

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUMDAM TIRTA
PANDALUNGAN CABANG PUGER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk Memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh :
Siti Nur Faizah
E20192118
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Dosen Pembimbing:

Toton Fanshurna, S.Th.I., M.E.I.
NIP. 198112242011011008

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
DESEMBER 2023

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
PERUMDAM TIRTA PANDALUNGAN CABANG PUGER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh :
SITI NUR FAIZAH
NIM : E20192118
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Toton Fanshurna', is placed below the 'Disetujui Pembimbing' text. The signature is stylized and somewhat cursive.

Toton Fanshurna, S.Th.I.,M.E.I.
NIP. 198112242011011008

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
PERUMDAM TIRTA PANDALUNGAN CABANG PUGER**

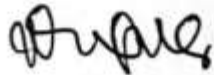
SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam
Program studi Ekonomi Syariah

**Hari : Kamis
Tanggal : 30 November 2023**

Tim Penguji

Ketua



Dr. Retna Anggitaningsih, SE.MM
NIP:197404201998032001

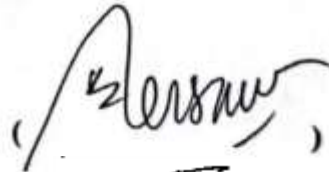
Sekretaris



Ayu Ainah Mustafidah, S.H.I.,ME.
NIP:19910715201903201

Anggota :

1. Dr. Hersa Farida Qoriani, S.Kom., M.E.I.



2. Toton Fanshurna, S.Th. I., M.E.I.



**Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



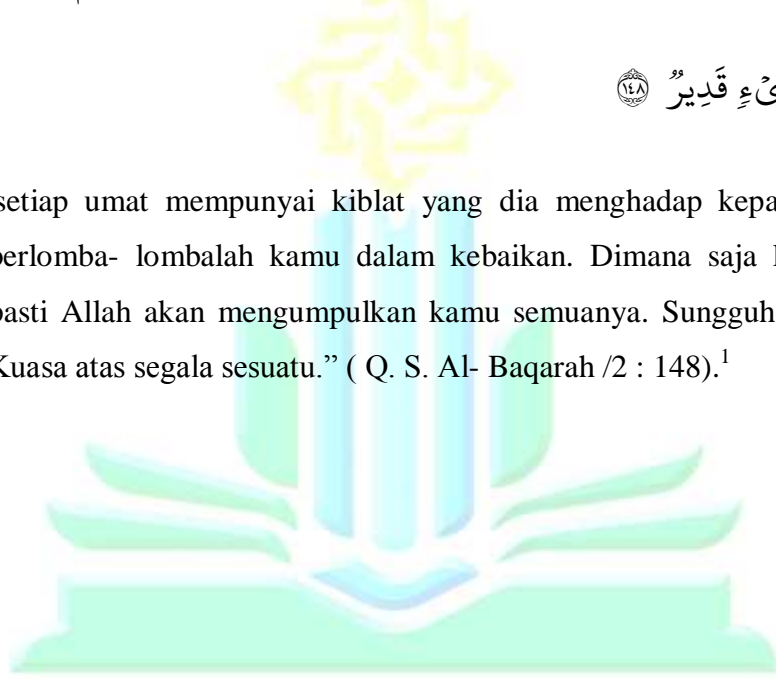
MOTTO

الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ بِسْمِ

وَلِكُلِّ وِجْهَةٍ هُوَ مُوَلِّيهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ اللَّهُ جَمِيعًا إِنَّ

اللَّهُ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿١٤٨﴾

“ Dan setiap umat mempunyai kiblat yang dia menghadap kepadanya. Maka berlomba- lombalah kamu dalam kebaikan. Dimana saja kamu berada, pasti Allah akan mengumpulkan kamu semuanya. Sungguh, Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.” (Q. S. Al- Baqarah /2 : 148).¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Al-Qur'an,2:148.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah menyayangi hamba-Nya tanpa syarat salah satu dari karunia-Nya adalah kesempatan dia yang diberikan kepada penulis untuk mengetahui keindahan ilmu pengetahuan, sehingga tugas akhir ini rampung disusun dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit pihak yang telah berkenan membantu, oleh karena itu saya haturkan terimakasih penulis khususnya kepada :

1. Ayah (Alm. Bunari) dan Ibu (Gina) yang selalu senantiasa mendoakan setiap saat, memberikan dukungan, yang dengan penuh cinta mengatakan “Takdir Bersama kalian hal yang paling menabjubkan, semoga kita selalu senantiasa dilindungi oleh Allah SWT.
2. Kakak Tercinta, Ana Fitriatus S. yang selalu mendukung dan mendoakan adik bungsunya supaya selalu bersemangat mengerjakan tugas akhirnya.
3. Sahabat- sahabat seperjuangan, Faiqotul Hikmah, Kholifatullah, terimakasih telah mendukung dan membantu dalam perkuliahan dan saling mendoakan agar bisa menyelesaikan skripsi masing-masing, dan terimakasih sudah menemani di segala proses akhir ini, selalu bersedia direpotkan, terimakasih atas dukungan, waktu, do'a kalian selama ini, mari kita tumbuh Bersama dengan doa-doa mulia kita.
4. Keluarga Ekonomi Syariah angkatan 2019, telah saling mendoakan dan saling mendukung serta membantu dalam kesulitan.
5. Almamater yang saya banggakan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

KATA PENGANTAR

الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah kepada umat- Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam kita haturkan kepada Baginda Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya sekalian. Karena beliauah kita dapat merasakan betapa bermakna dan sejuknya alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Ekonomi dalam Program Studi Ekonomi Syariah pada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dengan judul “ Kualitas Pelayanan Publik Pada Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger”.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam- dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr.H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan kepada penulis.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam yang telah memberikan persetujuan pada skripsi ini.
3. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Ibuk Sofiah, M.E. selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah.
5. Ibu Dr. Hersa Farida Qoriani, S.Kom., M.E.I. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.

6. Bapak Toton Fanshurna, S.Th. I., M.E.I. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan sabar dan sepenuh hati memberikan arahan, bimbingan dan motivasi, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen -dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Kepada Perpustakaan UIN KHAS JEMBER dan segenap karyawan, yang telah membantu menyediakan literatur serta referensi dalam penulisan sehingga menunjang semua teori-teori dalam penelitian ini
9. Seluruh staf Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam di Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Tiada kata yang dapat diucapkan selain do'a dan ucapan terimakasih yang sebesar- besarnya. Semoga Allah SWT Memberikan balasan kebaikan atas semua jasa yang telah diberikan kepada penulis. Skripsi ini pasti memiliki kekurangan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dalam penelitian selanjutnya bisa lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 04 Desember 2023
Penulis

Siti Nur Faizah
Nim: E20192118

ABSTRAK

Siti Nur Faizah, Toton Fanshurna, S.Th.I.,M.E.I. , 2023. Kualitas Pelayanan Publik Pada Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.

Pelayanan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara- cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

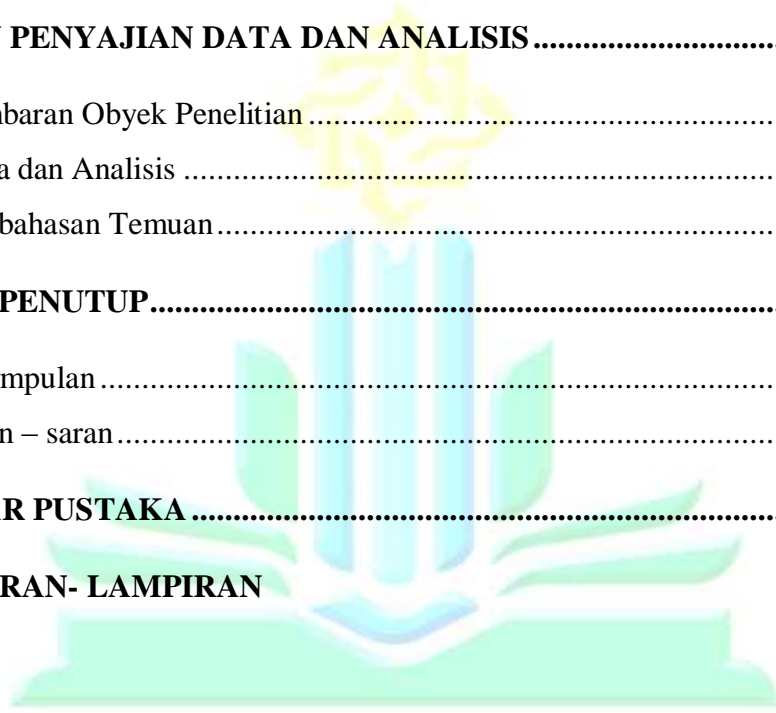
Fokus Penelitian dalam penelitian ini adalah : 1) Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger ? 2) Upaya Yang Dilakukan oleh Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat ?

Tujuan penelitian ini adalah : 1) untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger. 2) untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan oleh Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger. Metode dalam Penelitian ini adalah Kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif. Pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Penelitian ini memperoleh kesimpulan dari penelitian ini yaitu : 1) Kualitas pelayanan berperan penting dalam membangun kepuasan pelanggan pada sebuah perusahaan, kualitas pelayanan merupakan hal yang diperhatikan oleh konsumen dalam mengambil keputusan, pelayanan merupakan ujung tombak perusahaan jasa pelayanan yang berhadapan langsung dengan pihak konsumen atau pelanggan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen jika konsumen merasa puas maka biasa dikatakan sukses pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Kualitas yang diterapkan di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger yaitu kualitas pelayanan pada jasa yaitu dengan memperhatikan kenyamanan konsumen saat membutuhkan pelayanan. 2) Upaya yang dilakukan Perumdam Tirta Pandalungan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah suatu hal yang perlu diperhatikan di dalam suatu perusahaan, sebuah perusahaan harus mampu menanamkan citra yang positif bagi perusahaan dan juga memiliki kemampuan membantu perusahaan dalam memahami bahwa pelanggan adalah aset yang penting yang harus dipelihara dan dipertahankan keberadaannya. Pelayanan perusahaan yang diterapkan oleh Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger yaitu Karyawannya berperilaku baik, sopan, ramah, rapih kepada konsumen yang datang untuk melakukan pembayaran tagihan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	16
A. Penelitian Terdahulu	16
B. Kajian Teori	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Subyek Penelitian.....	29

D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Analisi Data	32
F. Keabsahan Data.....	32
G. Tahap- Tahap Penelitian.....	33
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	41
A. Gambaran Obyek Penelitian	41
B. Data dan Analisis	52
C. Pembahasan Temuan.....	56
BAB V PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran – saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN- LAMPIRAN	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. KONTEKS PENELITIAN

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diintervisasikan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen.²

Menurut Undang-undang No. 23 Pasal 1 ayat 5 Tahun 2014 Tentang Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat.³

Urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah Daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi tersebut adalah Perumdam Tirta Pandalungan (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Perusahaan air minum adalah salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat dimana air merupakan

² Ratminto dan Atik Manajemen Pelayanan: *Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Belajar 2003),18

³ Sekretariat Negara RI, Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat hidup orang banyak serta merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua makhluk hidup, baik manusia, hewan, maupun tumbuhan. Hal ini disebabkan bahwa air merupakan kebutuhan yang vital dalam kehidupan dan lingkungan terutama bagi manusia yang memerlukan air untuk keperluan minum, mandi, mencuci, dan lain-lain.

