

**INOVASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI KOTA BATU**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Administrasi Publik



**Disusun Oleh :**  
**Falensia Murti Ningsih**  
**2017210059**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2022**

**INOVASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI KOTA BATU**

Falensia Murti Ningsih, Willy Tri Hardianto, Abd. Rohman.

Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: falensianingsih27@gmail.com

---

**RINGKASAN**

Administrasi publik oleh otoritas publik adalah variabel fundamental dalam investasi waktu dan energi yang signifikan untuk memenuhi hak istimewa individu sebagai penduduk. Badan publik sebagai suatu perkumpulan yang bertanggung jawab menyelenggarakan administrasi publik kepada kerabatnya akan terus berupaya untuk lebih mengembangkan pelaksanaan kerjanya di berbagai bidang. Kajian ini merupakan eksplorasi subjektif dengan penekanan pada Pembangunan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan PDAM. Sumber informasi yang terdiri dari informasi esensial dan informasi opsional, strategi pemilahan informasi dalam penelitian ini adalah Teknik Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pembangunan bantuan yang dilakukan oleh PDAM Kota Batu terdapat pada model pendampingan yang disesuaikan dengan derajat elektabilitas tanah, dimana untuk daerah dengan elektabilitas tanah rendah model bantuan yang diberikan adalah administrasi gravitasi dan untuk daerah yang memiliki elektabilitas tanah tinggi, digunakan sistem pelayanan pompa dengan tujuan agar penyelenggaraan PDAM dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat di Kota Batu.

**Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, dan PDAM**

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Administrasi publik oleh otoritas publik merupakan elemen fundamental dalam sejumlah besar energi untuk memenuhi kebebasan daerah sebagai penduduk. Otoritas publik sebagai asosiasi yang mengisi sebagai agen akan terus berusaha untuk lebih mengembangkan pelaksanaan kerjanya di daerah yang berbeda. Misalnya, dalam administrasi kesejahteraan, administrasi sekolah dan selanjutnya administrasi air bersih (Setiajit dan Utomo, 2016).

Kantor-kantor bantuan yang mempunyai tempat dengan Pemerintah Jawa Timur khususnya Daerah Batu yang menggunakan SDA salah satunya adalah PDAM Daerah Batu. PDAM Daerah Batu mengandalkan Peraturan Daerah untuk menjadi salah satu model dalam mengatasi permasalahan di wilayah perairan sebagai serta sumber pendapatan umum yang unik dan untuk mendorong peningkatan keuangan internal dengan peningkatan publik secara umum dan dituangkan dalam Peraturan Daerah Batu Nomor: 30 Tahun 2003. PDAM Daerah Batu mengandalkan Peraturan Daerah untuk menjadi salah satu model dalam mengatasi permasalahan di wilayah perairan sebagai serta sumber pendapatan umum yang unik dan untuk mendorong peningkatan keuangan internal dengan peningkatan publik secara umum. <http://pdamkotabatu.com>.

Kedua aplikasi manajerial yang terdiri dari kerangka pengisian, kerangka kerja data pembacaan meter Sicater, e-office (korespondensi lanjutan), e-Akuntansi (sesuai SAK-ETAP), kerangka data peningkatan aset manusia (tenaga kerja, keuangan, waktu ekstra, mekanisme eksekusi berbasis eksekusi dan sebagainya) yang digabungkan dengan semua aplikasi dalam direktori desain.

Pemerintah Provinsi melalui peraturan daerah dalam pelaksanaannya tunduk kepada seluruh asosiasi. Untuk situasi ini, asosiasinya adalah PDAM dimana merupakan BUMN. Manajemen kebijakan diberikan oleh PDAM Malang dapat mengatasi permasalahan individu Kota Batu, tentunya diperlukan bantuan kualitas, mengingat kualitas pada umumnya adalah barang (pekerjaan dan barang) yang mempertahankan kapasitas untuk mengatasi masalah, atau dengan gagasan semuanya. yang memenuhi syarat atau kebutuhan. Ide kebijakan manajemen berharap untuk memutuskan ide organisasi yang benar-benar dilihat oleh pembeli.

Asosiasi ini (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Batu dapat mengamankan asosiasi yang diselenggarakan oleh asosiasi pengelola. Untuk situasi ini, yang akan dinilai adalah masalah-masalah yang terjadi dalam pertolongan tersebut. Khususnya dalam melengkapi kelengkapan property otoritatif di PDAM Daerah Batu mendapatkan complain dari klien yakni : Air keran, Air mendung, Air mati, dan Air yang tidak mengalir sesuai bentuk, nomor meter terbalik, meteran lepas, meteran hilang, meter putus, pindah ke jalur lain, meteran bergerak, pipa tumpah di jalur, pipa tumpah di klien, keran putus dan berhenti di klien, tanpa meteran, ganti meteran dan buka/tutup klien. (Agung Sutrisno dan Irvan Rondonuwu, 2016).

Melihat permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengarahkan eksplorasi dengan judul: "Inovasi meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Batu".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas rumusan masalah dalam rencana penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas dan pelayanan di PDAM Kota Batu?
2. Bagaimana menentukan prosedur dan mutu di PDAM Kota Batu dengan memikirkan perkembangan saat ini?
3. Apa saja perbaikan dalam organisasi terbuka di PDAM Kota Batu?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penelitian diatas, penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui peningkatan sifat administrasi yang dikelola oleh PDAM Kota Batu.
2. Memutuskan teknik kualitas PDAM Kota Batu dalam melayani pelanggan (jaringan) Kota Batu.
3. Mengetahui perkembangan sifat administrasi publik pada PDAM Kota Batu.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik dari segi praktis maupun teoritis yaitu sebagai berikut:

1. Secara praktis memberikan sumbangan pemikiran kepada para pihak yang berkepentingan dan memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti
2. Secara teoritis menambah wawasan penulis untuk lebih mengetahui tentang Kualitas pelayanan PDAM Kota Batu dan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian untuk tahap berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albury, David. 2003. *Inovasi di Sektor Publik*. PT Elex Media. Jakarta
- Davenport, Thomas H. 1996. *Inovasi Proses : Rekayasa-Ulang Pekerjaan melalui Teknologi Informasi*. Binaputra Aksara : Jakarta Barat
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- <http://pdamkotabatu.com>. Di akses pada tanggal, 12/06/2021
- <https://malangvoice.com> › Malang Raya › Kota Batu. Di akses pada tanggal, 22/6/2021
- <http://rutanbantul.kemenkumham.go.id> › Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Di akses pada tanggal 12/06/2021
- J.Moleong, Lexy.2014. *Metode Penelitian Kualitatif , Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Komputindo Robbins, Stephen P., 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*. Alih Bahasa Jusuf Udaya. Jakarta
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- KEPMENPAN 81 Tahun 1993, *Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*
- KEMENPAN No.25 Tahun 2004, *Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat*
- KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/2003, *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Pasolong, Harbani. 2010, *Teori Administraasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Rasyid, Ryaas, 1998.*Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta : Yarif Watampone.
- Sangkala. 2013. *Innovative Governance : Konsep dan Aplikasi*. Surabaya : Capiya Publishing
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. PT Alfabeta: Bandung.

\_\_\_\_\_. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Undang – undang Kepegawaian No. 43/1999, *Pegawai Negeri Sipil (PNS)*

Undang-Undang No.5 Tahun 1974, *Tentang Pokok-Pokok pemerintahan Daerah*

Undang-undang No.5 tahun 1962 *Tentang Perusahaan Daerah*

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 *tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS )*

Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV.Citra Malang