
PENGARUH PARTISIPASI MASYARAKAT DAN KINERJA PENGELOLA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN SARANA AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT DI KABUPATEN ROKAN HULU

Bisman¹, Muchlis Hamdi², Aries Jaenuri³, Kusworo⁴

¹²³⁴*Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)*

Email: bisman@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh partisipasi masyarakat dan kinerja pengelola terhadap kualitas pelayanan Penyediaan Sarana Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat di Kabupaten Rokan Hulu. Populasi yaitu masyarakat yang memanfaatkan program Pamsimas dari tahun 2008 hingga 2018 sebanyak 14.605 kepala keluarga yang tersebar sebanyak 111 desa di Kabupaten Rokan Hulu. Jumlah sampel menggunakan rumus Slovin sebanyak 390 orang responden, dan teknik pengambilan sampel secara *cluster sampling*. Pengambilan informasi dari tanggapan responden menggunakan kuesioner dengan skala likert dan dianalisis dengan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan partisipasi masyarakat dan kinerja pengelola berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan baik secara parsial maupun secara simultan.

Kata Kunci: Partisipasi masyarakat, kinerja pengelola dan kualitas pelayanan

Abstract

The purpose of this study was to analyze the effect of community participation and manager's performance on the quality of service provision of Community-Based Drinking Water and Sanitation Facilities in Rokan Hulu Regency. The population is the people who use the Pamsimas program from 2008 to 2018 as many as 14,605 heads of family spread out as many as 111 villages in Rokan Hulu Regency. The number of samples using the Slovin formula were 390 respondents, and the sampling technique was cluster sampling. Retrieval of information from respondents' responses using a questionnaire with a Likert scale and analyzed by multiple linear regression. The results showed that community participation and manager's performance had a positive and significant effect on service quality, either partially or simultaneously.

Keywords: Public participation, manager performance and service quality

A. PENDAHULUAN

Masalah air bersih dan sanitasi merupakan masalah yang melibatkan beberapa faktor antara lain: masyarakat sebagai pelaku penghasil sampah, teknologi dan manajemen pengelolaan air bersih dan sanitasi yang masing-masing mempengaruhi. Oleh karena itu keterlibatan warga masyarakat dalam pengelolaan air bersih dan sanitasi merupakan titik sentral dalam pemberdayaan.

Berdasarkan UU No. 32/2004 tentang Pemerintah Daerah dan UU No.33/2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, maka pemerintah daerah bertanggung jawab penuh untuk memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat di daerahnya masing-masing, termasuk pelayanan air minum dan sanitasi. Namun demikian, bagi daerah-daerah dengan wilayah pedesaan relatif luas, berpenduduk miskin relatif tinggi dan mempunyai kapasitas fiskal rendah, pada umumnya kemampuan mereka sangat terbatas. Daerah seperti ini memerlukan dukungan finansial untuk membiayai investasi yang dibutuhkan dalam rangka meningkatkan kemampuan pelayanannya kepada masyarakat, baik untuk investasi fisik dalam bentuk sarana dan prasarana, maupun investasi non- fisik yang terdiri dari manajemen, teknis dan pengembangan sumber daya manusia (Pedoman Pengelolaan Program Pamsimas, 2011).

Tujuan Program Penyediaan Sarana Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) adalah untuk meningkatkan akses layanan air minum dan sanitasi bagi masyarakat pedesaan khususnya masyarakat di desa yang jauh dari ibukota kabupaten dan sulit air. Selain meningkatkan praktek hidup bersih dan sehat di masyarakat serta bertambahnya jumlah masyarakat yang memiliki akses air minum dan sanitasi yang berkelanjutan. Sasaran program Pamsimas, bagaimana meningkatnya jumlah Rumah Tangga yang memiliki akses terhadap sarana air minum, sarana sanitasi dan menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat. Dengan Pamsimas, diharapkan mereka dapat mengakses pelayanan air minum dan sanitasi yang berkelanjutan.