Berdasarkan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- (1) Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- (2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

(4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

(5) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status.⁴

Sejauh ini ternyata masih banyak menimbulkan masalah yang dihadapi oleh Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti lakukan, pihak Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger mengemukakan bahwa terdapat banyak keluhan dari masyarakat. Yang salah satunya adalah pipa sesudah meteran bocor sehingga terjadi pembengkakan pada tagihan rekening air. Dalam hal ini berorientasi kepada pembengkakan tagihan rekening air kepada masyarakat. Yang mayoritas masyarakatnya berprofesi sebagai nelayan yang pendapatannya selalu naik turun, sehingga berpengaruh pada pembayaran rekening air yang juga naik turun di setiap bulannya.⁵

Berdasarkan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶

⁴ Sekretariat Negara RI, Undang – undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁵ Edi Sucipto, Wawancara Pegawai Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger

⁶ Sekretariat Negara RI, Undang – undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.⁷ Kualitas Pelayanan Publik bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen.

Islam sebagai suatu agama merupakan system akidah, Syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam antara lain adalah persamaan derajat antar manusia, semangat, persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran dan kedamaian.

Jauh-jauh sebelumnya, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana firman Allah SWT.

Berdasarkan permasalahan yang peneliti uraikan di atas terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik, maka sangat penting bagi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik khususnya dalam pelayanan pipa sesudah meteran bocor sehingga terjadinya pembengkakan pada tagihan rekening air. Hal ini dikarenakan selama ini masih banyak masyarakat yang mengalami banyak keluhan terhadap

⁷ Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005), 53.

Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger. Hal ini yang mendasari penulis mengambil judul dalam penulisan karya ilmiah **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger”**

B. FOKUS PENELITIAN

Perumusan masalah merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian ilmiah. Adapun fokus masalah yang akan menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
2. Bagaimana upaya Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan Perumusan masalah tersebut, di susun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

D. MANFAAT PENELITIAN

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat secara teoritis adalah dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan koreksi bagi pihak Perumdam Tirta Pandalungan (PDAM).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan gambaran praktek dari teori yang selama ini diperoleh selama perkuliahan. Dalam penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi penulis tentang kualitas pelayanan publik pada Perumdam Tirta Pandalungan (PDAM).

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai suatu pelaporan dan pengalokasian tentang kualitas pelayanan publik pada Perumdam Tirta Pandalungan (PDAM).

c. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya penelitian yang memiliki topik relatif sama. Sehingga untuk penelitian selanjutnya diharapkan menjadi lebih baik.

E. DEFINISI ISTILAH

Dalam memperjelas dan mempermudah pemahaman dan menghindari kesalahpahaman, maka peneliti akan menjelaskan

definisi istilah yang menjadi titik perhatian dalam penelitian ini.

Adapun definisi yang perlu adanya pemahaman adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib di optimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁸

Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan.⁹

⁸ Sinambela, L, P., *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011),4.

⁹ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan standar Pelayanan Minimal*.(Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2003),18.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Bisa disimpulkan beberapa pengertian diatas bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan sehingga dapat dirasakan oleh penerima layanan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau Lembaga perusahaan.

2. Publik

Publik merupakan sekelompok orang yang memiliki sudut pandang yang sama dan harapan yang sama. Yang dimaksudkan disini adalah setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai.¹⁰

3. Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi

¹⁰ Sinambela, L.,P.,*Reformasi Pelayanan Publik,Teori, Kebijakan, Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011),5.

pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan, menurut Ratminto istilah pelayanan umum ini dapat disejajarkan dengan pelayanan publik. Menurut Ratminto dan Atik, Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara- cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang dan jasa.

Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, ditumpuk, atau digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan.

Menurut Gronroos 1990, Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹¹

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format

¹¹ Ratminto dan Arik *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. (Yogyakarta: pustaka Pelajar, 2003),2.

penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk dekriptif naratif, bukan seperti daftar isi.¹²

BAB I Pendahuluan, merupakan dasar atau pijakan dalam penelitian yang meliputi: latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika penulisan. Fungsi bab ini untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam penelitian skripsi ini.

BAB II Kajian Kepustakaan, bab ini akan memaparkan kajian Pustaka terikat Kajian terdahulu, serta literatur yang berhubungan dengan skripsi. Penelitian terdahulu yang mencantumkan penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya, kemudian di lanjutkan dengan kajian teori yang menjadi pijakan dari bab yang berisikan tentang

BAB III Metode Penelitian, yang membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, Teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data serta tahap-tahap penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian, pada bab ini akan dijelaskan gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis, pada bab ini akan dijelaskan tentang gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis data serta pembahasan temuan.

BAB V Penutup atau Kesimpulan dan Saran, yang di dalamnya mencakup kesimpulan dan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan saran-saran yang tentunya bersifat konstruktif.

¹² Tim Penyusun , Pedoman Karya Tulis Ilmiah IAIN Jember (Jember: IAIN Jember Press, 2019),91.

Selanjutnya skripsi ini diakhiri dengan daftar pustaka dan beberapa lampiran-lampiran sebagai pendukung di dalamnya pemenuhan kelengkapan data penelitian.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, artikel yang dimuat pada jurnal ilmiah, dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.

- a. Sardi Sardi, Badaruddin Badaruddin, Fitriany Fitriany, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare”, “Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia 4, No.2, 2023.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik yang meliputi 5 indikator terhadap kepuasan pelanggan.¹³

- b. Gratia Rogate Telaumbanua, sukaaro waruwu, Delipiter Lase, “Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik, “Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi 1, No.2, 2022.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kinerja kepala

¹³ Sardi Sardi, Badaruddin Badaruddin, Fitriany Fitriany, “*pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan penumpang pada pelabuhan nusantara parepare*,” Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia 4, No. 2, 2023.

desa dalam pelayanan publik di desa sisarahili kecamatan gunung sitoli. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitas yang menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian ini bahwa kemampuan kepala desa sudah maksimal, namun masih terdapat kelemahan-kelemahan di dalamnya, kualitas layanan kepala desa dapat dikatakan bahwa selama ini masih belum memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat, dapat dilihat dari segi sisi kedisiplinan waktu kepala desa.¹⁴

- c. Maria Meliana Febrianti, Maswar Patuh Priyadi, “ Implementasi *Good Governance* dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Covid 19, “ Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA) 11, No. 8, 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *good governace* dan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa pandemi covid 19 dan apa saja faktor-faktor yang menghambat penerapat tersebut. Penerapan *good governance* dapat dilihat dari penerapan prinsip partisipasi, aturan hukum, transparasi, daya tanggap.¹⁵

- d. Pebriani Pebriani, Muhammad Massyat, Nur Fitrah, “Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Kabupaten Mamasa, “ Jurnal Perguruan: *Conference Series* 4, No. 1, 2022.

¹⁴ Gratia Rogate Telaumbanua, sukaaro waruwu, Delipiter Lase, “ *Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik*, “Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi Vol. 1, No.2, 2022.

¹⁵ Maria Meliana Febrianti, Maswar Patuh Priyadi, “ *Implementasi Good Governance Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Covid 19*, “ Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA) 11, No. 8, 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Mamasa dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Mamasa.¹⁶

- e. Riko Riko, Dadan Kurniansyah, Evi Priyanti Priyanti, “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang”, “ Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora 6, No. 2,2022.

Salah satu faktor penting yang meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan menjadi tanggung jawab pemerintah adalah pelayanan publik. Namun, aparatur pemerintah masih memiliki banyak mata rantai yang lemah dalam pelayanan publik, yang gagal memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.¹⁷

- f. Riska Chyntia Dewi, Suparno Suparno, “Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik”, “Jurnal Media Administrasi 7, No.1, 2022.

Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara

¹⁶ Pebriani Pebriani, Muhammad Massyat, Nur Fitrah, “Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Kabupaten Mamasa, “ Jurnal Perguruan: Conference Series Vol 4, No. 1, (2022).

¹⁷ Riko Riko, Dadan Kurniansyah, Evi Priyanti Priyanti, “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang”, “ Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora 6, No. 2,2022.

pelayanan publik. Di Indonesia, undang-undang dasar 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektifitas suatu system pemerintahan sangat di tentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik.¹⁸

- g. Desita Soviana Putri, “ Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunung kidul, “ Jurnal Enersia Publika: Energi, social, dan Administrasi Publik 5, No, 1, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan system pelayanan publik untuk mencapai kualitas pelayanan publik dan faktor- faktor kesenjangan kualitas pelayanan publik pada era new normal di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten gunungkidul.¹⁹

- h. Sintia Bela Aprilia, Nurul Umi Ati, Retno Wulan Sekarsari, “ Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Merespon Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, “ Tanggapan Publik 14, No. 5, 2020.

Kualitas Pelayanan Merupakan bentuk evaluasi konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Ketika harapan pelanggan terpenuhi

¹⁸ Riska Chyntia Dewi, Suparno Suparno, “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”, “Jurnal Media Administrasi 7, No.1, 2022.

¹⁹ Desita Soviana Putri, “ Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunung kidul, “ Jurnal Enersia Publika: Energi, social, dan Administrasi Publik 5, No, 1, 2021.

dengan layanan yang diinginkan, maka kualitas layanan tersebut sangat berkualitas. Kepuasan pelanggan dalam bidang pelayanan merupakan unsur penting dan menentukan dalam menumbuhkan suatu perusahaan agar dapat memperoleh kepercayaan dari pelanggannya.²⁰

- i. Ade Heryati, “Dampak Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di PDAM Kota Bogor, “ *ADMINISTRASIE* Jurnal Administrasi Publik 2, No. 2, 2019.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor PDAM Kota Bogor masih dinilai bermasalah, hal ini terbukti dengan adanya beberapa komplain akibat dari pemadaman air dan kualitas air bersih yang sesekali masih menunjukkan adanya pasir dan bau yang kurang sedap. Beberapa ahli menyatakan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan publik.²¹

- j. Neng Sandra Ayu Wulandari, “ Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis, “ *J. Ilmu. Pengetahuan Adm. Negara* 6, No. 3, 2019.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang sumber daya air, pasal 5 menyatakan bahwa “ Negara menjamin hak setiap orang untuk memperoleh air untuk kebutuhan pokok minimal sehari-

²⁰ Sintia Bela Aprilia, Nurul Umi Ati, Retno Wulan Sekarsari, “*Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Merespon Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, “ *Tanggapan Publik* Vol 14, No. 5, (2020).

