SKRIPSI

ANALISISKUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN DOMPU

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

OLEH :

NURJANAH
NIM.218110091

KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
TAHUN 2022

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN DOMPU

Oleh :

NURJANAAH
NIM. 218110091

Untuk Memenuhi Salah Satu Syrat Guna Memperoleh Gelar Serjana Pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unversitas Muhammadiyah Mataram

Menyetujui

Pembimbing

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. H. Abdurrahman, M.M	**Dedy Iswanto, ST., M.M**
NIDN: 0804116101	**NIDN: 0818087901**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Rahmat Hidayat, S.AP., M.AP.
NIDN. 0822048901

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI KABUPATEN DOMPU

Oleh:

NURJANAH
NIM. 218110091

SKRIPSI
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Sarjana Pada Jurusan Urusan Publik Telah disetujui Oleh Tim Penguji Pada tanggal seperti yang tertera di bawah ini.
Mataram, 5 Februari 2022

Tim Penguji

1. **Drs. H. Abdurahman. MM** (_____)
   NIDN. 0804116101 **Ketua**

2. **Dedy Iswanto, ST., MM** (_____)
   NIDN. 0818087901 **Anggota**

Dr. H. Muhammad Ali .M.Si (_____)
NIDN. 0806066801 **Anggota**

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan

(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si)
NIDN. 0806066801

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurjanah

NIM : 218110091

Dengan menyatakan bahwa :

1. **Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun diperguruan lain).**
2. **Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.**
3. **Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulisatau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagi acuan dalam naskah dengan disebutkan nam pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.**
4. **Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.**

Mataram, Februari 2022

Nurjanah
NIM. 218110091

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT
Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : http://www.lib.ummat.ac.id E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurjanah
NIM : 218110091
Tempat/Tgl Lahir : Bandar Lampung, 09 Januari 1999
Program Studi : Administrasi publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 082 339 181 565
Email : jnur7475@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Analisis kualitas pelayanan publik pada perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten DOMPU.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 49%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya ***bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum*** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 15 Febuari 2022
Penulis

Nurjanah
NIM. 218110091

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.Ahmad Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : http://www.lib.ummat.ac.id E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurjanah
NIM : 218110091
Tempat/Tgl Lahir : Bandar Lampung, 09 Januari 1999
Program Studi : Administrasi publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : Jnur7475@gmail.com
Jenis Penelitian : ☑ Skripsi ☐ KTI ☐ Tesis ☐ .....

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama ***tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta*** atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Dompu.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 15 Februari 2022
Penulis

Nurjanah
NIM. 218110091

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

Jangan pernah menyesali suatu hari dalam hidupmu. Hari yang baik memberikan kebahagiaan, hari yang buruk memberikan pengalaman, hari yang sia-sia memberikan pelajaran, dan hari terbaik memberikan kenangan.

Never regret a day in your life. Good days give happiness, bad days give experiences, the worst days give lessons, and the best day give memories."

" Nurjanah"

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah, sungguh tiada Tuhan melainkan Engkau. Dengan penuh ketundukan dan rasa syukur yang mendalam, dengan segenap cinta saya persembahkan karya ini kepada mereka yang telah mewarnai dan memberikan Makna Dalam Hidup.

Untuk mama saya tercinta Dan kak tersayang saya Dewi mata fadillah Dan buat mama rita, Bibi Mari, Sepupu saya Wanti, Sepupu Saya Marsela, Iyong, Dan Adek saya Idong, Adek saya Oskar, Gifar, Alfa, Zoya , Dan Makasih juga buat kak yayat yang selalu membantu kerjain skripsi sampai selsai.sebagai tanda bukti, dan terima kasih yang tiada terhingga yang telah memberikan do'a, dukungan untuk melanjutkan kuliah, serta pengorbanan dan kasih saying sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sahabat saya yang sudah saya anggap seperti saudara sendiri suka duka maupun susa dan makasih sudah mau dengarin keluh kesan saya saat ini Novika Wulandari (pongka), Dan Makasih Buat Wanaca Sampai Mati ,Ihwa Nullah, Nurfitriyani, Yusani Rahayu Adjwar, Firdah Widia Sari, Dwi Anada Suci, Muhammad Khaerurrahman Hidayat, Melisa Putri, Muhhibin yang selalu memberikan semangat, nasehat, dukungan, saran untuk menyelesaikan skripsi ini. Kepada pacar saya, M.Sabil (Taik Babi) yang selalu memberikan dukungan dan selalu menjadi support system untuk pengerjaan skripsi ini dan terutama semua sahabat saya ditanah rantauan yang selalu menyayangi saya Wildan Mubarok yang selalu membantu saya setiap hal di tanah rantau ini dan yang selalu ada untuk direpotkan..

Teman Kelas C Jurusan Administrasi Publik Angkatan 2018 serta teman satu angkatan dan untuk Almamater Universitas Muhammadiyah Mataram. Dan orang-orang yang tidak bisa saya sebut satu persatu saya ucapakan terimaa kasih atas dukungan selama saya mengerjakan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *"**Analisis Kualitas pelayanan publik pada Perusahan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten DOMPU**"* tepat pada waktunya, yang merupakan syarat untuk menyelsaikan program Strata 1 (S1) pada Fakultas Fisipol Universitas Muhammad iya Mataram.

Pada kesmpatan ini penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dr. H. Muhammad Ali , M.Si. selaku Dekan Fakultas FISIPOL Universitas Muhammadiyah Mataram. dan juga sebagai penguji netral
3. Dedy Iswanto, S.T., MM selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram sekaligus Dosen Pembimbing Pendamping
4. Amin Saleh, S.Sos, M.Si. selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
5. Rahmat Hidayat , S.AP ,. M.AP Selaku Ketua Program Studi Fakultas Fisipol Universitas Muhammadiyah Mataram
6. Drs. H. Abdurrahman , M.M. Sekaligus Dosen Pembimbing Utama
7. Yang penulis cintai hormati, yakni buat mama sudah bersusah payah mendukung dan selalu memberikan motivasi pada saya, dan saya juga berterima kasih buat kakak tersayang ku yang selalu suprot saya sampai saat ini.
8. Semua pihak terkait yang ikut membantu saya hingga selesainya penyusunan skripsi ini Grop Wacana Sampai Mati (Iwan,Nur, Melisa, Heru, Firda, Suci, Ayu, Ibin, Ika) yang udah membantu buat skripsi sampai selsai walaupu kalian satu persatu bikin saya takut udah ada yang di ACC tapi kita sama-sama selsai mengejar gelar kita masing-masing sekali lagi makasih banyak buat Wacana kalo gak ada kalian skripsi saya jauh di atas sempursan.