Selanjutnya, pemenuhan kebutuhan air bersih, Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu mendapatkan bantuan Program Air Minum dan Sanitasi yang berbasis masyarakat untuk membangun prasarana penyediaan air bersih dan sanitasi bagi masyarakat pedesaan yang akses air bersih rendah terutama di daerah-daerah rawan air bersih yang belum terjangkau pelayanan PDAM. Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu yaitu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan program ini dengan penyediaan air Minum dan Sanitasi Berbasis lingkungan. Masalah kebersihan lingkungan merupakan persoalan jangka panjang yang penanganannya merupakan terus menerus dan tidak dapat ditunda apalagi diabaikan. Setiap kelambatan dalam penanganan akan menyebabkan usaha penanggulangan semakin berat. Kebutuhan air bersih dan sehat serta aman dibutuhkan oleh masyarakat.

laju pertumbuhan penduduk sebesar 4,17 persen pada tahun 2015 terjadi penurunan dan rata-rata kepadatan penduduk sebesar 79 persen terjadi peningkatan. Kemudian cakupan

pelayanan air bersih dari tahun ke tahun cenderung sama. Oleh sebab itu perlu dilakukan upaya-upaya untuk pemenuhan kebutuhan air bersih untuk masyarakat.

Kabupaten Rokan Hulu termasuk daerah yang memiliki tingkat proporsi rumah tangga dengan air minum layak kelima terendah di Propinsi Riau, dengan proporsi rumah tangga dengan air minum layak tahun 2014 sebesar 26,90 persen dan apabila dibandingkan posisi relatif dengan propinsi dan nasional, posisi Kabupaten Rokan Hulu berada di bawah Propinsi Riau 33,95 persen dan nasional 39,31 persen. Proporsi rumah tangga dengan sanitasi layak tahun 2014 sebesar 28,12 persen terjadi penurunan pada tahun sebelumnya sebesar 46,27 persen.

Data Susenas tahun 2008, BPS mengategorikan Sumber Air minum yang digunakan rumah tangga menjadi 2 kelompok besar, yaitu sumber air minum terlindung dan tidak terlindung. Sumber air minum terlindung terdiri dari air kemasan, ledeng, pompa, mata air dan sumur terlindung serta air hujan sedangkan sumber air minum tak terlindung terdiri dari sumur tidak terlindung, mata air, air sungai, dan sumber lainnya. Di Kabupaten Rokan Hulu masih banyak masyarakat yang menggunakan sumber air tidak terlindungi seperti ; air sungai, sumur tak terlindungi namun didaerah ibukota kabupaten dan kecamatan masyarakat umumnya sudah menggunakan sumber air dari kemasan dan ledeng.

Berdasarkan data Pamsimas Kabupaten Rokan Hulu dari 153 Desa dan kelurahan yang tersebar di 16 kecamatan se Rokan Hulu, saat ini desa yang telah terlayani air bersih sebanyak 111 desa dari program Pengolahan Air Minum dan Sanitasi Masyarakat (Pamsimas) yang dibiayai melalui APBD Rohul dan APBN sejak tahun 2008 hingga tahun 2016. Saat ini sudah 70 persen atau 119 desa di Rokan Hulu telah menikmati air bersih yang diberikan pemerintah daerah termasuk PDAM maupun sumur masyarakat. Sedangkan 30 persen desa lagi yang belum menikmati air bersih tahun mendatang, pihaknya akan mensinergikan dengan program Pamsimas dan pengadaan pemasangan yang dananya bersumber dari APBN dan APBD Rohul.

Fenomena yang terjadi saat berdasarkan data prasurvey menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat masih relatif rendah. Hal ini ditunjukkan dari masih adanya keterlambatan atau tidak membayar iuran per bulan berupa uang bertujuan untuk pendanaan kegiatan, serta kurang perhatian dalam memberikan saran bergotong-royong dalam pemeliharaan bangunan dari fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana air minum/bersih di lokasi mereka (Pasimas Rokan Hulu, 2015).

Jumlah desa yang membayar iuran yang dibandingkan dengan biaya operasional (BOP) sebesar 64 persen pada tahun 2017 terjadi penurunan pada tahun sebelumnya sebesar 66 persen di tahun 2016 dan sebesar 76 persen di tahun 2015.

Kabupaten Rokan Hulu tahun 2016, perilaku masyarakat dalam mencuci tangan adalah (i) setelah buang air besar 15%, (ii) setelah membersihkan tinja bayi dan balita 11%, (iii) sebelum makan 17%, (iv) sebelum memberi makan bayi 10%, dan (v) sebelum menyiapkan makanan 8%. Sementara studi BHS lainnya terhadap perilaku pengelolaan air minum rumah tangga menunjukkan 58% merebus air untuk mendapatkan air minum, tetapi 43 % dari air tersebut masih mengandung *Eschericia coli* (Dinas Kesehatan Rokan Hulu, 2015).

