

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan, maka hasil yang dicapai dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Keseluruhan variabel kualitas pelayanan publik pada PT Air Minum Giri Menang menurut MENPAN No 63 Tahun 2004 tentang asas-asas pelayanan telah memenuhi dari 3 indikator yang meliputi transparansi, akuntabilitas, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Dari 3 indikator tersebut pelanggan berpendapat 54,63%, telah cukup baik atas pelayanan yang diberikan, meskipun masih terdapat 45,37% pelanggan berpendapat kualitas pelayanan publik yang diberikan masih belum maksimal. Dengan keterangan dari 3 variabel tersebut yaitu:
 - a) Kualitas pelayanan publik pada Variabel Transparansi pelanggan menyatakan 57,33% (Ya) sudah cukup transparan terkait informasi-informasi yang diberikan dan 39,67% (Tidak) pelanggan berpendapat masih kurang transparan terkait informasi-informasi yang diberikan.
 - b) Untuk Variabel Akuntabilitas mencapai 60,83% (Ya) pelanggan menyatakan telah cukup baik atas pelayanan yang diberikan dan hanya 39,17% (Tidak) pelanggan berpendapat masih kurang dalam memberikan pelayanan.

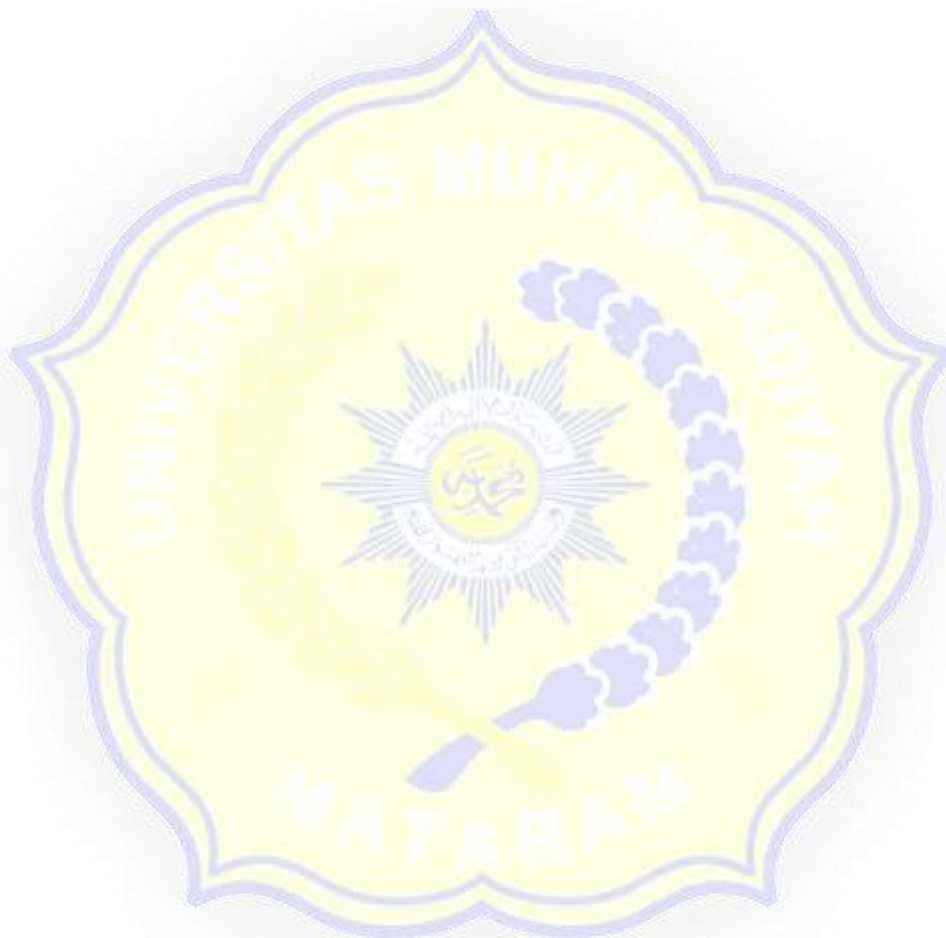
- c) Untuk variabel keseimbangan hak dan kewajiban tertinggi 54,64% (Tidak) pelanggan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan telah cukup baik memenuhi hak dan kewajiban dan 45,36% pelanggan berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang memenuhi hak dan kewajiban (Ya).
2. Permasalahan yang dihadapi pelanggan PT Air Minum Giri Menang, meliputi: informasi gangguan penyaluran air, aduan pelanggan yang masih kurang cepat ditanggapi, kapasitas air yang masih sering berubah-ubah pada pagi dan sore hari di beberapa wilayah pelanggan yang ada di Kota Mataram, penyaluran air yang masih sering terjadi kemacetan di beberapa wilayah pelanggan yang ada di Kota Mataram, pembayaran yang meningkat secara signifikan yang kadang tidak sesuai dengan pemakaian, dan petugas jarang untuk datang mencatat meteran pemakaian air.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis yang berkaitan dengan kesimpulan yang telah dipaparkan serta untuk membangun pelayanan publik yang lebih baik kedepannya, yaitu:

1. Diharapkan kepada PT Air Minum Giri Menang perlu melakukan pengkajian ulang terhadap permasalahan yang timbul terutama pada penyaluran air seperti, sering terjadi kemacetan dan kapasitas air yang sering berubah-ubah, agar masalah yang dikeluhkan pelanggan cepat terselesaikan.
2. PT Air Minum Giri Menang perlu melakukan sosialisasi kembali agar pelanggan mengetahui tentang jenis pelayanan-pelayanan berbasis website.

3. PT Air Minum Giri Menang dapat berupaya agar lebih terbuka akan hal-hal informasi, terutama penyebab-penyebab air yang sering macet ataupun mati tiba-tiba dan lebih transparansi mengenai tagihan pembayaran agar pelanggan tidak membayar lebih yang tidak sesuai dengan penggunaan air.



DAFTAR PUSTAKA

- Bandu, Muh Yunus. (2013). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat." *Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin. Makassar.*
- Beu, Sitti Nur Fadhillah. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Gorontalo Dan Kabupaten Gorontalo.". Di akses dari <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/9622> Tanggal 18 November 2021 jam 18.00 WITA.
- Eka Budi Rahayu (2014), *Pentingnya Pelayanan Prima Di Kantor*. Tesis. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Gunawan, Imam. (2013). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). *Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia MENPAN Nomor 63 Tahun 2004.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003.
- Hernawati, Lusiana. *Analisis Tentang Inovasi Program Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Babakan*. Universitas Muhammadiyah Mataram: 2021.
- Melati, Cut Rima. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*. Diss. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 117-124.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela Poltak, Lijan. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA

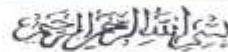
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV ALFABETA.
- Syahla, Zuraida. (2013). Uji Validitas dan Reliabelitas Penelitian Kualitatif. Diakses melalui <https://bit.ly/36ytkY1> pada tanggal 07 Desember 2021 jam 00.21 WITA.
- Sutopo dan Adi Suryanto. (2003). *Pelayanan Prima*. Bandung: Nuansa.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Pemerintahan Ayat 1 dan 5 Nomor 23 Tahun 2014.
- Undang-undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Widyaningtyas, Ratna. (2011). "Kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar".
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9-28.
- Yusriadi. (2018). *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram
Website: fisipol.ummat.ac.id



Nomor : *Ms/3/IL3.AU/F/XII/2021*
Lamp. : *Proposal Skripsi*
Hal : *Mohon Izin Penelitian*

Mataram, *18 Jumadil Awal 1443 H*
22 Desember 2021 M

Kepada Yth : **Kepala BAKESBANGPOL Kota Mataram**

di –

Mataram

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Ba'da salam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Aamiin!

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

1. Nama : **Melisa Putri Handayani**
2. NIM : 218110011
3. Program Studi : Administrasi Publik
4. Tujuan : Untuk Memperoleh Data
5. Tema /Judul : **"Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang Kota Mataram"**
6. Lokasi Penelitian : PDAM Giri Menang Kota Mataram

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terimakasih.

Wabillahitaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dekan
Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMat (untuk maklum);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.