²¹ Ade Heryati, “*Dampak Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di PDAM Kota Bogor*, “ *ADMINISTRASIE* Jurnal Administrasi Publik Vol 2, No. 2, (2019).

hari guna memenuhi kebutuhannya yang sehat, bersih, dan produktif”.²²

Berikut hasil penelitian perbedaan dan persamaan dari sepuluh penelitian terdahulu lebih rincinya dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 1.1

Mapping Penelitian Terdahulu

No.	Nama/ Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Sardi Sardi, Badaruddin Badaruddin, Fitriany Fitriany (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare	Sama-sama menilai langsung kualitas pelayanan publik	Perbedaannya adalah peneliti terdahulu meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare. sedang kami meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger (PDAM).
2.	Gratia Rogate Telaumbanua, Sukaaro Waruwu, Delipiter Lase (2022)	Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik	Sama-sama menggunakan pendekatan Kualitatif	Perbedaannya adalah peneliti terdahulu meneliti tentang Analisis Kinerja Kepala desa Dalam Pelayanan Publik, sedang kami meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik di bidang perusahaan air (PDAM)
3.	Maria Meliana Febrianti, Maswar Patuh Priyadi (2022)	Implementasi <i>Good Governance</i> Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas	Sama- sama menggunakan penelitian Kualitatif	Perbedaannya adalah peneliti terdahulu meneliti Implementasi <i>Good Governance</i> dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Masa Covid 19, sedang kami

²² Neng Sandra Ayu Wulandari, “ Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis, “ J.Illmu.Pengetahuan Adm. Negara Vol 6, No. 3, (2019).

		Pelayanan Publik Pada Masa COvid 19		meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Perumdam Tirta Pandalungan (PDAM) Yakni di perusahaan Air
4.	Pebriani Pebriani, Muhammad Massyat, Nur Fitrah Journal Peqguruang: Conference Series, (2022)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan PDAM Kabupaten MAMASA	Sama- sama menggunakan Metode Kualitatif	Perbedaannya Peneliti terdahulu meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten MAMASA, Sedang Kami Meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik di Perumdam Tirta Pandalungan (PDAM) Kabupaten Jember
5.	Riko Riko, Dadan Kurniansyah, Evi Priyanti Priyanti (2022)	Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang	Sama – sama ingin memberikan harapan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas	Perbedaannya adalah peneliti terdahulu meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang, sedang kami meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Perusahaan Air (PDAM)
6.	Riska Chyntia Dewi, Suparno Suparno (2022)	Mewujudkan <i>Good Governance</i> Melalui Pelayanan Publik	Sama- sama meneliti pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat agar memenuhi kesejahteraan.	Perbedaannya adalah peneliti terdahulu meneliti tentang mewujudkan <i>Good Gorvanance</i> Melalui Pelayanan Publik, sedang kami meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik di bidang Perusahaan Air (PDAM)
7.	Desita Soviana Putri (2021)	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan	Sama- sama meneliti tentang kualitas pelayanan Publik	Perbedaannya adalah peneliti terdahulu meneliti tentang Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Kabupaten Gunung kidul, sedang kami meniliti tentang Kualitas Pelayanan Publik di bidang

		Pelayanan Kabupaten Gunung kidul		Perusahaan air.
8.	Sintia Bela Aprilia, Nurul Umi Ati, Retno Wulan Sekarsari, Respon Publik, (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	Sama- sama Melakukan Penelitian di Perusahaan Air Minum	Perbedaannya adalah Peneliti Terdahulu meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan PDAM, Sedang kami meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik untuk memberikan jasa pada konsumen
9.	Ade Heryati Administratie Jurnal Administrasi Publik, (2019)	Dampak Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di PDAM	Sama- sama meneliti di Perusahaan Air (PDAM)	Perbedaannya adalah peneliti terdahulu meneliti tentang Dampak Kinerja Pegawai PDAM Terhadap Pelayanan Publik, sedang kami meneliti tentang Kualitas Jasa Pada Konsumen Agar Memenuhi Kebutuhan Konsumen
10.	Neng Sandra Ayu Wulandari J.Ilm. Ilmu Adm. Negara, (2019)	Strategi Penigkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh PDAM Kabupaten Ciamis	Sama – sama menggunakan Metode Kualitatif	Perbedaannya Adalah Peneliti Terdahulu Meneliti Tentang Strategi PDAM dalam Penyediaan Air Bersih, sedang Kami Meneliti Tentang Kualitas Pelayanan Publik Untuk memberikan Jasa Pelayanan

Sumber : Data Diolah

B. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan Publik

Berbeda dengan kualitas produk, kualitas jasa lebih sukar

didefinisikan, dijabarkan dan diukur. Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut. Setiap kontak yang terjadi antara penyedia jasa dengan konsumen merupakan gambaran mengenai sesuatu “*momentoftruth*” yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Pada dasarnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²³ Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi,

²³ Sinambela, L, P., *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011),4.

karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan.²⁴

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Bisa disimpulkan beberapa pengertian diatas bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan sehingga dapat dirasakan oleh penerima layanan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau Lembaga perusahaan.

b. Publik

Publik merupakan sekelompok orang yang memiliki sudut pandang yang sama dan harapan yang sama. Yang dimaksudkan disini adalah setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai.²⁵

2. Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum

²⁴ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan standar Pelayanan Minimal.* (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2003),18.

²⁵ Sinambela, L.P.,*Reformasi Pelayanan Publik Teori,Kebijakan, Implementasi,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011),5.

sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan, menurut Ratminto istilah pelayanan umum ini dapat disejajarkan dengan pelayanan publik. Menurut Ratminto dan Atik, Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara- cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, ditumpuk, atau digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan.²⁶

Menurut Gronroos 1990, Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.²⁷

²⁶ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. (Yogyakarta: pustaka Pelajar, 2003), 4.

²⁷ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. (Yogyakarta: pustaka Pelajar, 2003), 2.

Pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan perspektif kualitas, David Garvin mengembangkan 8 dimensi kualitas yaitu :

- a. *Performance* (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti
- b. *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan.
- c. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai.
- d. *Conformance* (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. *Durability* (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. *Estetika*, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik.
- h. *Perceived*, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.²⁸

3. Indikator-indikator Pelayanan

Terdapat 5 determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut pasuraman, Zeinhami dan Berry,

²⁸ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2017),10.

yaitu :

a. Bukti Langsung (*tangible*)

Pemampilan fisik dari penyediaan pelayanan yang merupakan fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan.

b. Keandalan (*reliability*)

Suatu kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Kemauan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, risiko, keragu- raguan.

e. Empati (*empathy*)

Kemudahan melakukan komunikasi yang baik, membina hubungan baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.²⁹

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk

²⁹ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media 2011),46.

memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

terdapat dua hal pokok dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu unsur manusianya serta sistem manajemen pelayanan dapat lebih berkualitas apabila petugas pelayanan dapat diandalkan, *responsive*, menyakinkan dan empati. Dapat diandalkan artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten.³⁰

Responsive berarti tanggap terhadap kebutuhan masyarakat serta cepat dalam memberikan pelayanan. Meyakinkan dalam arti percaya diri, profesional, berkompeten, sehingga memberikan rasa aman bagi yang dilayani, sedangkan empati adalah perhatian, sopan, sabar, dan mau mendengar keluhan pelanggan. Seiring pesatnya kemajuan dalam bidang teknologi mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan konsumen.

Kualitas pelayanan menjadi hal utama untuk menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan karena organisasi dituntut untuk mengikuti pola konsumsi dan gaya hidup konsumen. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi

³⁰ Sinambela dan Poltak Lijan, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008),5.

dapat dilihat dari kepuasan konsumen, jika kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan dan tuntutan konsumen maka akan mengakibatkan menurunnya kepercayaan konsumen terhadap organisasi. Atau sebagian modalnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan Undang-Undang.

4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara negara atau pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, Lembaga *independent* yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha atau badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha atau badan hukum yang bekerja sama dan dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani atau dikelola oleh pemerintah daerah.³¹ Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah daerah.
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau

³¹ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. (Yogyakarta: pustaka pelajar, 2003),22

organisasi yang berkepentingan.

3. Kepuasan yang diberikan dan diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai pembuat peraturan pemerintah (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberi anotomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat untuk terwujudnya *rule governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan.

5. Asas- Asas Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu:

1) Tranparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang- undangan.

3) Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Keseimbangan hak

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.³²

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan publik diajukan kepada semua masyarakat termasuk

³² Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. (Yogyakarta: pustaka pelajar, 2003),20.

masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat, yaitu pelayanan yang mengandung asas-asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, serta keseimbangan hak, dengan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

6. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggara pelayanan publik sebagai pedoman wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, perlu disusun dan diterapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang di selenggarakan serta memperhatikan lingkungan.³³

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat lainnya untuk mendapatkan saran dan masukan dan

³³ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. (Yogyakarta: pustaka pelajar, 2003),24.

membangun kepedulian dan komitmen. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan.

7. Faktor Pendukung dalam Pelayanan Umum

Pelayanan yang baik merupakan pintu terselenggaranya pemerintahan yang baik. Pelayanan juga berpengaruh kepada kepuasan masyarakat sehingga pemerintah dapat dinilai melalui pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, di bawah ini penulis uraikan beberapa faktor penghambat dan pendukung. Adapun faktor pendukung dalam pelayanan umum sebagai berikut :

- a. Faktor pendukung Pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung, baik itu fasilitas fisik maupun sumber daya manusia.
- b. Faktor kesadaran Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan suatu tugas baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Oleh karena itu, dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan keikhlasan, kesungguhan dan kedisiplinan
- c. Faktor aturan Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi tersebut. Setiap aturan menyangkut terhadap manusia baik sebagai subyek aturan, artinya mereka yang

membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang dikenai oleh aturan itu.

- d. Faktor Organisasi Dalam organisasi pelayanan, organisasi tidak semata-mata dilihat sebagai perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu, yaitu sistem, prosedur dan metode.
- e. Faktor Pendapatan Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/ organisasi dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun untuk keluarga. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal akan mengakibatkan pegawai berusaha mencari tambahan pendapatan dengan cara menjual jasa pelayanan.
- f. Faktor kemampuan dan keterampilan Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat

- g. Faktor sarana pelayanan Sarana pelayanan yang dimaksud di sini adalah sejenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.³⁴

Adapun fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b) Meningkatkan produktifitas, baik barang atau jasa.
- c) Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
- d) Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e) Lebih mudah atau sederhana dalam para pelakunya.
- f) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

8. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maupun instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha

³⁴ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000),88.

peningkatan kualitas pelayanan.³⁵ Adapun faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a) Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan.
- b) Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen
- c) Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan.
- d) Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
- e) Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk di hubungi.
- f) Banyak interest pribadi.
- g) Budaya tip.
- h) Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
- i) Kurang profesional (kurang terampil dalam menguasai bidangnya).
- j) Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.
- k) Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
- l) Tidak adanya keselarasan antarbagian dalam memberikan pelayanan.
- m) Kurang kontrol sehingga petugas agak “nakal”
- n) Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

³⁵ Yamit Zulfan, *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa* (Yogyakarta: Ekonisia 2017),32.

o) Belum ada sistem informasi manajemen yang terintegrasi.

Keseluruhan faktor penghambat tersebut dapat dijadikan perusahaan sebagai alat untuk memperbaiki atau mengurangi kesenjangan yang terjadi antara perusahaan dan pelanggan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yakni suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.

Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengungkapkan data secara mendalam tentang kualitas pelayanan pada Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian studi kasus. Pendekatan Kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam membangun kepuasan pelanggan.