Kinerja pengelola dalam proses memantapkan harapan terhadap kualitas pelayanan Penyediaan Sarana Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat Kabupaten Rokan Hulu. Kinerja pengelola yang baik datang dari dua faktor yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal adalah faktor dari luar misalnya kinerja pengelola akan baik jika didukung fasilitas yang disediakan oleh perusahaan atau lingkungan kerja yang nyaman. Faktor internal adalah datang dari dalam diri individu seperti bagaimana kepribadian, kemampuan, dan sikap yang dimiliki seseorang. Ciri internal yang paling berpengaruh adalah bagaimana kepribadian dan kemampuan karyawan tersebut memberi kontribusi bagi karyawan dalam mencapai kinerja yang baik. Kepribadian seseorang individu merupakan suatu kelompok ciri-ciri yang relatif stabil dan temperamen-temperamen yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang diwarisi oleh faktor-faktor sosial, kultur, dan lingkungan. Ada beberapa aspek kepribadian yang mempengaruhi perilaku seseorang yaitu menyangkut faktor penentu kepribadian (keturunan, lingkungan, dan situasi), ciri kepribadian terdiri sifat berhati-hati, stabilitas emosional, dan terbuka terhadap pengalaman.

Implementasi kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat dapat terukur yang tidak terlepas, seperti yang dijelaskan oleh Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) yaitu kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *masyarakat* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *masyarakat*, dan *emphaty* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh partisipasi masyarakat dan kinerja pengelola terhadap kualitas pelayanan Penyediaan Sarana Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat di Kabupaten Rokan Hulu.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Menurut Sutopo dan Suryanto, (2003), pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer/* yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki hal ini disesuaikan dengan apa yang disampaikan oleh mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Kotler (2012), pelayanan atau *service* adalah sebuah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Albrecht dalam Pusdiklat LAN (2000) mendefinisikan pelayanan sebagai *...a total organizational approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the bussiness.* Pusdiklat LAN (2000), bahwa pelayanan masyarakat adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan/ atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan tertentu.

Pentingnya memberikan pelayanan yang prima kepada para pelanggan produknya. Cara penyampaian produk kepada pelanggan seringkali lebih menentukan puas tidak puasnya seorang konsumen dibandingkan penilaian terhadap produk itu sendiri. Wyckof (dalam Tjiptono, *et.al.*, 2008) mengatakan bahwa *service quality* merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Brody & Cronin (2001) dikatakan bahwa pelayanan adalah: *service as an intangible activity that provide the user same degree of performance satisfaction but does not involve ownership and that in most cases, cannot be stored or transported* (Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang tidak berwujud, yang memberikan

suatu tingkat kepuasan bagi pemakai jasa tersebut tetapi tidak termasuk kepemilikan dan tidak dapat disimpan atau dipindahkan)

Priansa, (2014), kualitas pelayanan organisasi publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang prima. Kualitas memiliki banyak pengertian. Menurutnya secara konvensional, kualitas diartikan sebagai gambaran karakteristik langsung dari suatu produk, misalnya kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, dan estetika. Sedangkan dalam pengertian struktural, kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Pelayanan publik sebagaimana yang diuraikan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut diuraikan bahwa ontologi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Sedangkan azas-azas pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 diantaranya adalah:

1. Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Azas ini pada prinsipnya merupakan respon terhadap proses demokratisasi sehingga penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari pengendalian dan pengawasan masyarakat.
2. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas merupakan aspek penting dalam pelayanan publik. Akan tetapi, di Indonesia proses pertanggungjawaban ini tidak ditujukan kepada masyarakat selaku pemegang kedaulatan yang sesungguhnya melainkan ditujukan kepada atasan atau pimpinan organisasi pemerintah. Hal ini menyebabkan orientasi akuntabilitas pelayanan publik saat ini masih kabur dan cenderung rentan untuk disalahgunakan.
3. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Kemampuan keuangan pemerintah hendaknya dibuka secara transparan kepada masyarakat sehingga terbentuk pemahaman yang benar mengenai hal tersebut. Oleh karenanya,

aspek alokasi anggaran pemerintah juga menjadi titik kritis dalam meninjau keseriusan pemerintah mendorong peningkatan pelayanan secara nyata kepada masyarakat.

4. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Sedianya, pelayanan tidak menciptakan ketergantungan melainkan mendorong masyarakat untuk lebih mandiri. Oleh karenanya, pemerintah harus secara cermat menformulasi kebijakan pelayanan sehingga apabila sebuah pelayanan dinilai tidak lagi harus ditangani oleh pemerintah maka dapat diselenggarakan secara mandiri oleh masyarakat bekerjasama dengan sektor privat.
5. Kesamaan Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Hal inilah yang hendaknya ditegaskan dalam pelayanan publik. Sebab, tidak jarang praktek-praktek kolusi seperti mendahulukan calo atau kerabat petugas pelayanan menjadi fenomena yang empiris di lapangan. Pada sisi inilah komitmen terhadap persamaan hak seringkali diabaikan bahkan terjadi tindakan-tindakan yang diskriminatif sehingga memicu kekecewaan masyarakat terhadap aparat pemerintah.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Azas ini hendaknya dikomunikasikan dari awal proses interaksi antara petugas layanan dan pengguna layanan sehingga kedepannya tidak terjadi salah paham atau perbedaan persepsi yang mengakibatkan semakin menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Partisipasi memiliki makna bahwa penyelenggaraan pemerintah desa harus mampu mewujudkan peran aktif masyarakat memiliki dan turut bertanggung jawab terhadap perkembangan kehidupan bersama sebagai warga desa. Partisipasi adalah keikutsertaan secara aktif warga Negara atau kelompok masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan daerah dalam penyelenggaraan pemerintah, perencanaan dan pelaksanaan pembangunan serta pembinaan masyarakat (Wibowo, 2004).

Partisipasi masyarakat dapat didefinisikan sebagai keterlibatan anggota masyarakat dalam pembangunan, meliputi kegiatan dalam perencanaan dan pelaksanaan program pembangunan. Partisipasi masyarakat dalam pembangunan dianggap sebagai hal yang sangat

penting, sebab masyarakat sebagai objek pembangunan berate masyarakat terkena langsung atas kebijakan dan kegiatan pembangunan. Oleh karena itu maka masyarakat perlu ikut terlibat baik dari segi formulasi kebijakan maupun aplikasi kebijakan tersebut, sebab merekalah yang dianggap lebih tahu kondisinya.

Wahyudi Kumorotomo (dalam Hamisi, 2013) mengatakan bahwa partisipasi adalah berbagai corak tindakan massa maupun individual yang memperlihatkan adanya hubungan timbal balik antara Pemerintah dengan warganya. Secara umum corak partisipasi warga Negara dapat dibedakan menjadi empat macam:

1. Partisipasi dalam pemilihan (*electoral participation*);
2. Partisipasi kelompok (*group participation*);
3. Kontak antara warga Negara dengan Pemerintah;
4. Partisipasi warga negara langsung.

Partisipasi merupakan keterlibatan mental dan emosi dari seseorang di dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk menyokong kepada pencapaian tujuan pada tujuan kelompok tersebut dan ikut bertanggung jawab terhadap kelompoknya (Irene, 2011).

Davis dan Nestrom (2013) partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosional orang-orang dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk memberikan kontribusi kepada tujuan kelompok dan berbagi tanggung jawab pencapaian tujuan itu. Keterlibatan mental dan emosional. Dengan demikian barangkali yang paling utama, partisipasi berarti keterlibatan mental dan emosional ketimbang hanya berupa aktivitas fisik. Menurut Davis dikemukakan bahwa bentuk-bentuk dari partisipasi masyarakat adalah berupa :

1. Pikiran, merupakan jenis partisipasi dimana partisipasi tersebut merupakan partisipasi dengan menggunakan pikiran seseorang atau kelompok yang bertujuan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan.
2. Tenaga, merupakan jenis partisipasi dimana partisipasi tersebut dengan mendayagunakan seluruh tenaga yang dimiliki secara kelompok maupun individu untuk mencapai sesuatu yang diinginkan.
3. Pikiran dan Tenaga, merupakan jenis partisipasi dimana tingkat partisipasi tersebut dilakukan bersama-sama dalam suatu kelompok dalam mencapai tujuan yang sama.
4. Keahlian, merupakan jenis partisipasi dimana dalam hal tersebut keahlian menjadi unsur yang paling diinginkan untuk menentukan suatu keinginan
5. Barang, merupakan jenis partisipasi dimana partisipasi dilakukan dengan sebuah barang untuk membantu guna mencapai hasil yang diinginkan.