PEMERINTAH KOTA MATARAM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
GEDUNG SELATAN LANTAI 3 KOMPLEK KANTOR WALIKOTA
JL. PEJANGGIK NO. 16 MATARAM 83121

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 070/769/Balitbang-Kt/XII/2021

TENTANG

KEGIATAN PENELITIAN DI KOTA MATARAM

- Dasar : a. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram;
b. Peraturan Walikota Mataram Nomor 59 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Fungsi Serta Tata Kerja Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Mataram;
c. Surat Permohonan Ijin Survei dan Penelitian dari Universitas Muhammadiyah Mataram Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1363/IL3.AU/F/XII/2021 Tanggal 22 Desember 2021.
d. Rekomendasi Penelitian dari Kepala Bakesbangpol Kota Mataram Nomor : 070/724/Bks-Pol/XII/2021 Tanggal 27 Desember 2021.

MENGIJINKAN

- Kepada
Nama : **Melisa Putri Handayani**
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Penelitian : **"Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang Kota Mataram"**
Lokasi : PDAM Giri Menang Kota Mataram
Untuk : Melaksanakan Izin Survei dan Penelitian dari Tanggal 28 Desember 2021 s/d 28 Maret 2022.

Setelah Survei dan Penelitian Selesai, diharapkan Untuk Menyerahkan 1 (satu) Eksemplar Laporan Hasil Penelitian dimaksud kepada Balitbang Kota Mataram.

Demikian surat izin ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 27 Desember 2021

KEPALA BADAN PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN KOTA MATARAM



Dr. MANSOR, SH., MH
Peribada Tk.1 (IV/b)
NIP. 19701231 200212 1 035

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Walikota Mataram di Mataram;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram di Mataram;
3. Kepala PDAM Giri Menang Kota Mataram di Mataram;
4. Yang Bersangkutan;



PT Air Minum Giri Menang



Dokumentasi Pengambilan data dan Wawancara Pegawai PT Air Minum Giri Menang



Dokumentasi Pemberian Angket sekaligus wawancara beberapa pelanggan PT Air Minum Giri Menang



PT AIR MINUM GIRI MENANG (PERSERO)

Mataram, 31 Desember 2021
27 Jumadil Awal 1443

Nomor : 200.635/RNBG/AMGM/2021
Lamp. : 1 (satu) Gabung
Perihal : Pemberian Data

Kepada Yth,
Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan
Kota Mataram
Di -
Tempat

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Dengan hormat,

Menunjuk Surat No. 070/769/Balitbang-KI/XII/2021 Tentang Kegiatan Penelitian di Kota Mataram dengan ini kami memberikan data kepada:

Nama : Melisa Putri Handayani
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada PT Air Minum Giri Menang (Persero)

Selanjutnya untuk memperoleh data-data tersebut agar yang bersangkutan datang ke kantor dan dapat berkoordinasi dengan Saudari Baiq Normalita Nitisari dengan nomor telepon: 087765938337 selama jam kantor berlangsung.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh.

Manajer Perencanaan dan
Pengembangan



Resi Wahyutomo

PT. AIR MINUM GIRI MENANG (PERSERO)
Jl. Pendidikan No.39 Mataram, 83125
Telp. (0370) 632510-637536-629170-625170
Faks. (0370) 623934
Website: www.pdamgirimatang.com
E-Mail: admin@pdamgirimatang.com



LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Melisa Putri Handayani
 Nim : 218110011
 Konsentrasi : Pembangunan
 Dosen Pembimbing 1 : Drs. Mustamin H. Idris, M.S.

No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Pencat Pembimbing
	Masuk	Keluar		
6.	20/1-22	23/1-22	Bab IV dan Bab V	
7.	24/1-22	24/1-22	Pembahasan lagi bab IV dan kesimpulan	
8.	28/1-22	28/1-22	Ace untuk ujian skripsi	
9.				
10.				

Mataram, 25-11-2022

Mengetahui
 Prodi Adm Publik
 Kota





*(Bahman Hidayat, S.A.P., M.AP.)
 NIDN 0822048901

Dosen Pembimbing 1

(Drs. Mustamin H. Idris, M.S.)
 NIDN. 0031126484

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Melisa Putri Handayani
 Nim : 218110011
 Konsentrasi : Pembangunan
 Dosen Pembimbing II : M. Aprian Jailani, S.A.P., M.A.P.

No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
6.	17/1/2022	19/1/2022	Perbaikan: Sistematis, format laporan dan daftar isi, serta paragraf harus diemuliskan kesimpulannya.	
7.	17/1/2022	20/1/2022	Sesuai dengan hasil penulisan dan daftar isi di paragraf, setiap paragraf harus diemuliskan kesimpulannya.	
8.	24/1/2022		Perbaikan & tambahan pada wawancara pada bab 4.	
9.			See you later	
10.				

Mataram, 2022

Mengetahui
 Prodi Adm Publik
 Kupa



(Rahmad Hidayat, S.A.P., M.A.P.)
 NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II



(M. Aprian Jailani, S.A.P., M.A.P.)
 NIDN. 0804049501



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram
Website: fisipol.ummat.ac.id



Nomor : 145/II.3.AU/F/I/2022
Lamp : Skripsi
Hal : **Mohon Sebagai Penguji Skripsi**

Mataram, 28 *Jumadil Akhir* 1443 H
31 Januari 2022 M

Kepada

Yth. : 1. Bapak / Ibu : Drs. H. Mustamin H. Idris, M.S. (PU)
2. Bapak / Ibu : Muhammad Aprian Jailani, S.AP. M.AP. (PP)
3. Bapak / Ibu : Rahmad Hidayat, S.AP., M. AP. (PN)

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari / Tanggal : Kamis, 03 Februari 2022
Pukul : 14.00 Wita – sampai selesai
Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIPOL UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **Melisa Putri Handayani**
NIM : 218110011
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **"Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) Kota Mataram"**.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wabillahiitaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Dea Luvanto, ST., MM.
NIDN. 0818087901

Tembusan, disampaikan kepada Yth. :
1. Dekan FISIP UMMat (Sebagai Laporan);
2. Arsip.



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram
E-mail : fsipol.ummat@gmail.com

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Kamis** Tanggal **Tiga** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertTiga di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan **LEWAT / TIDAK LEWAT** dengan predikat **BAIK / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN / CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **MELISA PUTRI HANDAYANI**
Nomor Mahasiswa : **218110011**
Konsentrasi : **Kebijakan Publik**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PT. AIR MINUM GIRI MENANG (PESERODA) KOTA MATARAM"**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Drs. Mustamin H. Idris, MS NIDN . 0031126484	Penguji Ketua	3,66
2	Muhammad Aprian Jailani, S.AP. M.AP NIDN. 0804049501	Penguji Anggota 1,	3,68
3	Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP NIDN. 0822048901	Penguji Anggota 2,	3,64
TOTAL			10,98

$$\text{IPK} : \frac{\text{Jumlah Ip}}{\text{Jmlh Penguji}} = \frac{10,98}{3} = 3,66$$

Mataram, 3 Februari 2022

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Ketua,

Drs. Mustamin H. Idris, MS
NIDN. 0031126484

Penguji Anggota 1,

M. Aprian Jailani, S.AP. M.AP
NIDN: 0804049501

Penguji Anggota 2,

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

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.


Nama : MELISA PUTRI HANDAYANI
Nomor Mahasiswa : 218110011
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	3,5	7	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		91,5	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{91,5}{25} = 3,66$$

Mataram, 3 Februari 2022

Penguji Ketua,


Drs. Mustamin H. Idris, MS
NIDN. 0031126484

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : MELISA PUTRI HANDAYANI
Nomor Mahasiswa : 218110011
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		92	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{92}{25} = 3,68$$

Mataram, 3 Februari 2022

Penguji Anggota 1,



Muhammad Aprian Jailani, S.AP, M.AP
NIDN: 0804049501

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.


Nama : **MELISA PUTRI HANDAYANI**
Nomor Mahasiswa : 218110011
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	3	6	
JUMLAH		25		91	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{91}{25} = 3,64$$

Mataram, 3 Februari 2022

Penguji Anggota 2,


✓ **Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP**
NIDN. 0822048901