Data yang didapatkan kemudian dianalisis untuk memperoleh jawaban terhadap suatu permasalahan yang timbul. Yang mana peneliti menanyakan langsung kepada pihak Pegawai Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger untuk mengamati dan menggali informasi. Yang dalam hal ini tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.³⁶

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan lokasi yang menjadi tempat kegiatan penelitian untuk mendapatkan dan mengumpulkan data- data yang mendukung

³⁶ Prof. Dr. Afifudin, M.M., Dr. Beni Ahmad Saebani, M.Si. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung CV.Pustaka Setia,2018),59.

terhadap proses penelitian. Pada Penelitian Ini ditetapkan di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger yang beralamat di Jl. Ketut Adi Sanyoto No. 6, Maderan I, Puger, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini dikarenakan fokus utama dalam penelitian ini adalah pada Kualitas pelayanan publik yaitu suatu peluang jasa yang terjadi selama proses penyampaian jasa terhadap konsumen. Alasan pemilihan lokasi tersebut karena Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger Merupakan instansi penyediaan saluran air dan pengembangan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menjadi upaya Perumdam dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

C. Subjek Penelitian

Dalam mendukung data penelitian, peneliti mencari serta mengumpulkan data informasi yang diperoleh dari informan dengan memakai teknik *purposive*, ialah metode menentukan kriteria terhadap apa yang hendak kita teliti. Metode ini diharapkan bisa memberikan informasi sedalam-dalamnya.³⁷ Dalam hal ini yaitu, orang yang terlibat dalam aktivitas pemasaran pelayanan dalam penelitian ini, subjek yang dijadikan sebagai sumber penelitian yakni :

1. Kepala cabang Perumdam Tirta Pandalungan Slamet Budi Hartono, S.E.
2. Bagian Kasubsi Administrasi Alif Mahmudi, S.E.
3. Konsumen sebagai berikut : Mad saleh, bahrowi, ibu misnahul Jannah, ibu siti sunanti.

³⁷ Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif Konsep, Prinsip, dan Operasional* (Tulungagung: Akademia Pustaka, 2018),1.

D. Teknik Pengumpulan data

Pada bagian ini diuraikan teknik pengumpulan data yang akan digunakan, misalnya observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumen. Masing- masing harus di deskripsikan tentang data apa saja yang diperoleh melalui teknik-teknik tersebut.³⁸ Tanpa adanya mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang diterapkan. Ada beberapa metode dalam proses pengumpulan data yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini yang sebagai berikut :

1) Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan suatu objek dengan sistematika fenomena yang di selidiki. Observasi dapat dilakukan sesaat ataupun mungkin dapat diulang untuk mendapatkan data yang baik.³⁹

Peneliti memakai Teknik observasi ini untuk memperoleh data agar peneliti mengetahui keadaan lokasi, alamat lengkap, sarana dan prasarana yang ada di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger. Dalam pengamatan ini peneliti mencatat secara sistematis tentang kualitas pelayanan publik di PDAM hal yang menjadi objek pengamatan :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Perumdam.
- b. Bagaimana upaya Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

³⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember Press, 2019),47.

³⁹ Prof. Dr. Afifudin, M.M., Dr. Beni Ahmad Saebani, M.Si. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung CV.Pustaka Setia,2018),47.

2) Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan orang yang di wawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁴⁰

Teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang akan digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan di peroleh. Maka dari itu dalam melakukan tahap wawancara, pengumpulan data diperoleh dengan menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative dengan jawaban yang telah di siapkan.

Dengan wawancara teknik ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan yang mengumpulkan data mencatatnya. Serta pengumpulan data dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pegumpul data lainnya. Adapun Data yang diperoleh :

- a. Profil Perumdam Tirta Pandalungan
- b. Visi dan Misi Perumdam Tirta Pandalungan
- c. Penerapan pelayanan publik
- d. Menerapkan budaya disiplin kerja kepada pegawai dan menjaga kualitas dari kinerja pegawai

⁴⁰ Prof. Dr. Afifudin, M.M., Dr. Beni Ahmad Saebani, M.Si. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung CV.Pustaka Setia,2018),131.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu pengumpulan data secara pribadi ataupun kelembagaan dari berbagai sumber yang akan dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder.⁴¹ Pengumpulan data yang akan dilakukan berupa pengumpulan gambar yang akan diambil oleh peneliti, serta dokumen-dokumen yang nantinya akan diberikan dari pihak Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger seperti laporan tahunan dan data apapun yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger. Adapun data yang diperoleh dari dokumentasi yaitu :

- a. Sejarah Perumdam Tirta Pandalungan
- b. Visi dan Misi Perumdam Tirta Pandalungan
- c. Struktur Organisasi Perumdam Tirta Pandalungan

E. Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif yaitu suatu metode yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang dan dilakukan berbagai macam teknik analisis data. Diantaranya penyelidikan yang memutuskan, menganalisa, dan mengaplikasi, dan mengambil kesimpulan. Setelah semua data terkumpul, maka data tersebut akan di analisis dan di klasifikasikan. Pengklasifikasian dan penganalisaan semua data ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a) Mengumpulkan sejumlah data untuk diseleksi dan dilakukan analisis.

⁴¹ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember Press, 2019),47.

- b) Mengeleksi data-data yang relevan dengan penelitian.
- c) Menganalisis serta menyimpulkan.⁴²

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan penyelidikan, menyeleksi, memutuskan, dan mengaplikasikan, serta mengambil kesimpulan.

F. Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data sangat perlu dilakukan agar data yang dihasilkan dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik data pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada. Adapun teknik triangulasi yang digunakan yaitu teknik triangulasi sumber.

- a) Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
- b) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi
- c) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
- d) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁴³

⁴² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 277.

⁴³ Prof. Dr. Afifudin, M.M., Dr. Beni Ahmad Saebani, M.Si. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung CV.Pustaka Setia,2018),143.

G. Tahap- tahap Penelitian

Tahap- tahap penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan proses pelaksanaan penelitian. Tahap- tahap penelitian yang peneliti lakukan terdiri dari tahap pra lapangan, tahap pelaksanaan penelitian, dan tahap penyelesaian.⁴⁴

Berikut penjelasannya :

a) Tahap pra lapangan

- 1) Menyusun rencana penelitian
- 2) Memilih objek penelitian
- 3) Melakukan peninjauan observasi terdahulu terkait objek penelitian yang telah ditentukan
- 4) Mengajukan judul kepada Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penelitian mengajukan judul dengan telah dilengkapi dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.
- 5) Meninjau kajian pustaka peneliti mencari referensi penelitian terdahulu serta kajian teori yang terkait dengan judul penelitian.
- 6) Konsultasi proposal kepada dosen pembimbing
- 7) Mengurus perizinan penelitian
- 8) Mempersiapkan penelitian lapangan

b) Tahap Pelaksanaan Penelitian

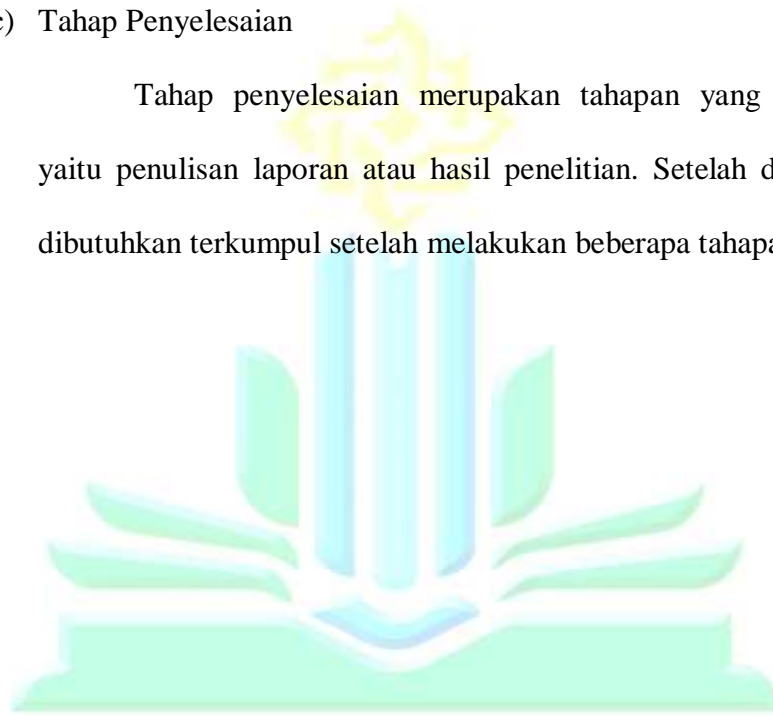
Setelah melakukan izin penelitian, peneliti akan memauki objek penelitian dan langsung melakukan pengumpulan data dengan

⁴⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember Press, 2019),48.

observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mendapat informasi yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.

c) Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahapan yang paling akhir, yaitu penulisan laporan atau hasil penelitian. Setelah data-data yang dibutuhkan terkumpul setelah melakukan beberapa tahapan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Perumdam Tirta Pandalungan

Perusahaan Daerah Air Minum pada mulanya dibangun oleh Pemerintah Belanda cq. *Provencial Oost Java* yang berkedudukan di kota Surabaya pada tahun 1930 dan diberi nama *Provencial Water Leding Bedrijf*. Sedangkan status Perusahaan ini diatur berdasarkan ketentuan status Gemeente atau Regentschap yang merupakan cabang Pekerjaan tidak mengutamakan mencari keuntungan melainkan untuk fungsi sosial dalam melayani masyarakat.

Pada tahun 1939 oleh *Provencial Oost Java*, Perusahaan dijual kepada *Regentschap te Djember*, maka sejak tahun 1940 Perusahaan dieksploitasi dan *Regentschap te Djember* diganti nama menjadi *Regentschap Water Leading Bedrijf te Djember*. Pada masa pendudukan tentara Jepang, sarana-sarana produksi yang telah ada sejak masa penjajahan Belanda tidak mengalami perubahan, sedang pengelolaan perusahaan dengan sendirinya adalah mereka yang ditunjuk oleh pemerintah Jepang.

Terhitung sejak Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia, Jember diperintah oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Jember (sebagai daerah otonomi), maka dibentuklah Perusahaan Saluran Air Minum

(PSAM) yang pengurusannya didelegasikan kepada Pekerjaan Umum Kabupaten (PUK).

Berdasarkan perkembangan yang ada dan berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Kabupaten Jember (Dh. Bupati Kepala Daerah Tingkat II Kabupaten Jember) nomor Sek/III/38/19772 tanggal 1 Oktober 1972 perihal Pembentukan Sub Direktorat Pendapatan Daerah Kabupaten Jember dimana antara lain dinyatakan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum termasuk salah satu bagian yang bernaung dibawahnya, dengan demikian maka Perusahaan Saluran Air Minum tidak lagi bernaung dibawah Dinas Pekerjaan Umum Daerah (yang dulunya PUK) dari sinilah menjadi Seksi Air Minum Daerah Kabupaten Jember.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember merupakan Badan Usaha milik Pemerintah Kabupaten Jember yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah nomor 27 tahun 1992 tentang perubahan Pertama Peraturan Daerah Kabupaten Tingkat II Jember nomor 4 tahun 1975 tertanggal 26 Maret 1975 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum.

Pendirian PDAM Kabupaten Jember diundangkan dalam lembaran Daerah Kabupaten Jember tahun 1975 seri C pada tanggal 20 Agustus 1975. PDAM Kabupaten Jember merupakan peleburan dari Seksi Air Minum Sub Direktorat Pendapatan Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Jember.

Tujuan didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Kabupaten Jember sebagaimana dituangkan dalam pasal 5 Perda No 4 tahun 1975 adalah sebagai berikut :

1. Menambah Penghasilan Daerah.
2. Pembangunan Daerah dalam arti luas.
3. Pembangunan Ekonomi Nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat dan memenuhi kebutuhan ketenagakerjaan dalam perusahaan menuju masyarakat adil dan makmur.⁴⁵

Kekayaan Pemerintah Daerah yang dipisahkan untuk Perusahaan senilai Rp. 454.632.950,- sebagian berupa sarana produksi dan Distribusi merupakan peninggalan koloni yang digunakan untuk melayani pelanggan yang berjumlah 1.883 sambungan. Sebagai kelanjutan daripada Perda Pendirian dilakukan pemisahan kekayaan Perusahaan dari kekayaan Pemerintah Daerah Tingkat II Jember yang dikukuhkan dengan SK B bupati nomor : 301 tahun 1980.

Karena didorong oleh perkembangan kebutuhan masyarakat terhadap air bersih dan pertimbangan bahwa sumber air yang ada kurang memadai maka untuk memenuhi kebutuhan dimaksud dan untuk pengembangan PDAM, melalui Pemerintah Daerah Tingkat II Jember mengusahakan bantuan dana pinjaman dari *International Bank for Reconstructional and Development* (IBRD) pada tahun 1981, disamping itu juga didapat bantuan dana Pinjaman dalam Negeri (PDN) dan penyertaan Modal Pemerintah

⁴⁵ Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember, "Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pandalungan Jember Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomer 6 Tahun 2020 Tentang Perumdam Tirta Pandalungan Jember,"t.

(PMP). Seluruh Pinjaman jangka panjang telah dilunasi pada tahun 2011.

Disamping tujuan sesuai Perda tersebut diatas PDAM mempunyai 2 (dua) fungsi yaitu :

- a. Fungsi Sosial merupakan kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa memperhatikan strata sosialnya.
- b. Fungsi Ekonomi usaha pengelolaan secara bisnis yang merupakan kewajiban suatu tuntutan dalam pengelolaannya agar menganut prinsip-prinsip ekonomi yakni mendapatkan keuntungan (*Profit oriented*) guna menunjang kelangsungan hidup dan pelayanan serta perluasan area pelayanan.

Status Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jember pada tanggal 9 September berubah menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum 8 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pandalungan Jember. Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pandalungan Jember menyatakan bahwa, “Dengan Peraturan Daerah ini ditetapkan bahwa Perusahaan Air Minum Kabupaten Tingkat II Jember yang didirikan dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 1975 tentang Perusahaan Air Minum Kabupaten Tingkat II Jember beralih status badan hukumnya menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pandalungan Jember.

Peralihan status badan hukum menjadi perusahaan umum daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pula kepemilikan atas aset dan/atau hubungan hukum yang terjadi atas nama Perusahaan Air Minum Kabupaten Tingkat II Jember; Atas peralihan status badan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PERUMDAM berhak melakukan usaha berdasarkan Peraturan Daerah ini.⁴⁶

2. Profil Perusahaan

Nama Kantor : Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta

Pandalungan Kabupaten Jember

Alamat : Jln. Trunojoyo No. 73

Alamat Email : perspdam_jember@yahoo.com

perumdham@tirtapandalungan.com

Telepon : 0331-483509, 0331-482700, FAX. 0331-425462

Kelurahan : Kepatihan

Kecamatan : Kaliwates

Kabupaten : Jember

Provinsi : Jawa Timur

Visi : Mandiri dan Berkembang Sehat

3. Visi dan Misi Perumdham Tirta Pandalungan

Visi dan Misi Perumdham Tirta Pandalungan Cabang Puger yaitu sebagai berikut :

⁴⁶ Perumdham Tirta Pandalungan Kabupaten Jember, "Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pandalungan Jember Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomer 6 Tahun 2020 Tentang Perumdham Tirta Pandalungan Jember,"t.

a. Visi

Terwujudnya Layanan Air Minum yang Berkualitas, Handal, Berkeadilan dan Berkelanjutan menuju Masyarakat Kabupaten Jember yang Sehat dan Produktif Bermodal kemandirian, Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember secara bertahap akan mampu menjadi Perusahaan yang sehat, mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam penyediaan dan pelayanan air minum.

b. Misi

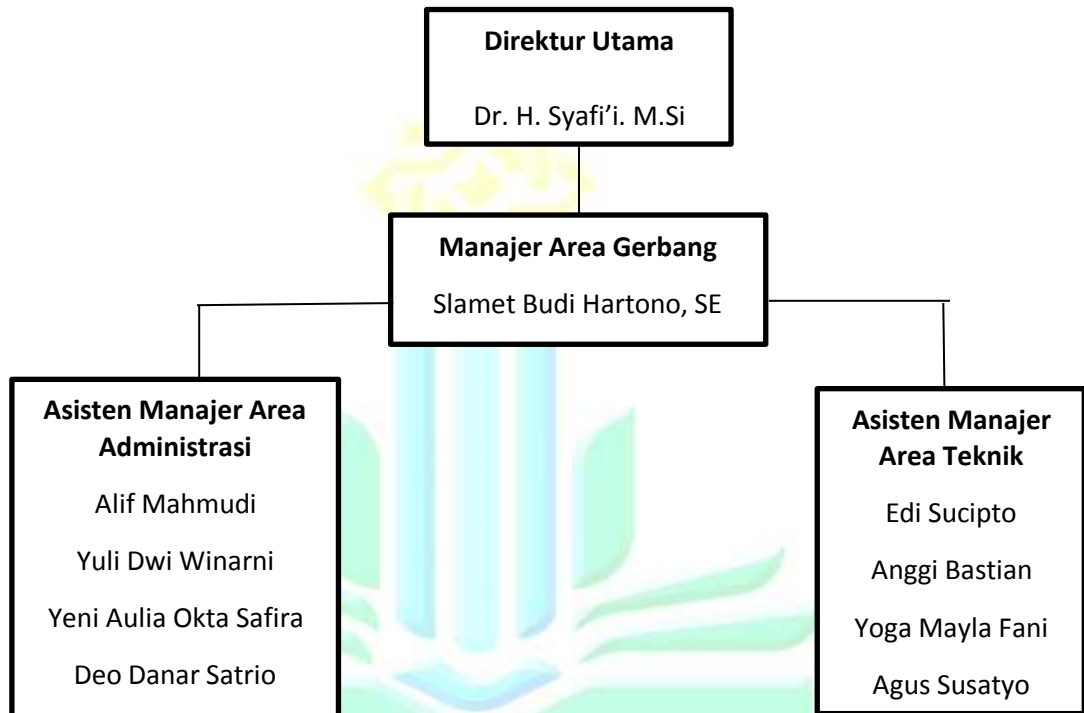
1. Mengembangkan Cakupan Pelayanan Air Bersih Dengan Meningkatkan Sarana Dan Prasarana Infrastruktur Air Minum Sesuai Kaidah Teknis Dan Inovasi Teknologi Yang Berkelanjutan
2. Meningkatkan Kapasitas Kelembagaan SDM dan Standart Pelayanan
3. Memenuhi Kebutuhan Air Baku Dalam Pengembangan Cakupan Pelayanan
4. Meningkatkan Peran Pemberdayaan Masyarakat Sebagai Mitra Pengelolaan Pengembangan Perumdam Sebagai Salah Satu Sarana Ketahanan Pangan Dan Kesehatan Dasar
5. Menambah Daya Saing Kabupaten Jember Melalui Pelayanan Air Minum Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

4. Struktur Organisasi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger

Struktur organisasi atau yang merupakan susunan dalam suatu pekerjaan/organisasi dengan pembagian kerja yang berbeda- beda serta dapat memudahkan dalam pengorganisasian di Perumdam Tirta

Pandalungan Cabang Puger.

1.2 Gambar



Sumber: Data dari Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger

5. Kegiatan Pokok Instansi/ Perusahaan

1) Tupoksi Bagian Administrasi

- a. Mengolah data pembayaran baru DRDA dari pusat setiap awal bulan
- b. Mengolah data DRDA menjadi rekening berjalan & tunggaan
- c. Mengelola data DRDA menjadi penjualan air, pendapatan, pemakaian rata-rata perkonsumen dan efektifitas penjualan
- d. Bertanggung jawab tentang penagihan rekening air dan non air
- e. Pembuatan laporan hasil penagihan rekening air dan non air (LPPA dan LPPNA)

- f. Pembuatan surat tagihan tunggakan rekening air (tunggakan 2 bulan)
- g. Pembuatan SPK pemutusan rekening (tunggaan di atas 3 bulan).
- h. Pembuatan register SPK pemutusan.
- i. pembuatan register dan SPK pencabutan saluran dinas.
- j. Pembuatan SPK penyambungan kembali
- k. Pebuatan register SPK penyambungan kembali
- l. Pembuatan register SPK perbaikan pipa (dinas, tersier, distribusi, transmisi)
- m. Pembutan SPK perbaikan pipa (dinas, tersier, distribusi, transmisi)
- n. Menerima pengaduan pelanggan
- o. Membuat register pengaduan pelanggan
- p. Menerima pendaftaran pemasangan sambungan baru
- q. Membuat register surat permohonan langganan (SPL)
- r. Pemasaran sambungan baru
- s. Membuar RAB Pasang baru
- t. Membuat surat perjanjian dengan pelanggan baru
- u. bertanggung jawab atas inventaris kantor
- v. Bertanggung jawab atas pengelolaan kas kecil
- w. Membuat laporan bulanan bidang administrasi

- x. Membuat DP3 staf bidang administrasi
- y. Melaksanakan perintah lainnya dari pimpinan

2) **Tupoksi Bagian Teknik**

- a. Produksi Air Baku
- b. Pengecekan tekanan air sampek kepelanggan
- c. Cek kualitas air meliputi kuantitas dan kualitas air
- d. Melakukan pengawasan jaringan pipa transmisi & distribusi
- e. Melakukan perbaikan pipa apabila terjadi kebocoran
- f. Melaksanakan SPK pemutusan
- g. Melaksanakan SPK penyambungan kembali
- h. Melaksanakan SPK perbaikan pipa dinas, transmisi, dan distribusi
- i. Melaksanakan SPK pencabutan saluran dinas
- j. Melakukan survei dan perbaikan atas pengaduan pelanggan
- k. Melakukan survei atas permohonan pasang baru
- l. Pembuatan gambar perencanaan pemasangan (GPP)
- m. Pembuatan bukti permintaan persediaan (BPP)
- n. Melakukan pengawasan atas pemasangan sambungan baru, penyelesaian pengaduan pelanggan dan perbaikan pipa transmisi dan distribusi
- o. Bertanggung jawab atas kebersihan sumber air dan rumah pompa
- p. Bertanggung jawab atas perawatan aktiva dan inventaris yang ada di sumber air dan rumah pompa

- q. Bertanggung jawab atas penggunaan bahan kimia dan bahan bakar minyak (BBM)
- r. Bertanggung jawab atas peralatan perbaikan perpipaan
- s. Bertanggung jawab atas perawatan jaringan perpipaan
- t. Membuat laporan bulanan bidang teknik
- u. Membuat laporan DP3 karyawan bidang teknik

B. Penyajian Data dan Analisis Data

1. Kualitas Pelayanan Publik di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger

Pelayanan publik merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi pelayanan publik yaitu jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk pelayanan jasa tergantung kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

1. Bukti langsung

penyediaan pelayanan yang baik fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan Perumdam tirta pandalungan Cabang puger kepada konsumen. Ketersediaan sarana serta fasilitas umum yang merupakan faktor penunjang dalam memberikan pelayanan, selain itu dapat menggambarkan eksistensi dari perusahaan kepada pihak eksternal dalam memberikan pelayanan dengan nyata. Hal ini sesuai dengan pegawai

Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger terkait dengan bukti langsung yang merupakan salah satu indikator dalam pelayanan yang di berikan :

“ Fasilitasnya sudah memadai, sudah ada semua peralatan- peralatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.”⁴⁷

Penampilan fisik organisasi seperti kelengkapan alat teknologi, sarana komunikasi yang baik, lahan parkir yang cukup, dan sarana umum seperti toilet bersih. Dengan kelengkapan sarana dan fasilitas tersebut bukan hanya mampu menjadi salah satu daya Tarik kepada konsumen. Kelengkapan sarana serta fasilitas yang memenuhi juga dapat meningkatkan eksistensi pegawai dalam bekerja, dengan demikian mampu menunjang kelancaran kerja pegawai Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.

Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang di berikan oleh Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dapat semakin baik dan maksimal. Berikut ini merupakan kutipan wawancara dengan pelanggan terkait dengan fasilitas di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger :

“ kalau dikantor saya tidak melihat secara menyeluruh, karena ketika melakukan pembayaran hanya sampai ke loket pembayaran saja, kalau diloket saya lihat pelayanan sudah lumayan lah, kalau sarana dan prasarana secara umum sudah baik, misalnya saya kasih nomor ID di cek langsung keluar nama.”⁴⁸

⁴⁷ Misnahul Jannah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 Desember 2022

⁴⁸ Siti Sunanti, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 Desember 2022.

Berdasarkan wawancara diatas pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger menilai bahwa ruangan yang dimiliki oleh Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger sudah memadai seperti pada kutipan wawancara diatas dan hasil wawancara dengan ibu siti sunanti, loket pembayaran yang disediakan nyaman untuk melakukan pembayaran. Pada hasil penelitian ini, peneliti mengamati bahwa perlengkapan seperti computer juga tersedia dimeja pegawai bekerja, selain itu lahan parkir yang dimiliki juga cukup memadai untuk parkir kendaraan konsumen dan pegawai.

2. Kehandalan

Merupakan suatu kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bias dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Dengan kehandalan pegawai dalam bekerja juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam melakukan hal yang berkaitan dengan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.

Prosedur pelayanan harus dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan di kemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

Berikut kutipan wawancara dengan konsumen terkait dengan prosedur layanan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger :

“mereka jelaskan apa saja yang harus di persiapkan dan dijelaskan apa saja tahap-tahap yang akan dilakukan kalau kami datang kesana.”⁴⁹

Hal senada juga disampaikan pada hasil wawancara berikut ini :

“kalau pelayanan yang ada dikantor saya lihat semuanya professional melayani pelanggan yang datang kesana, baik itu mau bayar tagihan dan pemasangan baru. Apabila tidak mengerti mereka menjelaskannya dengan baik.”⁵⁰

Hasil wawancara dengan mad saleh, beliau mengatakan bahwa pegawai Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger sudah professional dalam bekerja. Jika ada pelanggan yang datang ke kantor mereka melayani pelanggan dengan baik. Hal serupa juga disampaikan pada hasil wawancara dibawah ini:

“Kalau saya biasanya kalau ada kerusakan saya langsung laporan ke pihak Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger agar segera di perbaiki, respon pegawai sangat baik jika ada kerusakan langsung ditangani”.

Hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa prosedur yang di berikan oleh pihak Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger selama ini tidak ada permasalahan secara umum. Maka dari itu menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan mudah dimengerti oleh konsumen. Berikut ini

⁴⁹ Mad Saleh, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 November 2022.

⁵⁰ Bahrowi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 November 2022.

kutipan hasil wawancara dengan pegawai di bidang pembaca meter yang merupakan bidang menerima laporan keluhan masyarakat:

“ prosedurnya kalau pelayanan angka meter atau kubikasinya dengan contoh ada konsumen yang melapor masalah dengan tarif yang mahal itu melaporkannya ke bidang kami dan nanti akan ditinjau kelapangan apa yang terjadi mungkin ada kesalahan pada pencatatan meter oleh petugas.”⁵¹

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Edi Sucipto dengan melalui tahapan proses terlebih dahulu dan baru dilakukan proses peninjauan lapangan. Pada hasil kutipan dengan masyarakat mengatakan bahwa prosedur yang diberikan tidak mempersulit pelanggan baru maupun pelanggan yang melaporkan permasalahan.

3. Efisiensi pelayanan

Merupakan ketetapan cara usaha atau kerja dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya, ketepatan dan kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat. Kecepatan dan ketetapan pemberian pelayanan kepada pelanggan merupakan aspek yang patut di perhatikan, pelanggan secara umum memang menginginkan efisiensi pelayanan dengan maksimal. Pelayanan yang di berikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan apa yang dijanjikan mampu memperlihatkan bahwa kualitas perusahaan tersebut dapat di buktikan dengan baik. Dengan durasi penyelesaian kerja yang dapat di minimalisir dengan cepat menggambarkan

⁵¹ Edi Sucipto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Desember 2022.

kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin baik seperti kutipan wawancara berikut ini :

“ Untuk pembayaran melalui loket pelayanannya sangat baik dan cepat, apalagi zaman sekarang kan pembayaran bisa dilakukan dimana saja enggak harus datang ke kantor”.⁵²

Menurut Misnahul Jannah Pembayaran bisa dilakukan dimana saja , hal tersebut merupakan sebab bahwa pelanggan tidak terlalu ramai untuk melakukan pembayaran dikantor sehingga tidak mengalami antrian yang lama.

Hal serupa juga disampaikan oleh siti sunanti pada hasil wawancara berikut ini :

“ pembayaran saya kurang tau gimna pastinya, dengan kondisi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger yang enggak selalu ramai sudah pasti tidak harus antri lama-lama, sedangkan sekarang untuk membayar tagihan air sudah praktis tinggal bayar di loket-loket yang ada di dekat-dekat sini”.⁵³

Dari hasil wawancara diatas masyarakat mengatakan tidak harus melakukan antri pada saat pemabayaran tagihan air, proses yang dilakukan relatif cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk membayar tagihan. Selain itu masyarakat mengatakan bahwa saat ini untuk melakukan pembayaran tagihan air dipermudah .

⁵² Misnahul Jannah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 desember 2022.

⁵³ Siti Sunanti, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 desember 2022.

4. Daya Tanggap

Adalah kemauan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan. Air merupakan kebutuhan pokok masyarakat yang tidak dapat dilepas dari kebutuhan sehari-harinya, dengan daya tanggap yang rendah dari pegawai apabila terjadi permasalahan terutama dilapangan maka akan sangat merugikan masyarakat karena kesulitan memperoleh air.

Berikut hasil wawancara dengan pegawai Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger :

“ Iya, langsung ditanggapi, misalnya ada kebocoran pipa sebelum meteran jalan itu tanggungan penuh oleh Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger tapi jika sesudah meteran maka akan ditanggung oleh pelanggan. Jika ada pelanggan yang datang ke kantor untuk minta tolong sama teknisi maka pegawai akan langsung turun ke lapangan untuk memperbaiki.”⁵⁴

Hal senada juga disampaikan oleh bapak Alif Mahmudi Sebagai berikut :

“ kalau keluhannya ada beberapa cara pelaporannya. Bisa melalui telepon atau mendatangi kantor. Dari hasil laporan tersebut kita langsung mengirimkan petugas kerumah pelanggan yang mengalami masalah.”⁵⁵

Namun yang disampaikan masyarakat pada kutipan hasil wawancara terkait dengan adanya daya tanggap pegawai Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger sebagai berikut :

“ kalau ada kerusakan langsung ditanggapi, kalau lamanya perbaikan itu tergantung kerusakan. Kalau ada pergantian pipa

⁵⁴ Deo Danar, diwawancara oleh Penulis, Jember, 25 september 2022

⁵⁵ Alif Mahmudi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 desember 2022.

pasti memakan waktu yang sangat lama, tapi kalau Cuma kerusakan kecil butuh waktu sebentar untuk memperbaiki dan langsung di perbaiki oleh pegawai”.⁵⁶

Dari wawancara diatas menilai bahwa daya tanggap yang diberikan oleh pegawai sangat baik sehingga warga menilai setiap permasalahan yang dialami dapat di selesaikan dengan baik hingga saat ini.

5. Jaminan

Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang dimiliki para pegawai, meliputi bebas dari bahaya, resiko, keraguan-raguan. Dengan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang dimiliki oleh pegawai akan meningkatkan suasana kerja yang kondusif dilingkungan kerja. Dengan lingkungan kerja yang baik maka akan berdampak baik pula pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Berikut ini merupakan kutipan wawancara dengan konsumen terkait dengan jaminan yang diberikan oleh pegawai Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger :

“ kalau sikapnya dalam memberi pelayanan kepada kami sejauh ini professional, apa yang kami sampaikan juga di dengar dan ditanggapinya sehari setelah kami melapor.”⁵⁷

Dari hasil wawancara, bahwa pegawai Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger memberikan pelayanan yang professional dan menerima keluhan dan ditanggapi pada saat itu juga.

⁵⁶ Misnahul Jannah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 desember 2022.

⁵⁷ Siti Sunanti, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 desember 2022.

“Sopan, kalau ada keperluan kesana mereka bertanya hal apa yang bisa mereka bantu. Dan mereka langsung meninjau kelapangan langsung dan mencari sumber masalah dan pekerjaannya dilakukan dengan baik.”⁵⁸

Dari wawancara diatas pelanggan mengatakan bahwa pegawai sopan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Komunikasi yang dijalin dengan warga dinilai baik seperti yang di sampaikan oleh Misnahul Jannah, selain itu keramahan warga di nilai baik seperti yang di sampaikan oleh siti sunanti, selain itu keramahan pegawai dalam memberikan layanan juga dinilai baik oleh masyarakat.

6. Empati

Rasa empati yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam memberikan pelayanan sangat berdampak pada kelangsungan konsumsi air masyarakat. Air merupakan kebutuhan pokok sehari-hari yang tidak dapat dilepaskan dari masyarakat. Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan antara lain meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para konsumen.

Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas layak. Intansi pemerintah atau swasta wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik. Berikut kutipan hasil wawancara dengan pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger :

⁵⁸ Bahrowi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 Desember 2022.