-
6. Uang, merupakan jenis partisipasi dimana partisipasi tersebut menggunakan uang sebagai alat guna mencapai sesuatu yang diinginkan. Biasanya tingkat partisipasi tersebut dilakukan oleh orang-orang kalangan atas.

Partisipasi masyarakat dapat diartikan sebagai pemberdayaan masyarakat, peran sertanya dalam kegiatan penyusunan perencanaan, dan implementasi program/proyek pembangunan dan merupakan aktualisasi dan kesediaan dan kemauan masyarakat untuk berkorban dan berkontribusi terhadap implementasi program pembangunan (Adisasmita 2006).

Kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas. Pada awalnya, orang sering kali menggunakan istilah produktivitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atas sasaran tertentu. Menurut Andersen paradigma produktivitas yang baru adalah paradigma kinerja secara aktual yang menuntut pengukuran secara aktual keseluruhan kinerja organisasi, tidak hanya efisiensi atau dimensi fisik, tetapi juga dimensi non fisik (*intangible*). Terkait dengan konsep kinerja, Rummler dan Brache mengemukakan ada 3 (tiga) level kinerja, yaitu: (Sudarmanto, 2014)

1. Kinerja organisasi; merupakan pencapaian hasil (*outcome*) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi.
2. Kinerja proses; merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses, dan manajemen proses.
3. Kinerja individu/pekerjaan; merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.

Dalam berbagai literatur, pengertian tentang kinerja sangat beragam. Akan tetapi, dari berbagai perbedaan pengertian, dapat dikategorikan dalam dua garis besar pengertian dibawah ini; (Sudarmanto, 2014)

1. Kinerja merujuk pengertian sebagai hasil. Dalam konteks hasil, bahwa kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Dari definisi tersebut, bernardin menekankan pengertian kinerja sebagai hasil, bukan karakter sifat (*trait*) dan perilaku. Pengertian kinerja sebagai hasil juga terkait dengan produktivitas dan efektivitas. Produktivitas merupakan hubungan antara jumlah barang dan jasa yang

dihasilkan dengan jumlah tenaga kerja, modal, dan sumber daya yang digunakan dalam produksi itu.

2. Kinerja sebagai perilaku, bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja. Kinerja merupakan sinonim dengan perilaku. Kinerja adalah sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dapat dapat observasi. Dalam pengertian ini, kinerja mencakup tindakan – tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja bukan konsekuensi atau hasil tindakan, tetapi tindakan itu sendiri.

Mahsun (2006) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Kinerja melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja juga merupakan apa yang diharapkan dan bagaimana cara mengerjakannya. Selanjutnya kinerja adalah hasil karya yang dapat dicapai dari seseorang atau sekelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka pencapaian tujuan organisasi atau instansi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum sesuai dengan moral maupun etika.

Robertson (dalam Mahsun, 2006) juga menyatakan bahwa pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang/jasa, kualitas barang/jasa, hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan.

Mangkunegara, (2012) keberhasilan suatu pekerjaan diukur dari kinerja yang dicapai oleh individu atau kelompok (organisasi). kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tika (2009), mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam rangka pencapaian tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Kinerja disini merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai factor untuk pencapaian tujuan organisasi dalam waktu tertentu.

Sedarmayanti (2007) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai

seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). Gibson (2012) agar perencanaan berjalan dengan lancar harus memiliki misi, tujuan dan sasaran.

Pemenuhan kebutuhan air bersih ini memerlukan perhatian yang serius dari pemerintah maupun masyarakat, mengingat air bersih merupakan kebutuhan pokok bagi setiap warga masyarakat. Salah satu program pemerintah dalam penyediaan air bersih serta sanitasi adalah Pamsimas yaitu program yang dilaksanakan pemerintah untuk membantu menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam penyediaan air bersih serta mengatasi masalah sanitasi yang berbasis masyarakat terutama masyarakat perdesaan dan pinggiran kota. Dengan program tersebut masyarakat dapat mengakses air bersih serta diajarkan cara-cara perilaku hidup bersih dan sehat untuk dirinya sendiri, keluarga dan di lingkungan masyarakat.

Davis dan Nestrom (2013) partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosional orang-orang dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk memberikan kontribusi kepada tujuan kelompok dan berbagi tanggung jawab pencapaian tujuan itu. Adapun bentuk-bentuk dari partisipasi masyarakat adalah berupa dimensi; pikiran, tenaga, pikiran dan tenaga, keahlian, sumbangan barang, dan sumbangan uang.

Mathis dan Jackson (2011), kinerja pegawai yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, ketepatan waktu dari hasil, waktu harus dimanfaatkan sebaik mungkin, kehadiran dan kemampuan bekerja sama. Pada hakekatnya penyelenggaraan kualitas pelayanan publik merupakan amanat yang diberikan rakyat untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Peningkatan kesejahteraan ini dilakukan dengan memprioritaskan pelayanan-pelayanan dasar bagi masyarakat. Dalam kenyataannya, masih sedikit dari masyarakat yang bisa memahami pelayanan publik sebagai hak dan bukan pemberian pemerintah, apalagi seluk beluk permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keberhasilan program pada kualitas pelayanan program pamsimas yang memberikan kepada masyarakat, dengan demikian dapat diadopsikan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988): *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Salah satu inti otonomi daerah adalah adanya pemberian kewenangan kepada Pemerintah Kabupaten dan Kota untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, sebagaimana digoreskan dalam UU No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam penjelasan Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, baik pelayanan yang bersifat langsung (*direct services*) dan pelayanan tidak langsung (*indirect services*).

Berdasarkan rumusan masalah diajukan maka hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Besarnya pengaruh partisipasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Penyediaan Sarana Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat Kabupaten Rokan Hulu ditentukan oleh berpartisipasi masyarakat dalam beriklan pikiran, tenaga, pikiran dan tenaga, keahlian, barang, dan batuan berupa uang
2. Besarnya pengaruh kinerja pengelola terhadap kualitas pelayanan Penyediaan Sarana Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat Kabupaten Rokan Hulu ditentukan oleh kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, ketepatan waktu dari hasil, waktu harus dimanfaatkan sebaik mungkin, kehadiran dan kemampuan bekerja sama.
3. Terdapat pengaruh partisipasi dan perilaku masyarakat secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan Penyediaan Sarana Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat Kabupaten Rokan Hulu.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif yang bersifat asosiatif. Populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat yang memanfaatkan program Pamsimas dari tahun 2008 hingga 2018 sebanyak 14.605 kepala keluarga yang tersebar sebanyak 111 desa di Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini dalam menentukan jumlah sampel dari populasi masyarakat sebanyak 14.605 kepala keluarga tersebut menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2010) dengan jumlah sampel sebanyak 390 orang.

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi dan pembagian kuesioner. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel bebas (partisipasi masyarakat dan kinerja pengelola) dan 1 variabel terikat (kualitas pelayanan). Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Partisipasi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan

Pembangunan yang efektif membutuhkan keterlibatan (partisipasi) dari masyarakat itu sendiri. Sehingga selain demi pembangunan yang efektif akan terwujud juga peningkatan kesejahteraan bagi masyarakat itu sendiri. Pembangunan desa sebagai bagian integral dari pembangunan nasional merupakan pembangunan yang paling menyentuh kehidupan masyarakat dipedesaan. Pasal 81 ayat (2) Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa menyatakan bahwa pembangunan desa dilaksanakan oleh pemerintah desa dengan

melibatkan seluruh masyarakat desa dengan semangat gotong royong. Selanjutnya pasal 82 Undang-undang Desa menyatakan bahwa masyarakat desa berhak mendapatkan informasi mengenai rencana dan pelaksanaan pembangunan desa, masyarakat desa berhak melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan pembangunan desa, masyarakat desa melaporkan hasil pemantauan dan berbagai keluhan terhadap pelaksanaan pembangunan desa kepada pemerintah desa dan badan permusyawaratan desa, pemerintah desa wajib menginformasikan perencanaan dan pelaksanaan rencana pembangunan jangka menengah desa, rencana kerja pemerintah desa, dan anggaran pendapatan dan belanja desa kepada masyarakat desa melalui layanan informasi kepada umum dan melaporkannya dalam musyawarah desa paling sedikit (satu) tahun sekali, masyarakat desa berpartisipasi dalam musyawarah desa untuk menanggapi laporan pelaksanaan pembangunan desa.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh partisipasi masyarakat sebesar 0,702 atau 70,20% yaitu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan penyediaan sarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat di Kabupaten Rokan Hulu. Oleh sebab itu, Partisipasi memiliki makna bahwa penyelenggaraan pemerintah desa harus mampu mewujudkan peran aktif masyarakat memiliki dan turut bertanggung jawab terhadap perkembangan kehidupan bersama sebagai warga desa. Keikutsertaan secara aktif kelompok masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan daerah dalam penyelenggaraan pemerintah, perencanaan dan pelaksanaan pembangunan serta pembinaan masyarakat. Keterlibatan anggota masyarakat dalam pembangunan, meliputi kegiatan dalam perencanaan dan pelaksanaan program pembangunan. Partisipasi masyarakat dalam pembangunan dianggap sebagai hal yang sangat penting, sebab masyarakat sebagai objek pembangunan berate masyarakat terkena langsung atas kebijakan dan kegiatan pembangunan. Oleh karena itu maka masyarakat perlu ikut terlibat baik dari segi formulasi kebijakan maupun aplikasi kebijakan tersebut, sebab merekalah yang dianggap lebih tahu kondisinya.