9. tak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Dan terima kasih juga buat keluarga tercintaku.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga segala saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangatlah kami harapkan. Semoga Skrips I ini bermanfaat bagi kita semua khususnya Mahasiswa Fakultas Ilmu Soial Dan Politik Prodi Administrasi Publik.

Mataram, 19 Januari 2022

Nurjanah

ANALISISKUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN DOMPU

Drs. H. Abdurrahman , M.M.[1], Dedy Iswanto, ST., M.M[2], Nurjanah[3]
Pembimbing Utama[1], Pembimbing[2], Mahasiswa[3]
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) merupakan salah satu perusahaan yang memberikan jasa pelayanan terhadap air kepada masyarakat, namun dalam memberikan pelayanan, masih banyak permasalahan diantaranya air keruh dan bau, pipa bocor, dan sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan upaya yang di lakukan pada PDAM Kabupaten Dompu. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif Kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Kabupaten Dompu sudah berjalan cukup baik karna hal ini dapat dilihat dari daya tanggap dan empati dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan dilapangan yang dimana permasalahan yang dialami oleh masyarakat akan selalu ditanggapi. Adapun masalah yang dialami di PDAM Kabupaten Dompu diantaranya distribusi air macet, air keruh dan bau, kehilangan air, dan pipa bocor. Upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Dompu dalam bidang keluhan pelanggan yaitu menjaga kontinuitas, meningkatkan layanan perbaikan dan pengaduan masyarakat, melakukan kontrol secara berkala, dan memberikan pelayanan air secara begilir. Oleh karena itu dalam mengatasi permasalahan dapat di selesaikan dengan melakukan pengawasan dan pengecekan rutin dengan benar dan merata, sehingga menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Perusahaan Daerah Air minum (PDAM), Kabupaten Dompu.

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY IN DOMPU REGIONAL DRINKING WATER COMPANIES (PDAM)

Drs. H. Abdurrahman, M.M.[1], Dedy Iswanto, ST., M.M[2], Nurjanah[3]
First Consultant [1], Second Consultant[2], Student[3]
Study Program of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram

ABSTRACT

One of the companies that provides water services to the community is the Regional Drinking Water Company (PDAM). However, numerous issues remain in the provision of services, such as murky and odorous water, leaking pipes, and so on. This study aims to assess the service quality and efforts performed at the PDAM Dompu Regency. A qualitative descriptive method is used in this type of research. Purposive sampling is employed in this study. Techniques for gathering data include observation, interviews, and documentation.

The findings of this investigation show that PDAM Dompu Regency's services have been performing admirably. This finding may be observed in the officers' responsiveness and empathy when solving situations in the field, where the community's needs are constantly addressed. At PDAM Dompu Regency, concerns include clogged water distribution, hazy and odorous water, water loss, and leaking pipes. Maintaining continuity, improving repair services and public complaints, executing periodic controls, and delivering water services in rotation are all examples of PDAM Dompu's efforts to improve services in customer complaints. As a result, the problem can be remedied by performing routine supervision and checks appropriately and evenly, resulting in high-quality public services.

Keywords: Quality, Public Service, Regional Drinking Water Company (PDAM)

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM
KEPALA
UPT P3B
MUHAMMADIYAH MATARAM
NIDN. 0803048601

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI ii
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME v
PUBLIKASI KARYA ILMIAH vi
MOTTO vii
HALAMAN PERSEBAHAN viii
KATA PENGANTAR ix
ABSTRAK xi
ABSTRACK xii
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian 5
1.3.1 Tujuan Penelitian 5
1.3.2 Manfaat Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu 7
2.2 Landasan teori 12
2.2.1 Pengertian Analisis 12
2.2.2 Pelayanan Publik 16
2.2.2.1. Pengertian Pelayanan Pablik 16
2.2.2.2. Kualitas pealayanan pablik 22

2.2.3 Perusahaan daerah air minum (PDAM).....22
2.3 Kerangka Berpikir 25
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Jenis Penilitian.....27
3.2 Ruang lingkup yang diamati.....28
3.3 Lokasi dan waktu penelitian 28
3.4 Jenis dan Sumber data 29
3.5 Populasi Sampel.....30
3.6 Sumber Data 30
3.7 Teknik Pengumpulan Data 31
3.8 Teknik Analisis Data 33
3.9 Teknik Keabhasan Data.....35
BAB IV HASIL PENELITIA DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penilitian.....37
4.1.1 Gambaran Umum PDAM Kabupaten Dompu 37
4.1.2 Visi dan Misi PDAM Kabupaten Dompu 37
4.1.3 Struktur Organisasi.....38
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi PDAM Kabupaten Dompu 38
4.1.5 SDM dan Kelembagaan PDAM Kabupaten Dompu.....39
4.1.6 Cakupan Wilayah dan Aspek Teknis PDAM Kabupaten Dompu.....41
4.1.7 Syarat dan Prosedur Pemasangan Baru.....41
4.2. Hasil Penelitian 42
4.2.1 Kualitas Pelayanan Publik PDAM Kabupaten Dompu.....42
4.3. Permasalahan dan Kendala PDAM Kabupaten Dompu.....54
4.4. Upaya PDAM Kabupaten Dompu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....57
BAB V METODE PENELITIAN
5.1 Kesimpulan.....62
5.2 Saran.....63
DAFTAR PUSTAKA.....64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Profil Pegawai PDAM Dompu Berdasarkan Status.....39

Tabel 2. Profil Pegawai PDAM Dompu Berdasarkan Pendidikan 40

`

DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Berpikir 26

Gambar Struktur Organisasi PDAM 38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi

Lampiran 2. Lembar Konsultasi Skripsi

Lampiran 3. Berita Acara

Lampiran 3. Lembar Catatan Revisi

Lampiran 3. Surat Keterangan telah melakukan penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, waktu ringkas, dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembangan seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk di layani, Yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara dalam hal ini dititik beratkan kepada aparatur pemerintahan hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberi pelayanan barang dan jasa kepada masyarakat.