“ kalau sikap kepedulian sangat baik sekali, kami sudah melapor ke pihak Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger, dan ditanggapi dengan baik dan langsung di tangani pada saat itu juga.”⁵⁹

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan sikap empati atau kepedulian dari pegawai Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger terhadap pelanggan yang mengalami masalah ditanggapi dengan baik, dimana permasalahan yang dialami masyarakat langsung ada solusi yang diberikan, tidak harus menunggu sampai berbulan- bulan. Hal senada juga disampaikan oleh pelanggan lain seperti pada kutipan wawancara berikut ini:

“ untuk tingkat kepeduliannya itu sangat baik, kalau ada keluhan petugas langsung turun ke lapangan, dan langsung memperbaiki apa yang jadi keluhan oleh masyarakat.”⁶⁰

Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa sikap empati pegawai Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger sangat baik, sehingga mengurangi keresahan konsumen terkait permasalahan yang sedang dialami.

2. Upaya Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan hal yang patut di perhatikan oleh setiap instansi pemerintahan maupun perusahaan. Pelayanan berkualitas yang diberikan kepada konsumen mampu menjaga kepercayaan pelanggan. Selain

⁵⁹ Misnahul Jannah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 desember 2022.

⁶⁰ Mad Saleh, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 desember 2022.

itu, mampu meningkatkan kepuasan dari pelanggan itu sendiri. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan akan tetap terjaga kepuasan dan kepercayaan konsumen. Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger merupakan perusahaan daerah yang bekerja pada bidang distribusi air bersih kepada pelanggan yang ada di daerah puger.

Keberadaan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger merupakan wujud dari meningkatkan kemandirian daerah demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sudah seharusnya Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh konsumen yang merupakan warga puger agar kepuasan dan kepercayaan masyarakat tetap terjaga.

1. Menerapkan budaya disiplin kerja pegawai

Peran dari pimpinan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dengan menerapkan budaya disiplin kerja dan menjaga kualitas dari kinerja pegawai sangat berdampak positif dalam meningkatkan pelayanan publik. Kehandalan seluruh pegawai Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger mampu mempengaruhi tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, dengan demikian kualitas dari pelayanan akan tetap terjaga. Berikut kutipan wawancara dengan kepala cabang Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger :

“ berbicara persoalan pelayanan kepada masyarakat memang berbicara hal yang besar. Perumdam Tirta Pandalungan sendiri berusaha melayani masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan air, baik air bersih maupun air minum, kami melakukan apapun untuk

tujuan itu, baik masalah kinerja pegawai dan lainnya dan terus berupaya memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Bentuk pelayanannya seperti merespon langsung keluhan dari masyarakat, salah satunya kita punya petugas yang mana setiap saat siap terjun ke lapangan untuk tujuan pelayanan itu.”⁶¹

Kepala cabang puger dalam wawancara diatas mengatakan bahwa kesiapan dari seluruh petugas lapangan dalam bekerja merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan kesiapan seluruh petugas untuk terjun langsung kelapangan menyelesaikan permasalahan yang terjadi bertujuan untuk agar konsumsi air setiap harinya oleh masyarakat tidak terganggu.

2. Menyediakan layanan pengaduan masyarakat

Kepala cabang juga mengizinkan kepada seluruh pelanggan untuk menghubunginya apabila terjadi masalah dilapangan. Laporan tersebut bisa melalui telepon atau datang langsung ke kantor.

Selain itu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan mampu memenuhi setiap kebutuhan pelanggan, selain itu, wujud dari pelayanan yang baik dapat juga dibuktikan dari kesiapan perusahaan untuk memberikan pelayanan laporan pelanggan untuk mengetahui dan menyikapi setiap permasalahan yang terjadi. Dengan adanya layanan laporan keluhan, masyarakat akan lebih mudah melaporkan permasalahan yang terjadi di lapangan.

Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger memberikan layanan laporan keluhan untuk seluruh konsumen dimanapun dan diawasi langsung

⁶¹ Slamet Budi Hartono, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 desember 2022.

oleh kepala cabang, seperti yang disampaikan pada hasil wawancara berikut ini :

“ kita menyediakan layanan keluhan masyarakat dan merespon keluhan masyarakat dari manapun. Meskipun layanan ini bersifat 24 jam namun akan ditanggapi sesuai dengan jam kerja ataupun melebihi jam kerja yang namun masih berada dibawah waktu wajar untuk bekerja. Kita menerima pengaduan dari manapun.”⁶²

Memberikan pelayanan mempermudah masyarakat dalam hal melaporkan keluhan yang diterima menggambarkan bentuk dari pelayanan baik, hal ini diakrenakan tingkat akses yang mudah dan mampu di respon dengan cepat oleh pihak Perumdam Tirta Pandalungan.

3. Melakukan Pengecekan Rutin

Upaya lain yang dilakukan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan cara melakukan pengecekan rutin, berikut kutipan wawancara sebagai

berikut :

“ kita terus berupaya melakukan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dari kita selalu ada pengecekan rutin setiap bulan, pada saat pengecekan rutin banyak kita dapatkan keluhan, dan keluhan tersebut langsung kita tangani.”⁶³

Melihat kondisi di lapangan, terkait wawancara di atas bahwa terdapat beberapa kendala dari pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger :

⁶² Slamet Budi Hartono, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 desember 2022.

⁶³ Alif Mahmudi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 desember 2022.

“Pengecekan rutin dari petugas Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger memang ada, namun setiap keluhan yang disampaikan langsung ditangani dengan cepat.”⁶⁴

Maka dari hasil wawancara di atas bahwa semua keluhan yang dilaporkan masyarakat akan ditangani secara cepat pada saat pengecekan rutin.

C. Pembahasan Temuan

Mengacu pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti seperti wawancara, dokumentasi serta observasi bahwasanya penelitian ini menghasilkan beberapa temuan dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada dua bagian yaitu,

1. Kualitas Pelayanan Publik di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi penerima pelayanan. Dengan kata lain jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan penerima layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik.

1. Bukti Langsung

Penampilan fisik baik dari fasilitas dan sarana dalam proses pemberian pelayanan pada kantor Perumdam Tirta Pandalungan yang dimanfaatkan dalam pelayanan publik kepada seluruh pelanggan PDAM. Penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan, sarana pelayanan, kemudahan, kedisiplinan dalam membantu melaksanakan pelayanan kepada para pelanggan.

⁶⁴ Alif Mahmudi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 Desember 2022.

Kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan kemudahan akses dan penggunaan teknologi dalam pelayanan mampu menunjang kelancaran kerja pegawai Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan atau teknologi yang digunakan, penampilan pegawainya serta sarana komunikasi. Sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya Tarik bagi pelanggan, tidak hanya itu melainkan juga bagi pegawai sebagai pemberi pelayanan. Karena itulah PDAM melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

2. Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standart, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh PDAM.

Pada dimensi ini menunjukkan kemampuan produsen untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan kemampuan produsen untuk memberikan pelayanan secara akurat atau tanpa kesalahan.

3. Efisiensi Pelayanan

Merupakan ketetapan cara usaha atau kerja dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang waktu, tenaga dan biaya. Untuk pembayaran bisa melalui loket pelayanan atau dengan teknologi yang

lain sehingga tidak harus melakukan antri ketika membayar tagihan rekening air, dan *relative* cepat tidak membutuhkan waktu yang lama untuk membayar tagihan.

4. Daya Tanggap

Merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon pelayanan dengan cepat, tepat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh konsumen.

Pegawai Perumdam memberikan pelayanan yang tanggap dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan. Sikap ini sangat diperlukan untuk tetap menjaga performa para pegawai pemberi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan penyediaan air yang maksimal.

5. Jaminan

Merupakan kemampuan dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Serta kepastian biaya dalam proses pelayanan publik di Perumdam. Sikap ramah, kesopanan, kejujuran, dan dapat menunjukkan sosok pribadi yang menyenangkan melalui cara berpenampilan. Selain itu, dapat menumbuhkan suasana kekeluargaan yang ditujukan oleh pegawai akan memberikan kesan yang baik. Selain itu penyampain informasi dengan tutur kata yang baik dan ramah memberi kesan kepada pelanggan untuk tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan.

6. Empati

Merupakan perhatian yang diberikan kepada pelanggan pelayanan publik di Perumdam mendahulukan kepentingan pelanggan, sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak deskriminatif. Rasa perhatian dapat ditujukan dalam menangani keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan.

Memuaskan kebutuhan konsumen dapat terealisasi, jika perusahaan menjadikan kepuasan kebutuhan konsumen sebagai strategi bisnis yang berkelanjutan dan bukan hanya kebijakan sesaat. Dalam menentukan kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan yaitu, kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

Konsumen pelanggan memegang peranan penting dalam dunia bisnis. Secara tidak langsung seorang pelanggan dapat menjadi saluran pemasaran bagi suatu bisnis. Ketika pelanggan merasa puas terhadap pelayanan jasa maka akan memungkinkan pelanggan tersebut mempromosikan secara sukarela jasa tersebut kepada orang-orang di sekitarnya.

2. Upaya yang dilakukan oleh Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

Upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat salah satu harapan yang ingin di capai oleh perusahaan untuk membantu perusahaan dalam bertumbuh kembang. Hal ini berpengaruh juga terhadap jasa yang

diberikan, dengan upaya meningkatkan pelayanan yang positif konsumen akan lebih mudah untuk percaya kepada karyawan Perumdam.

Apabila upaya meningkatkan pelayanan buruk, akan memberikan kesan yang buruk bagi konsumen, dan konsumen dapat beralih kepada perusahaan lain dengan tawaran yang lebih unggul.

Adanya rekomendasi positif dari suatu pelanggan atau konsumen kepada seorang atau beberapa calon konsumen lainnya sudah pasti akan menguntungkan pihak perusahaan, karena calon pelanggan tersebut tidak perlu ragu lagi akan kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila pelanggan tersebut merasa kurang puas, atau bahkan kecewa terhadap suatu jasa yang diberikan, maka yang terjadi adalah kesediaan untuk menggunakan jasa dari perusahaan itu akan hilang dan saluran promosi secara cuma-cuma kepada orang terdekatpun tidak akan terjadi.

Begitupun yang dilakukan oleh Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger bahwa upaya meningkatkan pelayanan terhadap konsumen itu sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, pelayanan merupakan ujung tombak perusahaan yang akan berhadapan langsung dengan pihak konsumen atau pelanggan. Pelayanan ini tidak hanya harus mampu bertindak sebagai komunikator atau mediator, tetapi sekaligus harus mampu menanamkan pelayanan yang positif bagi perusahaan dan juga harus memiliki kemampuan membantu perusahaan dalam memahami bahwa pelanggan adalah aset yang penting yang harus dijaga dan dipertahankan keberadaannya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil data penelitian dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger sudah dikatakan baik, sebagai contoh hal ini terlihat dengan adanya fasilitas yang sudah memadai, dan peralatan-peralatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perumdam Cabang Puger. Dan hal itu sesuai dengan tujuan utama dari perusahaan dimana pelayanan menjadi hal yang sangat diperhatikan untuk kepuasan pelanggan.
2. Upaya Perumdam Tirta Pandalungan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah suatu hal yang perlu diperhatikan di dalam suatu perusahaan, sebuah perusahaan harus mampu menanamkan citra yang positif bagi perusahaan dan juga memiliki kemampuan membantu perusahaan dalam memahami bahwa pelanggan adalah asset yang penting yang harus dipelihara dan dipertahankan keberadaannya. Pelayanan perusahaan yang diterapkan oleh Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger yaitu Karyawannya berperilaku baik, sopan, ramah, rapih kepada konsumen yang datang untuk melakukan pembayaran tagihan.

B. Saran- Saran

1. Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger harus memberikan inovasi baru dalam memberikan kualitas pelayanan agar perusahaan semakin berkembang dan diharapkan lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang dilayani bisa merasa puas.
2. Untuk pihak Perumdam diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar tidak lagi faktor penghambat yang masih kurang dalam pelayanan dan meningkatkan kinerja aparatur khususnya pada bagian pengaduan atau keluhan dari masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Aiyah, Siti. “Kualitas Pelayanan Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget- Kangean Dalam Perspektif Islam” (Skripsi, IAIN Jember, 2017).
- Aprilia, Sintia Bela, Ati, Nurul Umi, Sekarsari, Retno Wulan. “ Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Merespon Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, “ Tanggapan Publik Vol 14, No. 5, (2020).
- Dewi, Riska Chyntia, Suparno, Suparno. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”, “Jurnal Media Administrasi 7, No.1, 2022.
- Febrianti, Maria Meliana, Priyadi, Maswar Patuh. “ Implementasi Good Governance Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Covid 19, “ Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA) 11, No. 8,.
- H.A.S Moenir. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara, 2000
- Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Gava Media 2011)
- Heryati, Ade. “Dampak Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di PDAM Kota Bogor, “ ADMINISTRASIE Jurnal Administrasi Publik Vol 2, No. 2, (2019).
- Kurniawan, Transformasi Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Pustaka, 2005).
- Pebriani, Pebriani, Massyat, Muhammad, Fitrah, Nur. “Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Kabupaten Mamasa, “ Journal Perguruan: Conference Series Vol 4, No. 1, (2022).
- Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember, “Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pandalungan Jember Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomer 6 Tahun 2020 Tentang Perumdam Tirta Pandalungan Jember,”.
- Putri, Desita Soviana. “ Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunung Kidul, “ Jurnal Enersia Publika: Energi, social, dan Administrasi Publik 5, No, 1, 2021.
- Ratminto dan Arik Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal.(Yogyakarta: pustaka Pelajar, 2003).
- Riko, Riko, Kurniansyah, Dadan, Priyanti, Evi Priyanti. “Kualitas Pelayanan

Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang”, “ Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora 6, No. 2,2022.

Sinambela, L, P., Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011).

Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007).

Telaumbanua, Gratia Rogate, waruwu, sukaaro, Lase, Delipiter. “ Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik, “Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi Vol. 1, No.2, 2022

Tim Penyusun , Pedoman Karya Tulis Ilmiah IAIN Jember, (Jember: IAIN Jember Press,2019).

Sekretariat Negara RI, Undang- Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Sekretariat Negara RI, Undang- Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Sekretariat Negara RI, Undang- Undang No. 5 tahun 1974 tentang Pokok- pokok Pemerintahan

Sekretariat Negara RI, Undang- Undang No. 5 tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah

Wulandari, Neng Sandra Ayu. “ Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis, “J. Ilmu. Pengetahuan Adm. Negara Vol 6, No. 3, (2019)

Zulian, Yamit. Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa (Yogyakarta: Ekonisia 2017).

Wawancara

Alif Mahmudi, Wawancara, Jember.

Bahrowi, Wawancara, Jember.

Deo Danar, Wawancara, Jember.

Edi Sucipto, Wawancara, Jember.

Mad Saleh, Wawancara, Jember.

Misnahul Jannah, Wawancara, Jember.

Siti Sunanti, Wawancara, Jember.

Slamet Budi Hartono, Wawancara, Jember.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

MATRIKS PENELITIAN

NO	JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
1	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUMDAM TIRTA PANDALUNGAN CABANG PUGER	1. Kualitas Pelayanan 2. Pelayanan Publik 3. Pelayanan Publik 4. Pelayanan Publik 5. Asas- asas Pelayanan 6. Faktor Pendukung dalam Pelayanan Umum 7. Faktor -Faktor Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan 8. Perusahaan Daerah	a. Pengertian Kualitas Pelayanan b. Pengertian Pelayanan Publik c. Pengertian Publik d. Asas- asas Pelayanan e. Faktor pendukung dan Penghambat Dalam Pelayanan Perusahaan Daerah f. Perusahaan Daerah	1. Informan a. Kepala cabang Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger b. Kasubsi Adiministrasi c. Kasubsi Teknik d. Konsumen Perumdam 2. Dokumentasi 3. Kepustakaan	1. Pendekatan Kualitatif (Deskriptif) 2. Jenis Penelitian Lapangan 3. Metode Pengumpulan Data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 4. Keabsahan Data Dengan : Triangulasi Sumber dan Triangulasi Waktu	1. Bagaimana Kualitas Pelayanan publik di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger 2. Bagaimana Upaya Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Nur Faizah
NIM : E20192118
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya- benarnya bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat unsur menjiplakkan karya ilmiah atau penelitian yang pernah dilakukan dan dibuat oleh orang lain, kecuali telah tertulis dikutip pada daftar pustaka. Apabila kemudian hari terbukti terdapat penjiplakkan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya akan bersedia untuk berproses sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan dari saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 11 Oktober 2023



METERAI
TEMPEL
MF-6ANXG41637401

Siti Nur Faizah
E20192118

PEDOMAN PENELITIAN

A. Pedoman Observasi

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger.
2. Bagaimana upaya Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

B. Pedoman Wawancara

1. Wawancara dengan Kepala cabang Perumdam dan Pegawai
 - 1) Bagaimana sejarah berdirinya Perumdam Tirta Pandalungan?
 - 2) Apa visi dan misi Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
 - 3) Apakah faktor penghambat dalam pelayanan publik di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
 - 4) Apa faktor pendukung dalam pelayanan publik di Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger?
 - 5) Bagaimana cara menciptakan pelayanan dan kepuasan konsumen?
 - 6) Bagaimana cara supaya pelanggan puas akan pelayanan yang diberikan?
2. Wawancara konsumen
 - 1) Bagaimana fasilitas di pdam pugger?
 - 2) apakah pegawai pdam sudah bekerja sesuai prosedur pelayanan?
 - 3) apakah jika ada kerusakan apa langsung ditangani oleh pegawai pdam?
 - 4) apakah pegawai pdam dalam memberikan pelayanan pada pelanggan memberikan pelayanan yang ramah?
 - 5) apakah pegawai pdam mempunyai sikap kepedulian jika menyelesaikan permasalahan di lapangan?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITASI SLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No.01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinshs.ac.id Website : <https://febi.uinshs.ac.id/>

Nomor : B-774/Un.22/7.a/PP.00.22/08/2022 22 Agustus 2022
Lampiran :-
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Kepada Yth.
Direktur Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember
Jl. Trunojoyo No. 73, Kauman, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut:

- Nama : Siti Nur Faizah
- NIM : E20192118
- Semester : VI (Enam)
- Jurusan : Ekonomi Islam
- Prodi : Ekonomi Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger di lingkungan lembaga wewenang Bapak/ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Nurul Widyawati Islami Rahayu



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITASI SLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Motaram No 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur, Kode Pos. 68135 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: feb@unshs.ac.id Website: <https://fesi.unshs.ac.id/>

Nomor : B-454 /Un.22/7.a/PP.00.9/06/2022

09 Juni 2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.

Kepala Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger

Jl. Ketut Adi Sanyoto No. 66, Manderan I, Puger Kulon, Puger, Kabupaten Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut:

Nama	: Siti Nur Faizah
NIM	: E20192118
Semester	: VI (Enam)
Jurusan	: Ekonomi Islam
Prodi	: Ekonomi Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger di lingkungan lembaga wewenang Bapak/ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.



Dekan
 dan Bidang Akademik,

Indyawati Islami Rahayu



**PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
TIRTA PANDALUNGAN**

JL. Trunojoyo No. 73 Jember, Kode Pos 68137
Telp. (0331) 483509, 485421 Fax. 425462 e-mail : perspdam_jember@yahoo.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 690 / 1468 / 436.62 / 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

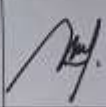
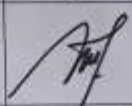
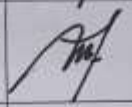



Nama : Siti Nur Faizah
NIM : E20192118
Asal : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Adalah benar telah melaksanakan penelitian di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Pandalungan Jember untuk penyelesaian tugas skripsi dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik pada Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger". Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Jember, 19 Oktober 2023
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
TIRTA PANDALUNGAN JEMBER
Manajer SDM, Umum dan PBJ


JAJANG RAHMAD HIDAYAT, SE
NIP. 200707141

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN DI PERUMDAM TIRTA PANDALUNGAN
CABANG PUGER

No.	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1	27 Juni 2022	Penyerahan surat izin penelitian di kantor Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger	
2	12 Desember 2022	Wawancara dengan kepala Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger	
3	12 Desember 2022	Wawancara dan observasi dengan bagian kasubsi administrasi	
4	12 Desember 2022	Wawancara dan observasi bagian kasubsi Teknik	
5	12 Desember 2022	Wawancara dengan konsumen	
6	12 Desember 2022	Wawancara dengan konsumen	

Yang Menyatakan,
Kepala Cabang Perumdam Tirta
Pandalungan Cabang Puger


Slamet Hadi Hartono

DOKUMENTASI PENELITIAN



Dokumentasi: wawancara dengan pak slamet budi hartono selaku Kepala Cabang Perumdam Tirta Pandalungan Puger



Dokumentasi: wawancara dengan konsumen Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger



Dokumentasi: wawancara dengan konsumen Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger



Dokumentasi: wawancara dengan karyawan Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: http://uinkhas.ac.id



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-03.ES/Un.22/7.d/PP.00.9/10/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Siti Nur Faizah
 NIM : E20192118
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Judul : Kualitas Pelayanan Publik Pada Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 04 Oktober 2023
 An. Dekan
 Kepala Bagian Akademik
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Syahrul Mulyadi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Siti Nur Faizah
NIM : E20192118
Semester : 9 (Sembilan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 12 Oktober 2023
Koordinator Prodi Ekonomi Syariah


Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I.



BIODATA PENULIS



1. Data Pribadi

Nama : Siti Nur Faizah
 NIM : E20192118
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Jurusan : Ekonomi Islam
 Prodi : Ekonomi Syariah
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Tempat Lahir : Jember
 Tanggal Lahir : 19 November 2001
 Alamat : Dusun Watu Ulo Rt/Rw 003/038 Desa Sumberejo Kecamatan :
 Ambulu Kabupaten Jember
 Agama : Islam
 No. HP : 085746015662
 Alamat Email : PramuditaFaiz20@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

TK PGRI 02 Sumberejo : Tahun 2007
 SD Sumberejo 06 Ambulu : Tahun 2013
 MTS Al- Islah Ambulu : Tahun 2016
 SMK 02 Islam 45 Ambulu : Tahun 2019
 UIN Khas Jember : Tahun 2023

3. Pengalaman Organisasi

- a. Pramuka MTS Al- Islah Ambulu
- b. Paskibra SMK 02 Islam 45 Ambulu