

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UMUM PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM (PDAM) DI KOTA BATU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
ADMINISTRASI PUBLIK**



**OLEH:**

**YUSTINA NDIMA**

**2017210184**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG  
2022**

# **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UMUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI KOTA BATU**

Yustina Ndima, Willy Tri Hardianto, Noora Fithriana

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas

Tribhuwana Tungadewi

E\_mail: yustinandima8@gmail.com

▪

## **ABSTRAK**

Perusahaan daerah harus mempertimbangkan peningkatan pelayanan umum. Dalam hal ini, untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan umum PDAM, serta faktor pendukung dan faktor penghambatnya menjadi tujuan dari penelitian ini. Pendekatan kualitatif ialah metode dalam penelitian ini. Penentuan informan dilakukan dengan purposif sampling, terdapat di antaranya: Kepala Bagian Umum, Kepala Seksi Bagian Umum, Kepala Unit Bengkel dan Masyarakat. Konsekuensi dari riset berikut ialah bahwasannya perbaikan sifat administrasi publik yang dilaksanakan oleh PDAM di Kota Batu sangat besar. Dari itu harus terlihat dari bukti real, khususnya kehadiran petugas yang bersih dalam segala hal, kualitas yang tak tergoyahkan dalam menawarkan jenis bantuan, memastikan dalam menawarkan jenis bantuan yang mahir, reaksi dalam menangani masalah dan belas kasih yang besar dari petugas lapangan. memiliki pilihan untuk mengembangkan manfaat lebih lanjut sehingga kebutuhan air minum klien dapat dipenuhi. biasa. Ada dua elemen pendukung dalam pengembangan lebih lanjut administrasi publik PDAM di Kota Batu, yaitu kerangka kerja dan SDM yang memuaskan sehingga dapat membantu pejabat dalam menawarkan jenis bantuan. Sedangkan faktor penghambatnya ialah jika terjadi tumpahan saluran di daerah tidak bisa terjangkau, misalnya di ngarai yang amat dalam sehingga yang bertugas di lapangan PDAM menginginkan waktu berhari-hari untuk sebagai melaksanakan perbaikan. Juga, disaat musim hujan datang dan ada banjir, banyak klien terkait keluhannya terkait air yang kotor dan berbau.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, pelayanan umum, perusahaan daerah

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berbagai jenis administrasi yang diselesaikan oleh pusat, organisasi pemerintah provinsi, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMN/BUMD) guna ketenaga kerja dan produk, baik untuk mengatasi masalah daerah setempat maupun pelaksanaan pengaturan peraturan dan pedoman ialah bantuan publik.. Dasar dari sebuah pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan luas sebagai suatu cara yang dapat mendorong perubahan kualitas penyelenggaraannya. Pelayanan umum juga harus mempertimbangkan aspek peningkatan kualitas sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik. Melihat perkembangan saat ini, pelayanan publik belum efektif atau berjalan sesuai apa yang diharapkan. Jika dilihat pada aspek produk dan sumber daya manusia, peningkatan kualitas pelayanan umum pun belum bergerak.

Diantara kebutuhan utama masyarakat ialah air. Di Indonesia, rangkap urusan kekayaan air bisa dilaksanakan oleh orang, badan usaha, atau kerja sama antar unsur usaha dalam rangka izin pengusahaan dari badan publik atau PEMDA sama dengan keahliannya masing-masing (Peraturan 7/2004 Pasal 45 Ayat (3)) . Penatausahaan air bersih dengan pelaksanaannya khususnya pengumpulan, penanganan dan penjernihan sampai pada akhirnya penyaluran air untuk seluruh penduduk diberikan oleh Organisasi Daerah Air Minum (PDAM). Organisasi ini bertanggung jawab untuk menawarkan jenis bantuan yang berhasil sesuai dengan yang diatur oleh Peraturan Aset Air sehingga administrasi yang terbuka untuk Organisasi Daerah Air Minum (PDAM) sangat penting karena mereka berhubungan dengan loyalitas konsumen. Oleh karena itu, sangat perlu diperhatikan pengelolaan pelayanan umum di perusahaan daerah ini.

Bila dilihat pada kondisi saat ini Bagaimanapun, kemajuan yayasan dan kantor air minum belum menyeluruh ke pemukiman pedesaan. Pada umumnya, jaringan negara mendapatkan air minum dari sarana adat, seperti sumur, mata air, sungai dan semacamnya. Beruntunglah daerah yang sudah bisa menikmati pengelolaan air minum bersih dalam rutinitas sehari-hari mereka. Bagaimanapun, bagi daerah-daerah yang penduduknya miskin dapat menikmati air minum bersih, upaya tersebut diharapkan dapat memperoleh manfaat sehingga pengelolaan air minum bersih dapat dianggap berdaya dan tidak memihak. Seperti halnya di Kota Batu, terdapat keberatan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan air minum, antara lain: air keran dan air keruh, air mati/tidak mengalir, nomor meter terbalik, berpindah jalur/meter lain, pipa tumpah di jalur maupun pelanggan, putus colokan perlengkapan di klien, tanpa meteran / ganti meteran, dan buka / tutup klien. Untuk dapat meningkatkan pelayanannya, perusahaan daerah dituntut harus selalu menjaga kualitas dengan bukti real (*tangibles*), andalan (*reliability*), tanggapannya (*responsiveness*), penjamin (*assurance*) dan empati (*empathy*). Melalui uraian diatas sehingga peneliti mempunyai ketertarikan untuk meriset dengan judul: **“Meningkatkan Kualitas layanan Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kota Batu”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dilatarbelakangi uraian diatas sehingga timbul perumusan permasalahan yang harus diangkat diantaranya:

1. Bagaimana meningkatkan kualitas layanan umum PDAM di Kota Batu?
2. Apa faktor yang mendukung dan faktor yang menghambat untuk meningkatkan kualitas layanan umum PDAM di Kota Batu?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Sebagai pengetahuan meningkatkan kualitas layanan umum PDAM di Kota Batu.
2. Sebagai pengetahuan faktor yang mendukung dan faktor yang menghambat untuk meningkatkan kualitas layanan umum PDAM di Kota Batu.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini secara akademisi dan praktis ialah:

1. Manfaat Akademis: riset berikut bisa penghasil sebagai sumbangsih konseptual, pemikiran dan bahan informasi ilmiah yang bermanfaat bagi perkembangan keilmuan Administrasi Publik.
2. Manfaat Praktis: harapannya riset berikut bisa menghasilkan masukan atau mempertimbangkan untuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Batu, khususnya sebagai upaya peningkatan pelayanan umum.

## DAFTAR PUSTAKA

- J. Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya.
- Kartono & Gunawan. 2016. *Teknik Dasar Pengumpulan Data dan Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Gramedia Pustakan
- Melati, Cut Rima. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*. Diss. UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Volume 2 No.3 <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/7402>. Diakses tanggal 22 Januari 2022
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Permatasari, Titis Intan. 2019. *Analisa peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode Swot Dan Service Quality Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu*. Diss. ITN MALANG. Volume 2 No.2 <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/view/1908>. Diakses Tanggal 21 Januari 2022
- Retnaningrum, Bella. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Karanganyar." *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, Volume 4. No.5. <https://eprints.uns.ac.id/41610/>. Diakses Tanggal 27 Januari 2022
- Septiani, Revi Selvia, Hasuri Waseh, and Titi Stiawati. 2018. *Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi*. Diss. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Volume 5 No 2. <http://eprints.untirta.ac.id/1041/>. Diakses Tanggal 3 Februari 2022
- Sugiyono. 2012. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Bisnis ( Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif, dan R-D)*, Alfabeta, Bandung.
- Sumantri, Bambang. 2017. "Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen". *Jurnal Publik Administrasi*. Volume 4, No.3 <https://eprints.uns.ac.id/36333/>. Diakses Tanggal 6 Februari 2022
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Terkait Sumber Daya Air
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Terkait Penyelenggaraan Negara Bersih dan Bebas KKN
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terkait Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Terkait Pelayanan Publik
- Zeithaml, Parasuraman & Berry. 2011. *Tingkat Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik dan Indikatornya*. Jakarta: Media Pustaka