"Pelayanan publik sebagai dari kehidupan komunikasi menemukan urgenisnya untuk membangun etika di dalamnya, pelayanan publik dan ruangan publik tidak hanya sekedar tempat fisik yang di pahami awan, tapi juga sebuah entitas yang luas dimensinya. iya bisa berupa kebudayaan, cara hidup, interaksi, dan juga laska politik lainnya. pada titik inilah maka problem pembacaan atas dimensi komunikasi, terutama etika komunikasiamat penting dan behrga. (Haryatmoko 2009:12). Menjelaskan bahwa etika komunikasi bisa menjadi sarana untuk membangun kepedulian dalam rangka mengkritisi praktek komunikasi, yan dewasa ini cenderung kompulsif sehingga membuat refleksi diabaikan deni emosi."

Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya Lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukanhanya merupakan persoalan administrative saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik.

"Pelayanan publik (*Public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*Publik services*) oleh birokrasi publik di maksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welvares state*) Pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara (2004) di artikan sebagai bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan ole instansi pemerintahan di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara/ Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat mupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah di tetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah menjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakan yang semakin baik, merupakan indikasi dari *epowering* yang di alami masyarakat (Toha 2008: 41)".

“Dalam konteks pelayanan publik, yang bertindak sebagai komunikator adalah seluruh aparatur dalam organisasi pelayanan publik., pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negar dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. selama ini, aparatur dalam organisasi publik lebih banyak bertindak sebagai *pengreh praja*, menurut Rudini, adalah seorang petugas pemimpin rakyat tetapi dengan kekuasaan belaka. rakyat setuju atau tidak harus tetap tunduk (sinar harapan, 13 Septembar 2003)”.

Perusahaan Daerah Air Minum atau dikenal dengan PDAM menurut UU No.5Tahun 1962 adalah suatuk esatuan usaha milik pemerintah daerah yang memberikanjalas pelayanan dan penyelenggaraan kemanfaatan umum dibidang air minum. PDAM dibutuhkan masyarakat untuk mencukupin kebutuhan air bersih yang layak di konsumsi, karena air tanah disebagian daerah telah tercemar. Bentuk pelayanan jasa yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum adalah memberikan jasa dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat khusunya masyarakat yang menggunakan jasa air PDAM itu sendiri.

Sebagai perusahaan pemberi layanan publik yang berorientasi juga pada kepentingan profit, PDAM harus dikelola dengan baik berdasarkan asas-asas ekonomi perusahaan sehingga harus dapa tmemelihara kelangsungan hidup perusahaan, namun tetapi harus mampu melayani kebutuhan masyarakat pelanggan, khususnya dalam penyediaan air minum secara lancar dan dalam jumlah yang cukup.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)Kabupaten Dompu adalah suatu unit usaha milik Daerah yang berjalan dalam distribusi air bersih bagi masyarakat pada umumnya. PDAM terdapat disetiap kota, provinsidan Kabupaten di seluruh Indonesia. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah sebagai salah satu tempat pelayanan penyedia air bersih atau penyedia air minum bagi masyarakat di Kabupaten Dompu yang diawasi dan dimonitoring oleh legislatif daerah maupun aparat-aparat eksekutif. PDAM Kabupaten Dompu bukan hanya sebuah tempat, melainkan juga sebuah fasilitas, institusi dan organisasi yang memberikan pelayanan yang terjangkau dan bermutu oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan air atau penyediaan air bersih di masyarakat khusunya masyarakat Kabupaten Dompu.

Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di daerah KabupatenDompu, PDAM sangat diperlukan bagi masyarakat disekitar, demikian pula halnya pentingnya keberadaan PDAM di kabupaten Dompu. Pelayanan yang akan di berikan oleh PDAM kepada masyarakat yaitu: pemasangan baru, perbaikan, dan pembayaran, rekening pelayanan air itu sendiri, permasalahan dalam pelayan publik pada PDAM Kabupten Dompu masih dibawah standar mutu pelayanan Nasional atau ISO bahkan PDAM Dompu masuk dalam PDAM yang terburuk pelayan publik di Seluruh Indonesia berdasarkan data rilis sertiikasi ISO Nasional tahun 2018, berdasarkan hal tersebut dalam pelayanan PDAM Dompu masih dibawah kata standar.

Harapan PDAM untuk memenuhi kebutuhan publik belum sepenuhnya berjalan baik. Observasi awal yang peneliti temukan menunjukkan adanya

beberapa persoalan yang dihadapi seperti masih banyak persoalan dalam pelayanan publik yang di lakukan oleh pegawai PDAM Dompu dalam hal ini seperti pelayanan terhadap pelangan yang masih lambat, air yang keruh, kotor, berwarna kecoklatan, debit air yang jarang di dapat oleh warga ketika musim kemarau, persolan pelayanan ganguan sitalasi yang masi di bawag standar, hingga tidak mengalirnya air selama beberapa hari dan ketika air mengalir debit air berkurang atau tidak lancar. Selain itu, ketika masyarakat memasukkan permohonan untuk dapat memasang air PDAM dirumahnya, pegawai di merespon dengan permohonan tersebut. Adapun Judul dalam penelitian ini adalah. "***Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Kabupaten Dompu."***

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayana publik pada Perusahaan Daerah Air Minun (PDAM) di Kabupaten Dompu?
2. Bagaimana bentuk permasalahan yang di hadapin oleh pelanggan terhadap pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di kabupaten Dompu?

1.3.Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Dompu.

