

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN UMUM  
DAERAH AIR MINUM AMONG TIRTO KOTA BATU**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**LUSIANA WIWIN LALI LELE**

**NIM: 2018210004**

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

**2023**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN UMUM  
DAERAH AIR MINUM AMONG TIRTO KOTA BATU**

Lele Lusiana Wiwin Lali\*<sup>1</sup>, Suprojo Agung\*<sup>2</sup>, Ghunu Agustinus\*<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tribhuwana  
Tunggadewi Malang

<sup>2-3</sup>Dosen Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tribhuwana  
Tunggadewi Malang

E\_mail: tenabolowiwin@gmail.com

---

**ABSTRAK**

Pedoman kerja masing-masing organisasi mengatur penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan tanggung jawab dan tugas pokoknya guna mencapai tata kelola yang baik. Tujuan penelitian ini yaitu: untuk mengetahui Peningkatan Kualitas Pelayanan, Upaya yang dilakukan, dan faktor pendukung dan penghambat PERUMDAM among Tirto Kota Batu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Hasil penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan Kantor PERUMDAM di Kota Batu. Kantor PERUMDAM Kota Batu berusaha dapat memenuhi indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini. PERUMDAM Among Tirto Kota Batu telah berhasil memenuhi beberapa aspek kualitas pelayanan dengan baik, seperti memiliki sarana fisik yang memadai (komputer, laptop, wifi, AC, mesin printer, dan kursi pelanggan) serta prosedur pelayanan yang jelas. Namun, perlu terus berupaya untuk meningkatkan respons terhadap pelanggan dan memastikan bahwa masalah-masalah yang timbul diselesaikan dengan efisien. PERUMDAM Among Tirto Kota Batu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Fokus utama mereka adalah merespon keluhan pelanggan, menjaga budaya disiplin, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Semua langkah ini merupakan bagian dari strategi untuk bersaing di industri pelayanan air minum dan memastikan kebutuhan air masyarakat terpenuhi dengan baik. Untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan, PERUMDAM Among Tirto Kota Batu perlu terus memperhatikan faktor-faktor pendukung dan mengatasi faktor-faktor penghambat yang ada. Dengan demikian, perusahaan dapat menjaga kualitas pelayanan yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan efektif.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, PERUMDAM among Tirto, Kota Batu

# **BAB. I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menumbuhkan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan harapan dan permintaan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik; negara diwajibkan oleh UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 untuk menyediakan kebutuhan dan hak dasar seluruh warga negara dan penduduk dalam parameter pelayanan publik, dalam upaya untuk menyoroti keberhasilan tata pemerintahan yang sehat. Pedoman kerja masing-masing organisasi mengatur penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan tanggung jawab dan tugas pokoknya guna mencapai tata kelola yang baik. Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi, penyelenggara administrasi menjadi sasaran konsep pengembangan pelayanan yang dikenal dengan tatanan administrasi. Karena tidak adanya distribusi kerja dan koordinasi pengawasan yang baik, pelayanan administrasi sejauh ini terkesan lamban dan tidak efektif. Peningkatan standar pelayanan publik merupakan proses perbaikan yang berkesinambungan di seluruh instansi pemerintah sebagai respons terhadap tuntutan dan harapan masyarakat.

Sesuai dengan UU No 25 Thn 2009 tentang Pelayanan *public*. Pemerintah bertujuan meningkatkan kualitas barang, jasa, dan bantuan administrasi yang diberikan kepada masyarakat umum. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk meningkatkan standar pelayanan publik dan tanggung jawab ini harus dipenuhi dengan baik. Pihak penting dalam mencapai tujuan masyarakat adalah pemerintah. Menurut Janet.V dan Robert (2007:20), perbaikan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah menunjukkan adanya perubahan mendasar dalam pendekatan pelayanan publik yang telah berubah dari model administrasi publik yang lebih tradisional yang kemudian disebut dengan pelayanan publik yang baru. Dalam menghadapi revolusi teknologi saat ini, pemerintah selalu berupaya menyelenggarakan berbagai jenis inovasi dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, termasuk inovasi layanan pendukung yang diimplementasikan meliputi inovasi sistem layanan pendukung, produk layanan, bahkan dukungan organisasi. Sebagai produk sampingan dari modernisasi teknologi, pemerintah

tidak boleh meremehkan pentingnya penggunaan teknologi elektronik sebagai alat penjangkauan masyarakat agar dapat lebih memenuhi kebutuhan masyarakat umum.

Saat melaksanakan tugas memberikan layanan kepada masyarakat, pelaku pelayanan publik harus bertindak secara terbuka dan akuntabel; Namun dalam praktiknya, sikap dan perilaku pengelola secara psikologis meremehkan sifat layanan yang mereka berikan dan membuat mereka bosan dan cemas dalam bekerja, sehingga berujung pada tidak efektifnya pelaksanaan kerja. Namun tatanan administratif telah berkembang menjadi simbol (icon) yang sering dimunculkan namun jarang digunakan. Perusahaan daerah air minum merupakan penyelenggara pelayanan air minum tugas dan tanggung jawab yang sama dengan dalam wilayah yang terbatas.

PERUMDAM Among Tirta Kota Batu adalah salah satu perusahaan yang bertanggung jawab dalam menyediakan air minum bagi masyarakat Kota Batu, Jawa Timur. Sebagai penyedia air minum utama di wilayah tersebut, PERUMDAM Among Tirta Kota Batu memegang peran yang sangat esensial dalam memenuhi kebutuhan air minum masyarakat.

Namun, dalam menjalankan tugasnya, PERUMDAM Among Tirta Kota Batu dihadapkan pada berbagai tantangan dan masalah yang perlu diatasi agar kualitas pelayanan tetap relevan dan kompetitif. PERUMDAM Among Tirta Kota Batu dihadapkan pada masalah ketidak transparan dalam informasi dan tarif yang diberikan kepada pelanggan. Ketidaktransparanan ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu, inisiatif harus diambil untuk meningkatkan keterbukaan data dan harga yang ditawarkan kepada klien. PERUMDAM Among Tirta Kota Batu berdasarkan Perda Kota Batu No: 30 Thn 2003 tentang Pembentukan PERUMDAM Among Tirta Kota Batu peneliti tertarik untuk mengambil judul sebagai berikut: **“Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Among Tirta Kota Batu”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PERUMDAM Among Tirta Kota Batu?
2. Apa tindakan yang telah diambil oleh PERUMDAM untuk meningkatkan kualitas layanan mereka?
3. Faktor-faktor apa yang mendukung atau menghambat upaya peningkatan kualitas layanan di PERUMDAM Among Tirta Kota Batu?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengidentifikasi peningkatan kualitas layanan di PERUMDAM Among Tirta Kota Batu.
2. Untuk mendokumentasikan upaya yang telah dijalankan oleh PERUMDAM guna meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat peningkatan kualitas layanan di PERUMDAM Among Tirta Kota Batu.

#### **1.4. Manfaat penelitian**

1. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai panduan bagi peneliti di masa mendatang yang ingin menggunakan istilah serupa.
2. Manfaat Praktis dapat digunakan sebagai dasar evaluasi ketika mengambil pilihan tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan di PERUMDAM Among Tirta Kota Batu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad dan Mansyur. (2016). Teori-teori Muthakhir Administrasi Publik. Yogyakarta: Rangka Education
- Adel, J.F, 2012, Pengaruh Pemahaman Struktur Organisasi Terhadap Pencapaian Visi, Misi Dan Tujuan Organisasi (Studi Kasus Pada Pegawai Bidang Penganggaran). Jemi, 3(1), 1-10.
- Agustinus Ghunu, Annisa Purwatiningsih, Kamalludin, Lisa Duhaniyati, 2021. *The Influence of Hospital Service Factors, Quality of Hospitals, And Quality of Medical Personnel on Patients Intentions for Treatment in Singapore for Hospital Policies in Indonesia and Hospitals in Singapore with International Standards. Journal of Research And Opinion Received 20 May 2021 | Revised 1 June 2021 | Accepted 5 June 2021 | Published Online 9 June 2021 DOI: <https://doi.org/10.15520/jro.v8i6.106> JRO 8 (6), 2948 2953 (2021)*
- Daryanto, Setyabudi, I. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogya karta: Gava media.
- Edy, Sutrisno, (2016), Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Erni. S 2019. Disiplin Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 8 No. 3 Hal 59-66
- Fithri.S, Maulidian.M.O.R, dan Jummi.C.V.R 2022. Analisis Penyediaan Air Bersih PDAM Tirta Daroy Di Kecamatan Lueng Bata, Kota Banda Aceh. Jurnal Pendidikan Geosfer. Volume VII Nomor 2 Hal 218-227
- Gofur. A 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb). Vol.4, No.1 Februari 2019: 37 - 44 P-Issn 2527-7502 E-Issn 2581-2165.
- Gunawan, Imam. 2016. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Askara.
- Hardiansyah, 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2012). Manajemen pelayanan publik, Depok: Grafindo Persada
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Makmur dan Thaher, Rohana. 2015. Inovasi dan kreativitas manusia, Bandung: PT Refika Aditama
- Maryam 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Volume VI No. 1/Juni 2016, Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Kridatama Bandung, Bandung.
- Moleong, L., 2014, Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana M.W. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia,
- Nurbaiti, (2013). Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di, PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya. Skripsi.
- Pradana M.N.R, 2021. Faktor Determinasi Tercapainya Visi, Misi Dan Tujuan Organisasi. Journal Of Sustainable Business Hub, 2(1), Hal 57-62, Issn: 2722-659x
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratnasari.S.L, Fitri. D, Zulkifli, Nasrul, H.W, Dan Supardi, 2020. Analisis Manajemen Perubahan, Kepemimpinan Transformasional, Struktur Organisasi, Budaya Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Benefita 5(2) (225-237)
- Rinaldi R. 2012, Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Vol. 1, No.1, hal 23-34, Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara, Sumatra Utara
- Sabariah. (2015). Pengaru Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada P.T PLN (persero) Rayon Samarinda ULU. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol 3, No 4
- Sedarmayanti, 2004, *Good Government (Pemerintahan yang baik)*; Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sinollah Dan Masruro 2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). Jurnal Dialektika, Volume 4, Nomor 1, Hal 45-62.
- Sugiyono (2015), Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Suyono dan Hariyanto. 2015. Implementasi Belajar & Pembelajaran. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Syah.T.A dan Triyani.D 2019. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang. Majalah Ilmiah Solusi Vol. 17, No. 1. Hal 19-39

Yulianto N.A, Nur, Maskan M, Utaminingsih A, 2018. Metode Penelitian bisnis, Malang.