yang dimiliki oleh petugas-petugas di lapangan. Keterbatasan petugas tidak menunjukkan bahwa kinerjanya lemah dan terbatas, akan tetapi menunjukkan hasil yang memuaskan pelanggan.

Kesimpulan

Peningkatan kualitas pelayanan harus memerlukan bangunan fisik yang mendukung terhadap layanan yang akan diberikan kepada pelanggan. Peningkatan infrastruktur yang dilakukan oleh PDAM Tirta Sejuk adalah untuk menjadikan pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan nilai lebih kepada pelanggan. Terobosan yang terus dilakukan adalah untuk mewujudkan tata kelola terhadap air bersih yang lebih berkualitas dan bernilai serta menjadikan air bersih sebagai kebutuhan yang harus dinikmati oleh semua kalangan masyarakat di Blangkejeren. Kemajuan yang dilakukan selama ini tidak lepas dari dukungan pemerintah daerah yang terus memberikan motivasi dan bantuan pada setiap sektor yang ada di PDAM Tirta Sejuk. Adanya respon yang baik akan menjadi indikator seseorang menilai suatu pelayanan, maka ini menjadi salah satu kategori yang penting untuk di implementasikan dalam suatu instansi. Pendekatan-pendekatan layanan yang berbasis *Good*

Governance seperti ini akan memunculkan pelayanan birokrasi yang lebih handal dan tanggap terhadap keluhan dari setiap pelanggan. Pelayanan selama ini yang diberikan oleh PDAM Tirta Sejuk menunjukkan adanya respon yang baik dalam memberikan layanan. Keandalan (Reliability) Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, yang ditunjukkan dengan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, ramah, dan akurasi yang tinggi. Dengan demikian, PDAM Tirta Sejuk menunjukkan keandalan dalam memberikan layanan menunjukkan adanya percepatan layanan dengan menghubungi langsung Call Center ataupun petugasnya yang siap menerima laporan sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini tidak ditunjukkan oleh PDAM Tirta Sejuk, karena setiap layanan yang diberikan kepada pelanggan menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan untuk menjawab kebutuhan masyarakat.

Referensi:

- [1] E. I. Rohmah, “Otonomi Khusus Sebagai Bentuk Desentralisasi Politik Pada Daerah Rentan Konflik,” *Leg. J. Huk. dan Perundang-Undangan*, vol. 3, no. 2, pp. 181–198, 2023, doi: 10.21274/legacy.2023.3.2.181-198.
- [2] G. Baron and W. Imrich, “On the maximal distance of spanning trees,” *J. Comb. Theory*, vol. 5, no. 4, pp. 378–385, 1968, doi: 10.1016/S0021-9800(68)80014-6.
- [3] K. Ali and R. N. Rizky, “Analisis kualitas pelayanan pencairan dana di kantor pelayanan perbendaharaan negara (kppn) medan i,” pp. 331–342.
- [4] M. A. Kurniawan, H. Fitriani, and F. Hadinata, “Analisis Kebutuhan Penyediaan Air Bersih di Kota Palembang Analysis of Water Demand Supply in Palembang City,” 2021, doi: 10.25299/saintis2021.vol21(02).7611.
- [5] V. C. Primandani, N. Andhi, S. Purwono, and A. Barkah, “Analisis Kebutuhan Dan Ketersediaan Air Bersih Di Wilayah Pelayanan Instalasi Pengolahan Air,” vol. 11, pp. 112–121, 2022, doi: 10.22225/pd.11.1.4469.112-121.
- [6] S. Riska Chyntia Dewi, “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,” *J. Dialekt. J. Ilmu Sos.*, vol. 19, no. 1, pp. 39–46, 2021, doi: 10.54783/dialektika.v19i1.62.
- [7] F. Kuhua, A. R. Dilapanga, and J. Mantiri, “*Jurnal Administro*,” *J. Adm.*, vol. 1, no. 1, pp. 05–09, 2019.
- [8] A. Salilama, D. Ahmad, N. F. Madjowa, S. Tinggi, I. Administrasi, and B. Taruna, “Analisis Kebutuhan Air Bersih (PDAM) Di Wilayah Kota Gorontalo Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo,” vol. 6, no. 2, pp. 102–114.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV, 2013.
- [10] Miles dan Huberman., “*Analisis data Kualitatif*. (diterjemahkan Ole: Tjetjep Rohedi Rosidi).,” 1992.
- [11] M. H. Messe and I. Pangkey, “Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe,” *Jurnal Civic Education: Media Kajian Pancasila dan Kewarganegaraan*, vol. 2, no. 2. p. 34, 2018. doi: 10.36412/ce.v2i2.769.
- [12] N. S. Maryam, “JIPSi,” vol. VI, no. 1, pp. 1–18, 2016.
- [13] A. Widiyarta, “*Dinamika governance*,” *Ilmu Adm. Negara*, vol. 7, no. April, pp. 64–81, 2017, [Online]. Available: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/1198>
- [14] A. Yandi, “*Model of Brand Image and Purchasing : Price Perception and Product Quality (Literature Review of Marketing Management)*,” vol. 1, no. 5, pp. 262–271, 2020.
- [15] M. I. R. Rantung, “Implementasi Kebijakan Persyaratan Kualitas Air Minum Isi Ulang di Kecamatan Tondano Selatan,” *J. Kaji. Kebijak. dan Ilmu Adm. Negara (JURNAL Adm.)*, vol. 1, no. 1, 2019, doi: 10.36412/jan.v1i1.1003.



© 2024 by the authors. Licensee Administro Journal
 This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).