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh pelanggan terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Dompu dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Dalam Penelitian ini diharapkan dapat memberika manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

   Bagi Perusahaan adalah sebagai bahan masukan kepada PDAM di Kabupaten Dompu perusahaan dalam menganalisis pengaruh kepuasaan terhadap dan kualitas layanan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

2. ManfaatT eoritis

   a. Dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya dalam menambah informasi penelitian yang terkait dengan pengaruh kepuasaan dan kualitaslayananterhadapkepercayaan dan loyalitas pelanggan.

   b. Diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dalam biaya penerapan tarif air guna meningkatkan provitabilitas Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Dompu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

(Kasmawati Mappaos Tahun 2019) yang juga meneliti tentang "*Kualitas pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa*". Dalam penelitianyan membahas tentang indikator-indikator kualitas pelayanan publik yang terdiri atas tiga (3) aspek. Pertama, kualitas interaksi (interaction quality) meliputi sikap, perilaku, dan keahlian. Kualitas Interaksi Indikator sikap teraktualisasi melalui keramahan dan sopan santun para petugas kepada setiap pelanggan atau masyarakat; Indikator perilaku teraktualisasi dengan tidak melakukan tindakan deskriminasi atau membeda-bedakan dalam melaksanakan proses pelayanan; dan indikator keahlian teraktualisasi melalui cara kerja yang baik untuk masing-masing bagian yang ada dalam lingkup kerja PDAM Tirta Jeneberang.Kualitas Lingkungan Fisik (Service Environment Quality) yang meliputi kondisi sekitar, design fasilitas, dan faktor sosial. Indikator kondisi sekitar atau tempat berlangsungnya proses pelayanan di PDAM Tirta Jeneberang diaktualisasikan melalui terwujudnya kenyamanan dengan keberadaan air conditioner (AC) dan fasilitas lainnya untuk memudahkan interkasi dalam pelayanan; indikator design fasilitas diaktualisasikan dengan ketersediaan peralatan/perlengkapan dalam rangka pemenuhan pelayanan terhadap masyarakat; dan indikator faktor sosial diaktualisasikan melalui sisi penunjang berupa penampilan atau kesesuaian diri kerja selama proses pelayanan berlangsung.

(Nurul Prasetyani 2009) yang juga meneliti tentang ”*analisis kinerja pelayanan publik Perusahaan daerah air minum (pdam) Kabupaten demak.”* Dalam penelitian Berdasarkan hasil penelitian Pengukuran Tingkat Kinerja Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan di PDAM Kabupaten Demak dengan menggunakan 14 (empat belas) unsur atau indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh PDAM Kabupaten Demak adalah Baik. Hal tersebut dapat dilihat dari Nilai Indeks yang diperoleh sebesar 2,83 dan Nilai IKM sebesar 70,63 yang berarti bahwa mutu pelayanan masuk dalam kategori B, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan BAIK. Sesuai dengan nilai konversi pada IKM yang menyebutkan bahwa nilai antara 62,51 - 81,25 adalah kategori baik, maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik PDAM Kabupaten Demak sebesar 70,63 menunjukkan pada kategori baik dan perlu lebih ditingkatkan lagi untuk dapat mewujudkan kepuasan pelanggannya serta meningkatkan pelayanan prima oleh PDAM Kabupaten Demak. Dari hasil penelitian didapat 5 (lima) unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran A, dimana pada kuadran ini adalah kuadran yang menekankan adanya perbaikan-perbaikan yang mendesak untuk segera dilaksanakan, yaitu : Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kenyamanan Lingkungan. Namun dari ke-5 unsur tersebut terdapat 1 (satu) diantaranya yang berada tepat pada garis nilai rata-rata tingkat kinerja yaitu : Keadilan.

Achmad Kosasih (2018), Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Peningkatan Kinerja Pegawai pada PDAM Tirta Kerta Raharja. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelatihan dan motivasi memiliki peran penting dan strategis bagi organisasi/perusahaan dalam mencapai tujuannya. Intensitas pelatihan yang diberikan bisa meningkatkan kualitas SDM pegawai dan memberikan pemahaman yang memadai tentang pentingnya meningkatkan kinerja dalam meraih tujuan perusahaan atau organisasi. Sementara itu, perilaku motivasi berprestasi pegawai sebagai akibat dari rangsangan/reward yang diberikan dapat meningkatkan kinerja pegawai secara berkesinambungan. Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan yang ingin dicapai penelitian ini ialah untuk mengetahui: (1) seberapa besar hubungan intensitas pelatihan terhadap kinerja pegawai PDAM Tirta Kerja Raharja; (2) seberapa besar hubungan motivasi berprestasi terhadap kinerja pegawai PDAM Tirta Kerja Raharja; dan (3) seberapa besar hubungan intensitas pelatihan dan motivasi berprestasi pegawai pada kinerja pegawai PDAM Tirta Kerja Raharja.

. Novi Widyaningsih1 2017 (Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam Tirta Jati Kabupaten Cirebon). PDAM Kabupaten Cirebon yang menjadi fokus bahasan dalam penelitian ini melalui Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Cirebon dituntut untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang ada. Sebagai suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan umum serta mengejar pendapatan dari hasil penjualan jasa layanan air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon semakin dihadapkan pada tantangan untuk senantiasa memperbaiki

kualitas pelayanannya dengan orientasi pada upaya pemenuhan dan peningkatan kepuasan masyarakat, sehingga semakin dapat menumbuhkan kepercayaan sekaligus mengikat kesetiaan masyarakat.Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jati Kabupaten Cirebon sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jati kabupaten Cirebon dan Peraturan Bupati Cirebon Nomor 19 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon, adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah yang bergerak di bidang pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan diselenggarakan atas dasar prinsip- prinsip ekonomi perusahaan, dituntut untuk senantiasa dapat mengadakan pembenahan di bidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara profesional dalam rangka usaha untuk meningkatkan pelayanan publik.