Tingkat partisipasi masyarakat yang dominan adalah masyarakat transmigrasi sebesar 70%, hal ini menunjukkan bahwa tingginya kepedulian masyarakat pendatang terhadap keterlibatan dalam memikul beban dan tanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan pembangunan dalam bentuk sumbangan dalam mobilisasi pembiayaan pembangunan, kegiatan produktif yang serasi, pengawasan sosial atas jalannya pembangunan, dan lainnya. Karena mereka menyadari bahwa pemenuhan kebutuhan air minum dan sanitasi sebagai kebutuhan mutlak kehidupan, dimana di daerah asal mereka cukup sulit mendapatkan air

yang bersih, sehingga keberadaannya berperan besar dalam mewujudkan kesehatan masyarakat masih terkendala pada keterbatasan pelayanan infrastruktur (ketersediaan sarana, jangkauan pelayanan, pengelolaan).

Starman dalam (Kunarjo, 2002) menyatakan bahwa tidak dapat dipungkiri bahwa pandangan tentang pelaksanaan program pembangunan memerlukan adanya faktor yang mendukung terselenggaranya suatu program kegiatan yang bermutu, tepat waktu, dan tepat sasaran dengan mengaktifkan secara efektif faktor pendukung berupa partisipasi masyarakat. Bintoro Tjokromidjojo mengemukakan partisipasi masyarakat sebagai: a) keterlibatan dalam penentuan arah, strategi dan kebijakan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah; b) keterlibatan dalam memikul beban dan tanggung jawab dalam bentuk sumbangan dalam mobilisasi pembiayaan pembangunan, kegiatan produktif yang serasi, pengawasan sosial atas jalannya pembangunan, dan lain-lain; c) keterlibatan dalam memetik hasil dan manfaat pembangunan secara berkeadilan (Susantyo, 2007). Berkaitan dengan hal tersebut, partisipasi masyarakat dapat dikatakan sebagai keterlibatan masyarakat secara umum dalam proses pembangunan. Dimana masyarakat dapat berperan dalam suatu proses pembangunan berkelanjutan. Kemudian Soetomo mengatakan bahwa partisipasi masyarakat merupakan suatu peran dimana terdapat adanya pembangunan untuk menuju kepada peningkatan taraf hidup masyarakat tersebut. Karenanya, partisipasi masyarakat dalam lingkungan pedesaan merupakan manifestasi terhadap peran masyarakat dalam mendukung suatu perubahan sosial melalui hubungan timbal balik antara masyarakat dan desa. Artinya bahwa adanya ketergantungan antara masyarakat dengan desa dalam upaya peningkatan atau kemajuan baik masyarakatnya maupun desanya secara universal.

2. Pengaruh Kinerja Pengelola Terhadap Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan memperhatikan unsur penting didalamnya yaitu kualitas pelayanan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan baik yaitu kinerja pegawai. Dalam usaha memperbaiki pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan peningkatan kinerja sumber daya manusia yang merupakan salah satu hal yang sangat penting, sehingga perlu diupayakan secara terus menerus dan berkesinambungan dalam menghadapi tuntutan dan harapan masyarakat.