(Aang Alim Murtopo & Devi Cici Angesti 2017) Sistem Informasi Pelayanan Tagihan Rekening Dan Pengaduan Pelanggan Berbasis Sms Gateway Di Pdam Kota Tegal yang dalam penelitianya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tegal merupakan perusahaan daerah (Perusda) yang bergerak melayani dan mendistribusikan kebutuhan air bersih di wilayah kota tegal. Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan[1]. Selama ini permasalahan yang dihadapi adalah untuk mengetahui tagihan rekening pemakaian air dan jika ada

pengaduan (komplain) pelanggan harus datang langsung kekantor PDAM ataupun melalui telepon, antrian yang terjadi, jarak yang jauh atau biaya telepon menjadi kendala utamanya. Selain itu proses yang begitu rumit menjadi tidak efektif dan efisien karena akan memakan waktu yang relatif lama.Seperti kita ketahui SMS merupakan sebuah layanan dasar telekomunikasi seluler yang tersediauntuk jaringan GSM maupun CDMA. Sebagai layanan dasar SMS dapat di gunakan di semua jenis handphone[3], perkembangan sistem teknologi informasi tentu saja masalah yang dihadapi pelanggan tersebut dapat diatasi. Salah satu cara adalah penggunaan layanan berupa mobile application, yaitu SMS. SMS sudah menjadi kebutuhan sehari-hari dan akrab dengan setiap orang, dikarenakan kemudahan dan juga kecepatannya. Sehingga dapat digunakan oleh pihak PDAM untuk mengirimkan informasi kepada pelanggan terutama tentang informasi tagihan rekening pemakaian air sebelum tanggal jatuh tempo agar pelanggan dapat menerima informasi tepat waktu dan tidak terlambat dalam membayar tagihan. Informasi tersebut dikirim secara otomatis oleh PDAM lewat layanan SMSgateway.Selain itu layanan SMSsebagai pelayanan pengaduan (komplain) tanpa harus datang langsung kekantor PDAM dan membuang waktu lama untuk mengantri.

Melihat pentingnya sistem pelayanan terhadap pelanggan serta untuk menunjang kinerja PDAM agar lebih baik dan memuaskan maka dalam penelitian ini menekanankan pada Sistem Informasi Pelayanan Tagihan Rekening dan Pengaduan Pelanggan Berbasis SMS Gateway di PDAM Kota Tegal Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tegal merupakan perusahaan daerah (Perusda)

yang bergerak melayani dan mendistribusikan kebutuhan air bersih di wilayah kota tegal.Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan[1]. Selama ini permasalahan yang dihadapi adalah untuk mengetahui tagihan rekening pemakaian air dan jika ada pengaduan (komplain) pelanggan harus datang langsung kekantor PDAM ataupun melalui telepon, antrian yang terjadi, jarak yang jauh atau biaya telepon menjadi kendala utamanya. Selain itu proses yang begitu rumit menjadi tidak efektif dan efisien karena akan memakan waktu yang relatif lama.

2.2. Landasan Teori

1.2.1 Pengertian Analisis

Analisis bisa kamu kenali dari asal mula istilah ini muncul. Kata analisis diadaptasi dari bahasa Inggris “analysis” yang secara etimologis berasal dari bahasa Yunani kuno yang dibaca Analusis. Kata Analusis terdiri dari dua suku kata, yaitu “ana” yang artinya kembali, dan “luein” yang artinya melepas atau mengurai. Bila digabungkan maka kata tersebut memiliki arti menguraikan kembali.

Menurut KBBI, (Tim Reality, 2008:47) analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya).,Secara umum, pengertian analisis adalah aktivitas yang terdiri dari

serangkaian kegiatan seperti; mengurai, membedakan, dan memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya.

Untuk mengenali pengertian analisis secara lebih mendalam,Berikut pengertian beberapa analisis menurut para ahli:

1. Menurut Komarudin, (2002: 58), analisis adalah aktivitas berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen kecil sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan masing-masing komponen, dan fungsi setiap komponen dalam satu keseluruhan yang terpadu.
2. Menurut Wiradi, (2012: 24) analisis adalah aktivitas yang memuat kegiatan memilah mengurai, membedakan sesuatu yang kemudian digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari makna dan kaitannya masing-masing.
3. Dwi Prastowo Darminto, (2013; 44) Pengertian analisis menurut Dwi Prastowo Darminto, analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.
4. Robert J. Schreiter, (2002: 56) Pengertian analisis menurut Robert J. Schreiter adalah “membaca” teks yang melokalisasikan berbagai tanda dan menempatkan tanda-tanda tersebut dalam interaksi yang dinamis, dan pesan-pesan yang disampaikan.

5. Menurut Husein Umar, (2015:56) pengertian analisis adalah suatu proses kerja dari rangkaian tahapan pekerjaan sebelum riset, didokumentasikan dengan tahapan pembuatan laporan.

Tujuan dasar analisis adalah mengenali sejumlah data yang didapat dari populasi tertentu, dalam rangka mendapatkan kesimpulan. Nantinya, kesimpulan tersebut akan digunakan para pelaku analisis untuk menetapkan kebijakan, mengambil keputusan dalam mengatasi suatu permasalahan.

Adapun jenis analisis menurut (Sugiono, 2015:15) mengemukan sebagai berikut:

1) Jenis Analisis

Terdapat beberapa jenis analisis yakni :

a) Analisis Logika

Analisis logika adalah jenis analisis yang mempunyai rancangan dengan menjalankan pemecahan sesuatu ke bagian-bagian yang berisi keseluruhan atas dasar prinsip tertentu. Analisis Logika terbagi menjadi 2 bagian tersebut:

1. Analisis universal, yaitu analisis dari term umum ke term-term khusus yang menjadi bagian penyusunnya.
2. Analisis dikotomi, yaitu analisis menurut dua kelompok yang saling terpisah, yaitu term positif dan term negatif. Atau dapat dikatakan bahwa analisis dikotomi tersebut didasarkan atas hukum logika “prinsip eksklusi tertib”, yaitu prinsip penyisihan jalan tengah.

b) Analisis Realis

Analisis realis adalah analisis yang mempunyai rancangan urutan benda yang berdasarkan pada sifat perwujudan bendanya. Analisis realis terbagi 2 bagian tersebut:

1. Analisis esensial, yaitu analisis menurut unsur dasar penyusunnya.
2. Analisis aksidential, yaitu analisis menurut sifat-sifat yang dalam perwujudannya.

2) Langkah-Langkah Analisis

a) Mengumpulkan data-data penting.

b) Memeriksa kejelasan dan kelengkapan tentang pengisian instrumen pengumpulan data

c) Melakukan proses identifikasi dan klasifikasi dari setiap pernyataan yang ada dalam instrumen pengumpulan data berdasarkan variabel yang akan dianalisisi.

d) Melakukan tabulasi atau kegiatan pencatatan data ke dalam tabel-tabel induk.

e) Melakukan pengujian terhadap kualitas daya yakni dengan menguji validitas dan juga menguji reliabilitas instrumen dari pengumpulan data.

f) Menyajikan data dalam bentuk tabel frekuensi ataupun diagram agar lebih mudah untuk memahami atau menganalisis karakteristik data.

g) Menguji hipotesis, pada langkah ini dilakukan pengujian terhadap hipotesis apakah isinya benar atau tidak.

3) Metode Analisis

Analisis adalah usaha untuk mengamati sesuatu, yang dimana usaha mengamati ini dilakukan dengan metode tertentu. Metode Analisis dibagi menjadi dua yakni metode kualitatif dan kuantitatif.

a. Metode Kualitatif

Metode analisis ini tidak menggunakan alat statistik tapi dilakukan dengan menginterpretasi tabel, grafik ataupun angka-angka yang ada, baru kemudian melakukan penguraian dan panafsiran.

b. Metode Kuantitatif

Metode analisis data secara kuantitatif merupakan metode analisis yang menggunakan alat statistik, dengan kata lain, analisis dilakukan menurut dasar-dasar statistik. Ada dua jenis alat statistik yang biasanya digunakan yakni statistik deskriptif dan statistik inferensial.

2.2.1. Pelayan Publik

2.2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Syafi'I (2015: 116), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan pemerintah terhadap masyarakat sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan, dengan biayanya relatif harus lebih rendah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat, mutu yang di berikan relatif bagus.

Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Lijan Poltak (2007: 5) ialah pemenuhan kebutuhan mayarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan Publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun oleh pihak swasta pada

sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang dimiliki. (Nurcholis, 2007:289).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan instansi pemerintah pusat dan daerah, di lingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan penjelasan diatas dapat dikatakan pelayanan apabila pemerintah dalam melakukan setiap kegiatan baik itu secara fisik, non fisik atau administrastif lebih mengutamakan kepuasan masyarakat.

Selanjutnya menurut Wasistiono (2009 : 4) pelayanan umum merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik adalah suatu pendekatan dalam penyelenggara pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan Artinya, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa dipemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkankemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan secara baik dan prefesional.

Dengan mengikuti uraian tersebut maka yang dimaksud dengan pelayanan publik yaitu pelayanan yang di berikan oleh pemerintah daerah kepada sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan. Benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan Norma yang mereka miliki. Jadi, publik yang di maksud di sini adalah sejumlah penduduk atau rakyat yang tinggal dalam wilayah suatu pemerintah daerah yang mempunyai pikiran, perasaan dan kepentingan yang sama terhadap keberadaan pemerintahan daerah berdasarkan nilai-nilai yang mereka pegang.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 2016:20). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah, masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas, birokrsi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu serta sekaligus dapat membangun kualitasmanusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat, sebenarnya sudah diatur dalam beberapa pedoman, antara lain adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 04 Tahun 2006 dan UU No 25 Tahun 2009 yang mengetengahkan Asas-asas pelayanan seperti :

1. Kesederhanaan, dimaksud disini adalah prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan Kepastian, dimaksud disini adalah adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
   a. Prosedur atau tata cara pelayanan.
   b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan.
   c. Administratif.
   d. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
   e. Rincian biaya/ tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
   f. Jadwal waktu penyelesaian dan pelayanan.

3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, rincian waktu wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat
5. Efesien, mengandung arti:
   a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitanlangsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan
   b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku
7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/ jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata diperlakukan secara adil
8. Sarana dan Prasarana dalam artian sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi dan informatika
9. Ketepatan Waktu dalam artian pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan. Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yamg ekonomis, efektif, efesien, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya.

2.2.2.2. Kualitas Pelayanan Pablik

Pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam Zulian Yamit (2017:10) berdasarkan perspektif kualitas, David Garvin mengembangkan 8 dimensi kualitas yaitu:

1. *Perfomance* (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti.
2. *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan.
3. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai.
4. *Conformance* (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. *Durability* (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
7. *Estetika*, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik.
8. *Perceived*, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.

Dalam Hardiansyah (2011:46) kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mempunyai indiktor-indikator sebagai berikut:

a. Bukti Langsung (*Tangible*) Pemampilan fisik dari penyediaan pelayanan yang merupakan fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan.
b. Kehandalan (*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.

Menurut Sinambela (2008:5), terdapat dua hal pokok dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu unsur manusianya serta sistem manajemen pelayananpelayanan dapat lebih berkualitas apabila petugas pelayanan dapat diandalkan, responsive, menyakinkan dan empati. Dapat diandalkan artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten.

Dari berbagai landasan teori Pelayanan Publik diatas, dalam penelitian ini teori yang di gunakan penulis untuk mengukur Kualitas Pelayanan dengan menggunakan indikator *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

2.2.2. Perusahaan Daerah Air Minum

Perusahaan Daerah Air Minum (disingkat PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah.

Bagi masyarakat Kabupaten Dompu kebutuhan air bersih menjadi masalah yang cukup pelik dan rumit, karena terkendala kekurangan sumber air baku. Sehingga, mengakibatkan pelayanan menjadi kurang. Kendala itu diakibatkan, terjadinya penurunan volume air baku disaluran induk. Hal ini tentunya akan menjadi tantangan tersendiri bagi PDAM kabupaten Dompu selaku pihak yang bertanggung jawab dalam pelayanan dan pendistribusian air bersih di kabupaten Dompu tetapi hal tersebut bukan suatu alasan bagi PDAM untuk selalu memberikan layanan yang prima terhadap mayarakat sebagai konsumen.

Sebagai perusahaan pemberi jasa dan menyelenggarakan manfaat umum yang sifatnya nirlaba, PDAM tidak seharusnya berorientasi pada keuntungan, melainkan harus lebih berorientasi pada mutu pelayanan yang berkualitas, mampu menyediakan air dengan mutu tinggi yang memenuhi syarat-syarat kesehatan (tidak berwarna, dan tidak berbau), kontinuitas, inovatif, sehingga PDAM Dompu

di Kabupaten Dompu dapat mempertahankan diri, dan dimasa depan diharapkan dapat menjadi sebuah perusahaan pemberi jasa yang mandiri, memiliki performance yang dapat dipercaya serta dibanggakan oleh konsumen khususnya masyarakat konsumen di Kabupaten Dompu.