Mathis dan Jackson (2011), kinerja aparatur yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, ketepatan waktu dari hasil, waktu harus dimanfaatkan sebaik mungkin, kehadiran dan kemampuan bekerja sama. Pada

hakekatnya penyelenggaraan kualitas pelayanan publik merupakan amanat yang diberikan rakyat untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Peningkatan kesejahteraan ini dilakukan dengan memprioritaskan pelayanan-pelayanan dasar bagi masyarakat. Dalam kenyataannya, masih sedikit dari masyarakat yang bisa memahami pelayanan publik sebagai hak dan bukan pemberian pemerintah, apalagi seluk beluk permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengaruh kinerja pengelola terhadap kualitas pelayanan sebesar sebesar 0,190 atau 19% ini menunjukkan kinerja pengelola berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan penyediaan sarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat di Kabupaten Rokan Hulu.

Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai norma yang berkembang dalam masyarakat. Pamsimas merupakan salah satu organisasi publik yang jumlahnya paling banyak dan memiliki peran besar dalam kegiatan penyediaan air bersih bagi masyarakat. Sebagai organisasi publik yang memiliki peran cukup besar dalam mengelola dan menyediakan air bersih, senantiasa menempatkan diri sebagai motor penggerak dalam masyarakat secara optimal yaitu disamping peran untuk memberikan kontribusi juga harus memperhatikan peran sosialnya yaitu untuk memberikan pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Pelayanan tersebut diwujudkan dalam bentuk kinerja yang berorientasi kepada publik. Kinerjanya dapat diidentifikasi melalui berbagai indikator kinerja yang mana hal ini dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat.

Dalam hasil penelitian dapat ditemukan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan adalah kinerja pengelola Pamsimas. Kinerja pengelola yang dilakukan secara optimal dapat meningkatkan pelayanan dengan baik.

Pelayanan sebagai proses kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

3. Pengaruh Secara Bersama-Sama Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pengaruh partisipasi masyarakat dan kinerja pengelola secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan penyediaan sarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat di Kabupaten Rokan Hulu sebesar 78,10%, hal ini

terdapat pengaruh yang signifikan. Kedua variabel bebas tersebut merupakan proses implementasi kebijakan proses kualitas pelayanan organisasi, sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Implementasi kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat dapat terukur yang tidak terlepas, seperti yang dijelaskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Pelayanan merupakan sebuah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan merupakan ukuran dari hasil dari pelaksanaan program Pamsimas Kabupaten Rokan Hulu dalam rangka memuaskan kebutuhan masyarakat yang terungkap dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* untuk mensukseskan Pamsimas Kabupaten Rokan Hulu.

Besar pengaruh partisipasi masyarakat dan kinerja pengelola secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan penyediaan sarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat di Kabupaten Rokan Hulu sebesar 78,10%. Hal ini sesuai yang dinyatakan oleh Tjiptono (2008) bahwa kualitas apabila dikelola dengan tepat dapat berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan. Kualitas memberikan nilai tambah berupa motivasi khusus bagi masyarakat Selanjutnya, kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sebagaimana yang diuraikan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. pelayanan publik sebagaimana yang dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 diantaranya adalah prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan bahwa partisipasi masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan penyediaan sarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat di Kabupaten Rokan Hulu sebesar 0,702 atau

70,20%. Kinerja pengelola juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kualitas pelayanan penyediaan sarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat di Kabupaten Rokan Hulu sebesar 0,190 atau 19%. Secara simultan, partisipasi masyarakat dan kinerja pengelola berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan penyediaan sarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat di Kabupaten Rokan Hulu sebesar 78,10%.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2006). *Membangun Desa Partisipatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of marketing*, 65(3), 34-49.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2013). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Gibson. (2012). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Hamisi, F. N. (2013). *Partisipasi Politik Masyarakat Dalam Pembuatan Kebijakan (Suatu Studi Terhadap Musyawarah Rencana Pembangunan Di Kecamatan Jailolo)*. *Journal Unsrat*
- Hamisi, F. N. (2013). Partisipasi Politik Masyarakat Dalam Pembuatan Kebijakan (Suatu Studi Terhadap Musyawarah Rencana Pembangunan di Kecamatan Jailolo). *Governance*, 5(1).
- Dwiningrum, S. I. A. (2011). *Desentralisasi dan Partisipasi Masyarakat Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Mahsun, M. (2009). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkunegara, A.A. A. P. (2012). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rafika Aditama.
- Mathis, R. L. & Jackson, J. H. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priansa, D. J. (2014). *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus Pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2007). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian*. Bnadung: Alfabeta.
- Sutopo & Suryanto, A. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Thoha, M. (2011). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Tika, P. (2009). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara,.

ARTIKEL

Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality & Satisfacton*. Yogyakarta: Andi Offset.