Tanggung Jawab PDAM Dan Upaya Penyelesaian di Kabupaten Dompu:

1) Landasan Hukum PDAM

   Landasan hukum pendirian perusahaan daerah air minum daerah Kabupaten Dompu yaitu:

   a. Peraturan Daerah Kabupaten Dompu Nomor 4 Tahun 1984 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Dompu.
   b. Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Tarif Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum.

2) Tanggung Jawab PDAM

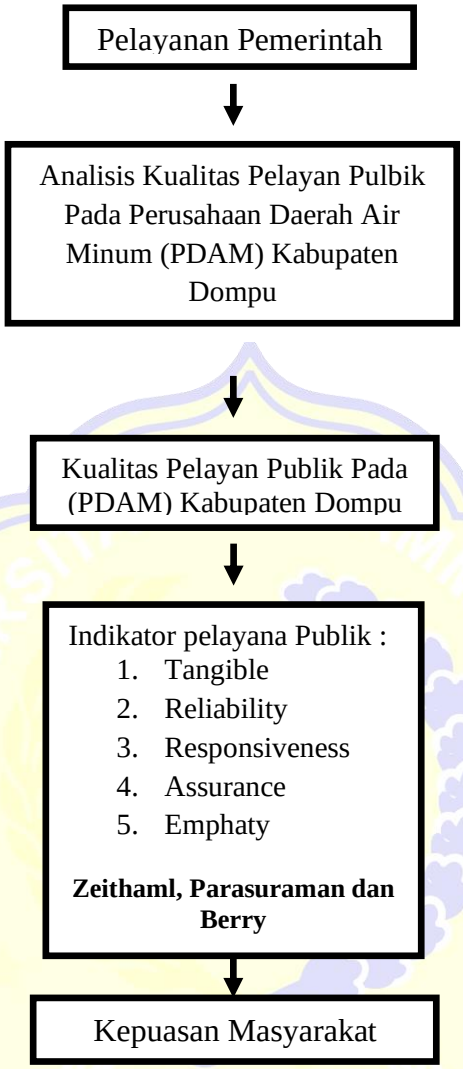
   Kurangnya peralatan akan mempengaruhi kualitas air yang didistribusikan kepada masyarakat, khususnya pada saat musim hujan. Karena saat musim hujan biasanya sumber air yang dikelola oleh PDAM terkena luapan air sehingga menjadi banjir dan keruh. Ini akan mengakibatkan terganggu supply terhadap air bersih, seperti berubahnya warna air yang di distribuksikan ke pelanggan, hal semacam ini membuat masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh PDAM, karena kualitas air kurang baik. Sedangkan ketika musim kemarau, debit air di setiap sumber air baku akan turun, hal ini juga dapat menimbulkan terganggu pendistribusian air, hal yang

bisa dilakukan oleh PDAM adalah melakukan pendistribusian air dilakukan secara bergilir. Untuk itu diperlukan ada penambahan sumber air baku, hal ini harus pikirkan oleh pihak pemerintah dan PDAM karena sumber air baku sekarang tidak mampu mencukupi kebutuhan air bersih ke pelanggan sedangkan jumlah pelanggan PDAM dari tahun ke tahun semakin bertambah.

2.2. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini dan sebagai kelanjutan dari teori memberikan penjelasan penelitian sebagai kelanjutan dari teori memberikan penjelasan. Dari pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM). Maka dalam peneliti ini di buatkan kerangka berpikir sehingga dengan adanya kerangka berpikir baik peneliti maupun pembaca mudah memahami dan mengetahui peneliti. Berikut kerangka berpikir dari penelitian ini:

Gambar 1.1. Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpul bukan berupa analisis angka-angka statistik, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya.

Menurut David Williams dalam Moleong (2006: 5) menulis bahwa "Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah". Sedangkan menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2006: 5) menyatakan bahwa "Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada".

Selanjutnya, masih menurut Moleong (2006: 6) yang menyatakan bahwa Kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu kontek khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Terakhir menurut Lincoln dan Guba dalam Moleong (2002: 17), penelitian kualitatif yaitu "penelitian yang lebih menekankan pada pengungkapan makna dan proses, latar belakang alami (*natural setting*) dan

digunakan sebagai sumber data langsung dari peneliti sendiri sebagai instrumen kunci". Penggunaan pendekatan kualitatifdalam penelitian ini berhubungan dengan tingkat pelayanan pada PDAM Kabupaten Dompu.

Dengan demikian melalui jenis penelitian ini, maka dapat dijelaskan secara terperinci, sehingga hasil akhirnya bisa memberikan rekomendasi kepada pengambil kebijakan untuk merumuskan kembali sekaligus sebagai penyempurna suatu kebijakan yang diambil dan diimplementasikan.

3.2 Ruang Lingkup yang Diamati

Adapun ruang lingkup pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan PDAM Dompu terhadap masyarakat dan pelangan ataupun costemer PDAM terkait dalam hal:
   a. Ekonomi
   b. Efisiensi
   c. Efektivitas
   d. Akuntabilitas
2. Kendala yang dihadapi oleh PDAM Dompu dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan ataupun masyrakat, berupa kendala internal dan kendala eksternal.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini yaitu di Kantor PDAM Kabupaten Dompu yang di lakukan pada tanggal 20 Desember sampai dengan 5 Febuari 2022, Peneliti tertarik untuk menjadikan PDAM Dompu sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa PDAM Dompu merupakan ujung tombak

terdepan unsur pelayanan kepada masyarakat yang sangat strategis berperan dalam memberikan pelayanan dimana untuk memberikan palayana kebutuhn air bersih bagi masyarakat Dompu.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, peneliti dalam mengoleksi data melakukan kontak langsung dan berhubungan secara kontinyu dengan informan dan dalam *setting* yang wajar. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti secara langsung atau sebagai instrumen pertama dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data.

Data yang diperoleh meliputi data primer dan data sekunder. Menurut Indriantoro dan Supomo (2001: 146) "Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)", Sedangkan data sekunder menurut Indriantoro dan Supomo (2001: 147) merupakan "Sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain)".Yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara peneliti dengan informan secara lansung, sedangkan data sekunder yaitu terdiri dari surat kabar, undang-undang yang menyangkut dengan pelayanan, buku daftar tamu,dan lain-lainnya. Untuk lebih jelas teknik yang digunakan yaitu :

1. Wawancara mendalam (*indepht interview*) yang diharapkan mampu menjelaskan pendapat, keyakinan serta sikap para informan terhadap kondisi atau keadaan yang dialami.

2. Observasi sebagai upaya untuk menunjang pemahaman penelitian mengenai kondisi lapangan serta mengungkapkan keadaan atau kejadian-kejadian yang dijelaskan atau terletak dari hasil wawancara dengan informan.
3. Dokumen-dokumen yang berkenaan dengan fokus penelitian diperoleh pada perpustakaan.

3.5 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian kualitatif peneliti sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor konsektual. Sehingga dapat menjaring sebanyak mungkin informasi atau data dari berbagai sumber yang ada. Tujuannya adalah untuk merinci kekhususan yang ditemukan kedalam kontek yang ada, dan menggali informasi sebanyak mungkin dari informan untuk dipergunakan sebagai dasar dari rancangan dan teori yang muncul.

Dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan Purposive Sampling, menurut Sugiyono (2019:96) Purposive Sampling yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah Sebagian dari pelanggan dan sebagian pegawai dari PDAM Kabupaten Dompu.

3.6 Sumber Data

Menurut Moleong dalam Khotimah (2016:20) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengalama lain, data tambahan dari sumber tertulis seperti dokumen resmi, sumber arsip, majalah ilmiah, dokumen tertulis resmi, dan termasuk studi pustaka. Berkaitan dengan ini peneliti menggunakan jenis data sebagai berikut :

1. Data primer

   Adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden atau obyek penelitiannya langsung sehingga peneliti bisa terjun mengamati dan menulis jawaban langsung dari objek peneliti.

2. Data sekunder

   Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, melainkan bersumber dari unit-unit analisis, dengan instrument pengumpulan data menggunakan kepustakaan dan dokumentasi.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan, data ada tiga teknik yang digunakan, yaitu: Observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

   Menurut Margono (2005: 158) "Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian". Untuk mengetahui gejala-gejala yang tampak dalam proses pemberian pelayanan di PDAM Dompu. Observasi di dalam penelitian ini di lakukan di PDAM KabupatenDompu pada saat hari kerja. Observasi yang dilakukan dengan cara peneliti mengamati aparatur dan pegawai PDAM Kabupaten Dompu di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM Dompu.

2. Wawancara

Menurut Bungin (2007: 157) “Wawancara adalah proses interaksi antara peneliti dengan informan atau responden guna memperoleh data atau informasi untuk kepentingan tertentu”. Untuk memperoleh data dan informasi wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada informan, yaitu PDAM Dompu, KasiPelayanan Publik PDAM Dompu, masyarakat serta informan lainnya yang dianggap memiliki informasi terhadap pelayanan serta permasalahan di dalam proses palayanan di PDAM Dompu. Wawancara ini dilakukan pada saat hari kerja di PDAM KabupatenDompu. Apabila informasi dianggap sudah memenuhi tujuan penelitian maka pengajuan pertanyaan atau penjaringan informasi akan diakhiri.

3. Dokumentasi

Menurut Moleong (2006: 162) “Dokumen yaitu data-data yang bersumber dari non manusia, merupakan sesuatu yang sudah ada”. Untuk memperoleh data-data yang di perlukan dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan penlitian ini baik di pustaka maupun di PDAM KabupatenDompu, seperti buku jurnal, surat kabar, peraturan pemerintah dan lain sebagainya. Dokumen tersebut peneliti kumpul dari awal hingga berakhirnya penelitian.

3.8 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan & Biklen dalam Moleong (2006: 248) analisis data yaitu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Sedangkan menurut Moleong (2002: 103) analisis data yaitu proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, katagori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti disarankan oleh data. Dengan demikian, data yang telah dikumpul dari hasil wawancara dan studi kepustakaan atau dokumentasi akan dianalisis dan ditafsirkan untuk mengetahui maksud dan serta maknanya, kemudian dihubungkan dengan masalah penelitian. Data yang dikumpul, disajikan dalam bentuk narasi dan kutipan langsung hasil wawancara.

Secara persial prosedur analisis data dalam penelitian inimenggunakan model analisis data dari Milles dan Huberman (2000:15-21) yaitu analisis interaktif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Observasi dan Wawancara

   Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap *key informan* yang *compatible* terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.

2. Reduksi Data

Yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, tranformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti tujuan diadakan transkrip data (tranformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dengan masalah yang terjadi pusat penelitian lapangan. Data yang diperoleh di lokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci.Laporan lapangan tersebut oleh peneliti di reduksi, dirangkum dan dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.

3. Penyajian Data

Penyajian data (*data display*) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif dan tabel yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan. Penyajian data atau *display* data dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk tabel-tabel dan uraian naratif.

4. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Menarik kesimpulan/Verifikasi yaitu mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Verifikasi dalam data penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung sejak awal memasuki lapangan dan selama proses

pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan.

3.9 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Agar data yang diperoleh dijamin keabsahannya sehingga dapat dipertanggung jawabkan hasil penelitiannya, maka perlu melakukan triangulasi.

Menurut Moleong (2011: 330) "Triangulasi adalah teknikpemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding untuk data itu". Menurut Danzin dalam Moleong (2011: 330) membedakan "Empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan penggunaan *sumber, metode, penyidik,* dan *teori*".

Pada penelitian ini peneliti menggunakan trianggulasi dengan penggunaan *sumber*.Menurut Patton dalam Moleong (2011: 330) menyebutkan bahwa triangulasi dengan *sember* berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu atau alat yang membedakan dalam penelitian kualitatif". Pengecekan keabsahan data dengan sumber menurut Moleong (2011: 331) dapat diketahui dengan cara:

a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
c. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.

d. Membandingkan keadaan dengan persfektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakya biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.

e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

f. Dalam penelitian ini untuk pengecekan keabsahan data, peneliti lebih menfokuskan kepada membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara