

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN AIR BERSIH PDAM GIRI MENANG  
KOTA MATARAM KELURAHAN PAGESANGAN**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN**  
**KEPUASAN PELANGGAN AIR BERSIH PDAM GIRI MENANG**  
**KOTA MATARAM KELURAHAN PAGESANGAN**

Oleh

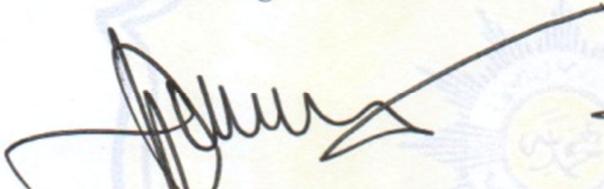
**PUTRY KUSMALA SARI**  
**NIM.218130108**

Telah Memenuhi Syarat Dan Disetujui  
Pada Tanggal, Juma'at 14 Januari 2022

Menyetujui  
Pembimbing

Pembimbing I

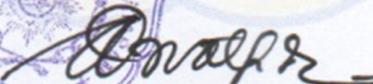
Pembimbing II

  
**Dedy Iswanto, ST., M.M.**  
**NIDN. 0818087901**

  
**Rizal Umami, S.Pd.,MH.**  
**NIDN. 0815118501**

Mengetahui

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

  
**Ayatullah Hadi, S.IP.,M.IP**  
**NIDN. 0816057902**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN AIR BERSIH PDAM GIRI MENANG  
KOTA MATARAM KELURAHAN PAGESANGAN**

Oleh;

**PUTRY KUSMALA SARI**  
**218130108**

Telah dipertahankan didepan penguji  
Pada tanggal, Selasa 25 Januari 2022  
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1. **Dedy Iswanto, ST., M.M.**  
**NIDN. 0818087901**

(.....)  
**Ketua**

2. **Rizal Umami, S.Pd., MH.**  
**NIDN. 0815118501**

(.....)  
**Anggota I**

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

✓(.....)  
**Anggota II**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram**

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



## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi ini adalah salah satu asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Mataram, Januari 2022

Yang Membuat Pernyataan,



PUTRY KUSMALA SARI  
218130108



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](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

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

Nama : Putry Kusuma Sari  
NIM : 210130108  
Tempat/Tgl Lahir : Kenari, 16 Mei 2000  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
No. Hp : 081 239 517 981  
Email : Putrysari71@gmail.com

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

Kualitas Pelayanan Publit Dalam Meningkatkan  
keuasan Pelanggan Air Bersih PTAM Gini Merang  
kota Mataram Kelurahan Pagedangan

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 43%

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, 31 Januari 2022

Penulis



Putry Kusuma Sari  
NIM. 210130108

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](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Putry Kusuma Sari  
NIM : 210130108  
Tempat/Tgl Lahir : Keran, 16 Mei 2000  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
No. Hp/Email : 081 239 917 108 / Putrysari71@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:

Kuaidas Penyaran Publit Dalam Meningkatkan  
Kepuasan Pelanggan BSM Air Bersih PPAM  
Jiri Mengang kota Mataram keurahan Pgesangan

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, 31 Januari, 2022  
Penulis



Putry Kusuma Sari  
NIM. 210130108

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

## **MOTO**

*DOA ORANG TUA ADALAH KUNCI TERBESAR UNTUK  
KESUKSESAN SEORANG ANAK*

*(Putry Kusmala Sari)*



*Sistem Pendidikan Yang Bijaksana Setidaknya Akan  
Mengajarkan Kita Betapa Sedikitnya Yang Belum  
Diketahui Oleh Manusia, Seberapa Banyak Yang Masih  
Harus Ia Pelajari.  
(Sir John Lubbock)*

## PERSEMBAHANKU

Kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat hidayat, dan rezeki atas semua yang saya butuhkan dalam penyusunan skripsi ini dan Alhamdulillah skripsi ini selesai tepat waktu, selain itu yang mengucapkan terima kasih banyak kepada orang-orang yang selalu mendukung saya yaitu:

1. Untuk kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan, kasih sayang dan motivasi, do'a serta pengorbanan hingga sampai saat ini.
2. Untuk diri sendiri (*My Self*) yang telah bekerja keras, perjuangan serta semangat yang besar sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya.
3. Untuk keluarga, teman, kerabat dekat serta orang-orang baik yang selalu mendukung dan memberikan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini, semoga kita semua sukses untuk kedepannya.
4. Untuk semua Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan khususnya Pembimbing, terima kasih atas waktu, saran dan bimbingannya selama ini.
5. Untuk Almamater Kampus Hijauku yang tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air Bersih PDAM Giri Menang Kota Mataram Kelurahan Pagesangan.”** Sholawat serta Salam senantiasa tercurahkan kepada kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jaman jahiliyah menuju jaman islamiyah seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Sarjana Strata satu (S1). Di Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani. M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.SI. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram
3. Bapak Ayatullah Hadi, S. IP., IP. selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram
4. Bapak Lalu Sopan Tirta Kusuma, S. IP., M. SI. Sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dengan sabar dan teliti kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Dedy Iswanto, ST., M.M selaku Dosen pengganti Pembimbing I yang telah memberikan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Rizal Umami, S. Pd., MH. Sebagai Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan arahan serta berbagai saran dan kritikan sehingga skripsi ini berjalan dengan lancar.
7. Kepada Kedua Orang Tua yang selalu memberikan Do'a dan Motivasi serta Dukungan bagi peneliti sehingga peneliti semangat dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Teman dekat dan Rekan-rekan Mahasiswa dan semua pihak yang telah memberikan dorongan Do'a serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini

Mataram, 11 November 2021

Penulis

Putry Kusmala Sari  
218130108

## ABSTRAK

### KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN AIR BERSIH PDAM GIRI MENANG KOTA MATARAM KELURAHAN PEGESANGAN

Putry Kusmala Sari<sup>1</sup>, Rizal Umami, S Pd., MH<sup>2</sup>, Dedy Iswanto, ST.,M.M<sup>3</sup>

Mahasiswa<sup>1</sup>, Pembimbing<sup>2</sup>, Pembimbing Utama<sup>3</sup>

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Mataram

**Putry Kusmala Sari**

**218130108**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang Kota Mataram dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Fokus penelitian ini adalah tentang pelayanan publik dan kepuasan pelanggan PDAM Giri Menang Mataram terlebih khususnya pada Kelurahan Pagesangan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan sumber data primer dan data sekunder.

hasil penelitian yang dilakukan peneliti hasil dari Observasi, Wawancara dan Dokumentasi dapat disimpulkan bahwa: Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang Kota Mataram sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan atau konsumem. Dengan pelayanan yang baik dan tepat dapat menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected* dan *perceived service* yaitu apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan menyenangkan atau baik dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan maka akan menimbulkan kepuasan bagi pelanggan, begitupun sebaliknya apa bila pelayanan yang diterima kurang baik dari harapan pelanggan maka dapat dikatakan kualitas layanannya tidak bagus. Seperti yang diketahui kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian juga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang digunakan perusahaan bagi Kelurahan Pagesangan sangat baik dan cukup memuaskan pernyataan ini diambil dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pelanggan PDAM Giri Menang Mataram khususnya Kelurahan Pagesangan.

***Kata kunci:*** kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

## ABSTRACT

### THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN IMPROVING CUSTOMER SATISFACTION OF CLEAN WATER IN PDAM GIRI MENANG, PEGESANGAN VILLAGE, MATARAM CITY

Putry Kusmala Sari  
218130108

The purpose of this research is to identify the quality of public services provided by the Giri Menang Regional Water Company (PDAM) in Mataram City in order to increase customer satisfaction, as well as the factors that influence the quality of public services. This study focuses on PDAM Giri Menang Mataram's public services and customer satisfaction in Pagesangan Village. This is a descriptive qualitative research that uses both primary and secondary data sources. The quality of services offered by the Giri Menang Regional Drinking Water Company (PDAM) in Mataram City has a key role in enhancing customer or consumer satisfaction, according to the findings of research conducted by researchers based on observations, interviews, and documentation. It can generate its own happiness for customers by providing good and acceptable service. There are several factors that influence service quality, including expected and perceived service. For example, if the service received by customers is pleasant or good in comparison to what they expect, customers will be satisfied, and vice versa, if the service received falls short of customer expectations, service quality will be poor. As is well known, service quality and customer satisfaction are inextricably linked. It can also be determined from the study's findings that the company's level of service for Pagesangan Village is extremely good and fairly adequate. This statement is based on the findings of study conducted with PDAM Giri Menang Mataram clients, particularly Pagesangan Village.

**Keywords:** *Service quality and customer satisfaction*



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PLAGIARISME</b> .....	<b>v</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>1.4.1.</b> Aspek Teoritis .....	8
<b>1.4.2.</b> Aspek Praktis.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	9
2.1.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	11

2.2. Kualitas Pelayanan Publik .....	12
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	13
2.3. Kepuasan Pelanggan .....	16
2.3.1. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	17
2.4. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).....	20
2.4.1. Perkembangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) .....	22
2.5. Kerangka Berfikir .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	26
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
3.3. Populasi dan Sampel .....	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.4.1. Teknik Observasi.....	28
3.4.2. Teknik Wawancara.....	28
3.4.3. Teknik Dokumentasi .....	29
3.4.4. Studi Pustaka.....	30
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	30
3.5.1. Jenis Data.....	30
3.5.2. Sumber Data.....	31
3.6. Analisis Data.....	31
3.6.1. Keabsahan Data.....	32

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	34
4.1.1. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	34
4.1.2. Sejarah Singkat PDAM Giri Menang Mataram .....	35
4.1.3. Visi Dan Misi Perusahaan.....	37
4.1.4. Rasio Pegawai PDAM Giri Menang Mataram .....	37
4.1.5. Struktur Organisasi PDAM Giri Menang Mataram .....	37
4.1.6. Direksi Dan Dewan Komisaris PDAM Giri Menang Mataram.....	38
4.1.7. Fungsi Dan Tujuan Perusahaan.....	40
4.2. Hasil Penelitian .....	40
4.2.1. Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	41
4.2.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	49
4.2.3. Upaya Yang Dilakukan Perusahaan PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) Untuk Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan ...	52
4.2.4. Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang Mataram .....	53
4.2.5. Efektivitas Pelayanan Kelurahan Pagesangan.....	54
4.3. Pembahasan .....	55
4.3.1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang Kota Mataram Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	56

4.3.2. Faktor faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Kaulitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang Mataram .....	57
4.3.3. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air Bersih PDAM Giri Menang Kota Mataram Kelurahan Pagesangan.....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
5.1. Kesimpulan.....	60
5.2. Saran.....	61
5.2.1. Saran Bagi PDAM Giri Menang Mataram.....	61
5.2.2. Saran Bagi Pembaca.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Air ialah sumber kebutuhan bagi makhluk hidup, pemanfaatan air yang dibutuhkan di lingkungan masyarakat sangatlah banyak seperti mandi, mencuci, mengkonsumsi, dan sebagainya. Kebutuhan air ini menjadi salah satu sumber pokok makhluk hidup dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari demi keberlangsungan hidup. Kebutuhan air bersih dalam kehidupan bermasyarakat ini sudah diatur di Pasal 33 ayat 3 UUD 1945 yang pada intinya menyatakan bahwa segala bentuk kekayaan alam yang ada di perut bumi negara kita sepenuhnya menjadi hak kekuasaan negara dan harus dimanfaatkan sebesar-besarnya demi kemakmuran rakyat.

Air bersih menjadi prioritas utama di kehidupan masyarakat, kebutuhan air bersih ini bisa disebutkan salah satu kebutuhan Primer karena hampir seluruh dunia mengelola air bersih sebagai kebutuhan sentral kegunaannya seperti konsumsi rumah tangga, pengelolaan industri, kebutuhan petani, perkebunan, dll. Karena pentingnya air bersih bagi masyarakat sehingga ada pengelola air bersih oleh Negara yang mana dalam hal ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum atau lazimnya disingkat dengan singkatan PDAM, pendistribusian air di wilayah perkotaan ada dua hal yaitu dengan cara perpipahan dan non perpipahan baik masyarakat individu ataupun kelompok. Perpipahan ini yaitu penyaluran air bersih untuk warga melalui pipa sambung kesetiap rumah warga dan yang non

perpipahan ialah pengelolaan air bersih oleh masyarakat individu ataupun kelompok seperti Sumur timbah, Air Bor dan semacamnya.

Pendistribusian air bersih yang sudah di atur oleh negara melalui PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum). Sumber air bersih juga sering kali di permasalahan di lingkungan masyarakat, dengan segala kebutuhan yang banyak dan segala keterbatasan pengelolaan air bersih menjadi hambatan bagi masyarakat untuk memenuhi segala usaha dan kebutuhan yang dilakukan setiap hari.

Provinsi NTB, sebagaimana lazimnya terjadi di berbagai provinsi lain di negara kita, membagi pola-pola pendistribusian air bersih untuk konsumsi (air minum) untuk dialokasikan ke masing-masing wilayahnya yang mencakup kabupaten dan Kota di wilayah kerjanya melalui PDAM. Setiap Kabupaten dan Kota memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan air setiap warganya. Begitu pula dengan Kota Mataram sebagai ibu Kota Provinsi NTB. Berdasar pada data yang kami jumpai yang terdapat di pusat data Badan Pusat Statistik khusus Kota Mataram di tahun 2014, Kota Mataram disisi oleh penduduk mencapai angka 441.064 jiwa dimana tingkat pertumbuhannya berada di angka 2,1% per tahun. Dengan pembagian sebagai berikut, Kecamatan Ampenan berjumlah 81.450 jiwa, Kecamatan Sekarbela berjumlah 62.508 jiwa, Kecamatan Mataram berjumlah 86.052 jiwa, Kecamatan Selaparang berjumlah 74.513 jiwa, Kecamatan Cakranegara 66.516 jiwa, dan Kecamatan Sandubaya 70.025 jiwa. Dengan jumlah penduduk yang berjumlah banyak ini, maka dampak yang tidak bisa

dielakkan adalah penyediaan kebutuhan mendesak masyarakat yakni air bersih. (Krisna Eka Adnyana, 2016).

Mataram merupakan sebuah kota yang terdiri atas banyak kecamatan-kecamatan dibawah wilayah kerjanya, meliputi Ampenan, Mataram, Cakranegara, Sekarbela, Selaparang dan Kecamatan Sandubaya. Setiap kecamatan ini Teradata mengalami tingkat perkembangan yang bisa dikatakan cukup pesat, hal ini ditandai dengan semakin meningkatnya tingkat kepadatan penduduknya, muncul perumahan-perumahan baru diberbagai wilayah, dan juga terlihat dari semakin bertambahnya geliat pembangunan yang Nampak nyata di berbagai bidang dan sektor. Setiap pembangunan perumahan baru menuntut dibangunnya prasarana pemakaian air pada puncak pertama naik pada pukul 03.00-05.00 Wita dengan debit tertinggi mencapai  $1.855,42 \text{ m}^2/\text{jam}$  dan turun pada pukul 05.00-14.00 Wita. Pada puncak kedua pada pukul 14.00-15.00 Wita dengan debit puncak mencapai  $1.792,22 \text{ m}^3/\text{jam}$  dan turun pada pukul 15.00-03.00 Wita. Pola pemakaian air terbanyak Kota Mataram terjadi pada pukul 05.00 Wita dengan faktor puncak mencapai 1,07 yang lebih kecil dari standar yang ditetapkan Dinas Pekerjaan Umum yaitu 1,5 oleh sebab itu dibuatlah studi untuk menganalisis penyebab perbedaan pola harian pemakaian PDAM di kecamatan-kecamatan Kota Mataram untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan PDAM Kota Mataram dan bagaimana sebenarnya masyarakat Kota Mataram dalam mengkonsumsi air bersih, (Septian Wahyu).

Penyediaan air bersih Kota Mataram dikoordinasikan oleh PDAM Giri Menang. Untuk memenuhi kebutuhan air Kota Mataram, PDAM Giri Menang

memanfaatkan air bersih yang sebagian besar berasal dari sumber mata air dan beberapa sumur bor. Sumber-sumber mata air tersebut berlokasi di Sesaot, mata air Ranget dengan kapasitas produksi 19.867.680 m<sup>3</sup>, mata air di Orong Petung dengan kapasitas produksi 473.040 m<sup>3</sup>, mata air di Motong memiliki kapasitas produksi 946.080 m<sup>3</sup>, mata air di Saraswaka I memiliki kapasitas produksi 2.522.880 m<sup>3</sup>, mata air di Sarasuta dengan kapasitas produksi sekitar 2.552.870 m<sup>3</sup>, sungai di Penimbung sekitar 630.720 m<sup>3</sup>, sungai di Serepak sekitar 3.153.600 m<sup>3</sup>, mata air di Lembah Sempaga sekitar 3.468.980 m<sup>3</sup>, mata air di Saraswaka II sekitar 788.400 m<sup>3</sup>, serta dari sumur Bor Balai Benih Ikan (BBBI) yang memiliki kapasitas produksi 5.361.120 m<sup>3</sup> yang diproses melalui instalasi pengelolaan air (IPA), (Krisna Eka Adnyana, 2016).

Di bandingkan dengan tahun 2014, pada tahun 2020 dalam sambutan Direktur Utama L. Ahmad Zaini mengungkapkan beberapa pencapaian yang menggembirakan, peningkatan pelanggan dari 67.614 SL pada tahun 2010 menjadi 150.065 SL pada tahun 2020, peningkatan pendapatan dari 48,04 miliar pada tahun 2010 menjadi 147,53 miliar pada tahun 2020, peningkatan laba pada tahun 2010 Peningkatan 10,41 miliar rupiah menjadi 31,75 miliar rupiah pada tahun 2020, peningkatan total aset 88,73 miliar rupiah pada tahun 2010 menjadi 560,52 miliar rupiah pada tahun 2020 dan pencapaian lainnya, dikutip dari (Official Website PT. Air Minum Giri Menang)

Dari prestasi diatas dapat kita simpulkan bahwa dari tahun 2014 sampai tahun 2020 Perusahaan Air Minum PDAM Giri Menang mengalami peningkatan baik itu dari segi peningkatan pelanggan maupun penghasilan.

Pagesangan merupakan Sebuah kelurahan di kecamatan Mataram Mataram, Nusa Tenggara Barat. Sejarah kelurahan Pagesangan adalah dari era pemerintahan lokal 1969-1980, sebelumnya bentuk kelurahan Dr dipimpin oleh kepala kelurahan pertama Sahman, kepala kelurahan kedua H. Abdul Jalil, ketiga Suhaeli dan kepala kelurahan keempat. H. Kemudian pada tahun 1981, dengan perubahan desa, terbentuklah kota administratif kota Mataram, jalan yang dipimpin oleh lurah pertama dan Drs kedua bernama Suhaeli. H. Kemudian Halil dan 14 desa. Pada tahun 2017, sesuai dengan Peraturan Walikota No.: 18/PERT/2007 tentang Pembagian Jalan dan Jalan di Kota Mataram, Jalan Mataram memiliki 9 Kecamatan, dan kelurahan Pagesangan adalah Lula yang dipimpin oleh Lurah bernama Drs. I. Made Gedyassa. MM Hingga 2016, Januari 2017 Kepala kelurahan Ida Bagus Made Ariawan, S.STP berubah. Pemekaran daerah ini dilakukan untuk meningkatkan efektifitas pelayanan masyarakat dan untuk memperlancar penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam hal aksi pemberdayaan publik yang mencakup berbagai bidang, termasuk politik, ranah ekonomi, bidang sosial budaya dan aksi pemberdayaan pada lingkungan, kenyamanan ketentraman dan juga ketertiban umum, serta ketertiban bidang lainnya, serta prasarana dan sarana. Pemeliharaan fasilitas pelayanan publik. Terutama tentang penyediaan air bersih bagi masyarakat untuk kebutuhan sehari-hari.

Kondisi air bersih di Kelurahan Pagesangan saat ini belum memadai dikarenakan masih banyak rumah warga yang belum memiliki pelayanan untuk air bersih, dan masih banyak warga yang masih memanfaatkan air sumur untuk

keperluan sehari-hari misalnya untuk minum, mencuci dan lain sebagainya. Keseriusan pemerintah provinsi dan kota dalam menyikapi persoalan air bersih harus dimaksimalkan, karena belum ada solusi yang tepat dalam mengatasi krisis air bersih yang menimpa beberapa daerah di Nusa Tenggara Barat salah satunya di Kelurahan Pagesanga, masyarakat tidak sanggup dalam memenuhi kebutuhan akan air bersih, pembuatan sumur bor juga menjadi upaya yang ditempuh dalam menyiapkan ketersediaan air bagi masyarakat.

Perusahaan Daerah Air minum Mataram Giri Menang mempunyai tujuan mengusahakan penyediaan air, memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat, serta sebagai sumber pendapatan asli Daerah. Dalam keadaan tersebut Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Mataram dikatakan berhasil atau efektif apabila masyarakat telah memperoleh distribusi air, yang mana dapat dilihat dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan distribusi yang tentunya oleh faktor-faktor tertentu. Kepuasan pelanggan PDAM Giri Menang Kota Mataram sangat penting karena air menjadi kebutuhan primer (air minum) maupun kebutuhan sekunder (mandi, mencuci, memasak) maupun kebutuhan lainnya yang diperlukan sehari-hari dan seiring berjalannya waktu kebutuhan akan air juga semakin meningkat sejalan dengan pertambahannya jumlah penduduk. Dalam hal ini juga kepuasan konsumen air bersih sangat berpengaruh dalam kinerja perusahaan, kepuasan konsumen secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen.

Dengan adanya perusahaan PDAM Giri Menang Kota Mataram dalam pelayanannya memberikan kemudahan kepada seluruh masyarakat Kota Mataram untuk memasang penyediaan air bersih yang berkualitas sehingga dapat menjamin kesehatan bagi para pengguna jasa air bersih tersebut. Air yang dihasilkan dari perusahaan sudah di uji kualitas kesehatannya sehingga dapat memberikan rasa aman kepada setiap konsumen ketika air tersebut di konsumsi.

Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi solusi untuk memecahkan masalah yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang Kota Mataram, terkait dengan masalah pelayanan publik ataupun kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang diangkat dari penjelasan yang terdapat dilatar belakang diatas dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1.2.1. Bagaimana kualitas pelayanan publik Perusahaan Daerah Air Minum Giri Menang Kota Mataram dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?
- 1.2.2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Giri Menang Kota Mataram?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, adapun tujuan penelitian ialah sebagai berikut:

- 1.3.1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang Kota Mataram dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

1.3.2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Mengetahui manfaat penelitian dalam hal ini dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu:

##### **1.4.1. Aspek Teoritis**

- a) Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membawa wawasan peneliti, para pembaca dalam rangka pengembangan pemikiran yang diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan.
- b) Diharapkan dapat menjadi bahan kajian dalam meningkatkan kualitas pembelajaran.
- c) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam tentang hal-hal yang berkaitan dengan masalah strategi pembelajaran.

##### **1.4.2. Aspek Praktis**

- a) Diharapkan dapat memberi solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh karyawan-karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan.
- b) Hasil penelitian diharapkan mampu masukan kepada perusahaan PDAM Giri Menang Kota Mataram dalam melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.
- c) Dengan adanya penelitian ini dapat melihat hasil yang baik kedepannya serta menjadikan sebagai solusi untuk melihat peluang di masa yang akan datang bagi perusahaan yang sedang peneliti melakukan penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan publik ini bisa kita definisikan sebagai sesuatu aksi kegiatan ataupun pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakatnya atau individu-individu yang berada di area kerjanya. Pelayanan publik ini dilaksanakan di setiap lembaga pelayanan negara, perusahaan, lembaga mandiri atas barang dan jasa dan/atau jasa administrasi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Serangkaian kegiatan yang melakukan aksi pelayanan publik sesuai dengan undang-undang, serta badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk melakukan kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilakukan oleh pejabat, pegawai, pejabat, dan setiap orang dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan satu atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus dijadikan sebagai tolak ukur, sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan juga sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan, serta sebagai kewajiban dan juga komitmen untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mutu dan juga kecepatan yang tinggi, pelayanan yang sederhana, terjangkau dan juga terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan

publik. Selain itu, ketentuan tentang pelayanan publik bertujuan untuk memperjelas batasan dan juga hubungan hak, tanggung jawab, kewajiban, dan juga wewenang para pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sesuai dengan prinsip umum pemerintahan yang baik dan juga korporasi, sesuai dengan peraturan perundang-undangan Penyelenggarakan pelayanan publik dan juga mewujudkan perlindungan hukum dan juga kepastian pelayanan publik kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi penyelenggaraan pelayanan, manajemen bimbingan publik, manajemen informasi, pengendalian intern, konsultasi sosial, dan juga pelayanan konsultasi. Jika ada inkompetensi, implementasi dan juga kegagalan pemberian layanan yang bertanggung jawab ialah cabang eksekutif dan juga semua bagian organisasi. Untuk memudahkan terselenggaranya berbagai bentuk pelayanan publik dapat dilaksanakan sistem pelayanan terpadu. Penyelenggara dapat bekerja sama dengan pihak lain dengan mempercayakan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, namun perjanjian kerjasama harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan juga didasarkan pada standar pelayanan dalam pelaksanaannya. Memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan juga kondisi lingkungan. Dalam proses persiapan, masyarakat dan juga pihak terkait harus dilibatkan, dan juga standar pelayanan mencakup dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan juga prosedur. Batas waktu penyelesaian, biaya, penawaran layanan, sarana, prasarana dan juga fasilitas lain.

Dengan penerapan standar pelayanan publik yang baik diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, lembaga eksekutif harus menerapkan prinsip efektivitas, efisiensi, inovasi, dan juga komitmen terhadap kualitas. Karena orientasi pelayanan publik ialah kepuasan masyarakat, masyarakat menerima pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat.

Secara umum, layanan ialah setiap kegiatan yang bertujuan atau menunjukkan bahwa keinginan dan juga kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi melalui layanan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBI) menjelaskan bahwa pelayanan ialah upaya melayani kebutuhan orang lain, sedangkan pelayanan ialah membantu mempersiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Pada dasarnya, layanan ialah serangkaian kegiatan sebagai proses pelayanan yang teratur dan juga berkelanjutan. (Kasmir, Jakarta 2010)

### **2.1.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, yaitu:

- a) Kesadaran, yakni kesadaran petugas atau para pejabat yang melakukan kegiatan pelayanan. Kesadaran karyawan di semua tingkatan tentang tugas yang menjadi tanggung jawabnya memiliki dampak positif.
- b) Aturan, yakni unsur-unsur aturan dalam organisasi yang menjadi dasar kerja. Aturan tidak dapat salah sehingga dalam segala aspek pelaksanaan pekerjaan menjadi terarah.

- c) Organisasi, yakni semua alat dan sistem kerja yang memungkinkan terdukungnya mekanisme kegiatan pelayanan dalam tujuannya untuk mencapai target pencapaian kerja.
- d) Keterampilan, yakni skill atau kompetensi yang dimiliki oleh pegawai negeri sipil yang sangat vital dalam kaitannya dengan mendukung terselenggaranya pelayanan publik.
- e) Fasilitas, yakni segala bentuk fasilitas yang dibutuhkan untuk tujuan pelaksanaan tugas atau penunjang kerja petugas pelayanan. Sarana tersebut meliputi perlengkapan- perlengkapan, perlengkapan-penunjang, dan sarana seperti alat telekomunikasi.

## **2.2. Kualitas Pelayanan Publik**

Definisi konvensional kualitas pelayanan publik biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari produk, yaitu: Performa, Keandalan, Kemudahan dan Kegunaan, serta Estetika. Kualitas pelayanan publik tergantung pada sikap dan perlakuan penyelenggara negara/lembaga pemerintah dalam menjalankan tugas dan wewenangnya terhadap masyarakat. Dalam kaitannya dengan kualitas yang dimaksud disini, tingkat kepuasan masyarakat ditandai dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menggambarkan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam lingkup penyediaan kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan undang-undang, serta pelayanan atau layanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan publik.

### **2.2.1. Pengertian Kualitas**

Secara sederhana, kualitas ialah tingkat baik buruknya, kualitas atau derajat suatu hal. Dalam konteks ini, kata “sesuatu” bisa berarti banyak hal, bisa berupa barang, jasa, situasi, dan juga sebagainya. Dalam istilah komersial, konsep kualitas ialah kesesuaian antara spesifikasi produk dan juga kebutuhan konsumen, atau seberapa baik atau baik produk, barang, dan juga jasa di mata pengguna. Menurut para ahli, ada beberapa definisi kualitas, seperti:

Dijelaskan Atmaja (2018:11) kualitas ialah sesuatu kondisi bersifat dinamis yang mempengaruhi produk atau jasa, orang, proses dan juga lingkungan yang melebihi harapan atau setidaknya memenuhi tingkat harapan-harapan tersebut.

Edvardsson didalam Tjiptono Chandra (2016:119) melukiskan produktivitas sebagai sesuatu yang selalu dikaitkan dengan kualitas dan juga keuntungan atau profitabilitas, dimana kualitas akan tercipta melalui alur produktivitas yang telah memenuhi standar kualitas kerja sehingga akan mendatangkan keuntungan atau profit dari produk yang berkualitas tersebut.

Dalam pandangannya, Kotler (2019) menggambarkan kualitas sebagai sesuatu bentuk penilaian dari konsumen terhadap skor ataupun nilai pelayanan yang diterima dengan skor nilai pelayanan yang diharap. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan telah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dirasakan itu akan bernilai baik dan juga mendatangkan kepuasan. Kualitas yang terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan juga memungkinkan mereka dimasa depan menjadi pelanggan yang setia atau loyal.

Menurut Goesth dan juga Davis (2019), kualitas layanan ialah keadaan dinamis yang terkait dengan produk layanan, orang, proses, dan juga lingkungan yang dapat memenuhi dan juga melampaui harapan konsumen. Menurut Abdullah dan juga Tantri (2019), kualitas pelayanan ialah karakteristik dan juga karakteristik umum dari suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah disebutkan atau tersirat. Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan keunggulan suatu barang atau jasa yang akan menjadi kriteria evaluasi bagi konsumen, jika kualitas barang atau jasa tersebut dinilai baik maka akan menjadi salah satu penilaian. dari pelanggan, sehingga akan menjadi salah satu daya tarik bagi pelanggan untuk membeli barang ataupun jasa yang ditawarkan tersebut.

Dalam kualitas terdapat beberapa elemen, yaitu:

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan
- 2) Kualitas menyangkut produk barang dan juga jasa, manusia, proses, dan juga lingkungan
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang dapat berubah, sesuai yang dianggap berkualitas saat ini, bisa dianggap tidak berkualitas dimasa depan.

Mengenai pengertian strategi dijelaskan bahwa kualitas ialah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan klien, salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan juga kualitas suatu lembaga atau perusahaan ialah kemampuan perusahaan untuk menawarkan secara luas kepada calon pengguna

layanan yang ditawarkan. sebagai tolak ukur dalam pemasaran yaitu *Quality of Service* yang dikembangkan oleh Grim. Dimensi kualitas dibagi menjadi 5 bagian, yaitu::

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan juga terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang baik, sikap yang simpatik dengan dengan akurasi yang tinggi.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Suatau kemampuan untuk membantu dan juga memberika pelayanan yang cepat dan juga sebaik mungkin kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

3. Jaminan atau Kepastian (*Assurance*)

Pengetahuan yang dimiliki dan juga kesopan santunan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan.

4. Perhatian (*Emphaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan juga bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan yang berupa memahami konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan juga pengetahuan tentang pelanggan.

## 5. Bukti fisik (*Tangibles*)

Kepiawaian sebuah perusahaan ataupun juga organisasi menunjukkan kemampuannya yang diperluas kepada pihak eksternal melalui Penampilan dan juga kemampuan dalam hal sarana dan juga prasarana fisik perusahaan serta kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya didasarkan pada fasilitas pelayanan, tetapi juga menekankan pada pengelolaan atau proses pendistribusian pelayanan itu sendiri, sehingga masyarakat menjadi kekerabatan konsumen. Artinya, pemerintah harus memperhatikan aspek-aspek seperti kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan juga ketidakberpihakan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui mesin atau segenap metode dan juga sarana ataupun juga prasarana yang dimiliki dengan memanfaatkannya secara optimal.

### **2.3. Kepuasan Pelanggan**

Suatu perusahaan yang menjalankan suatu usaha, baik itu perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa, pasti memiliki pelanggan, dan juga pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan suatu bisnis. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang mengutamakan kepuasan pelanggan dalam mengelola bisnisnya. Kepuasan pelanggan akan memberikan dampak yang signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap suatu perusahaan.

Kepuasan pelanggan ialah tingkat persepsi pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan suatu produk atau jasa dari suatu perusahaan. Perasaan ini muncul karena pelanggan membandingkan harapan produk atau jasa yang mereka terima dengan kenyataan. Oleh karena itu, kepuasan bersifat subjektif.

Menurut Philip Kotler dan juga Kevin Lane Keller (2017), kepuasan pelanggan menghasilkan kebahagiaan atau kekecewaan yang dirasakan seseorang atau konsumen setelah membandingkan ide-ide mereka dengan harapan mereka terhadap suatu produk atau barang dan juga jasa. Dari sudut pandang ini kita dapat menyimpulkan bahwa jika pelanggan puas, mereka cenderung memanfaatkan produk perusahaan untuk waktu yang lama. Begitu pula sebaliknya, kepuasan pelanggan juga menjadi ukuran keberhasilan yang juga berdampak pada peningkatan penjualannya.

### **2.3.1. Manfaat Kepuasan Pelanggan**

Dalam melakukan bisnis, kepuasan pelanggan sangat penting karena Akan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, berikut ini ialah manfaat-manfaatnya:

- a) Meningkatkan rasa suka dan juga loyalitas terhadap produk
- b) Menjadi titik diferensiasi
- c) Menambah pendapatan dan juga citra baik

### **2.3.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Setelah mengetahui apa pengertian dari kepuasan pelanggan, ada beberapa hal yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan tersebut, di antaranya ialah sebagai berikut:

1) Produk yang dihasilkan

Faktor pertama berkaitan dengan produk yang diproduksi dan juga dikirim ke pelanggan. Pelanggan merasa puas jika produk yang mereka gunakan atau beli ialah produk yang berkualitas. Jika pelanggan puas, mereka akan membuat perusahaan yang membuat produk menyediakan lebih banyak produk, yang merupakan salah satu tantangan yang dihadapi bos perusahaan.

2) Pelayanan

Yang kedua jangan sampai melupakan aspek pelayanan, karena pelayanan yang baik merupakan kunci untuk mendapatkan pelanggan yang loyal. Khususnya bagi mereka yang bergerak di bidang industri jasa, pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada mempertahankan pelanggan, tetapi juga mencerminkan citra perusahaan atau jasa di benak pelanggan.

3) Faktor Emosional

Pelanggan yang menerima pelayanan yang baik daripada produk / jasa perusahaan yang ditawarkan pada akhirnya memiliki faktor emosional. Kepuasan emosi ini membuat pelanggan lebih setia pada produk dan layanan perusahaan. Faktor-faktor ini juga terkait dengan nilai-nilai sosial, yang pada dasarnya membuat pelanggan bangga dengan produk perusahaan yang ditawarkan.

4) Iklan Yang Menarik

Periklanan memang berdampak besar terhadap kepuasan pelanggan karena faktor ini perusahaan perlu membuat iklan yang semenarik dan juga sedetail mungkin serta apa saja kelebihan yang ditawarkan perusahaan. Setelah iklan

berhasil, perusahaan dapat menekan harga dan juga meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 5) Memberikan Kemudahan

Faktor terakhir ialah tentang kenyamanan, yang berarti dari kemudahan memperoleh suatu produk hingga memproses transaksi pembayaran. Pelanggan tentu tidak ingin menunggu terlalu lama dan juga membuang waktu, jadi kuncinya ialah memberikan pelayanan dan juga kenyamanan yang baik kepada pelanggan.

Dalam menganalisa pengertian kepuasan pelanggan kita dapat mengetahuinya dengan cara mengukur kepuasan tersebut, dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan perusahaan dapat menganalisa sekaligus menentukan langkah apa yang seharusnya yang diambil selanjutnya untuk mempertahankan atau mendapatkan lebih banyak pelanggan.

Pertama yaitu, metode keluhan dan juga saran ialah dengan Cara memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk memberikan masukan berupa saran atau keluhan kepada jasa maupun produk yang ditawarkan perusahaan. Dengan begitu perusahaan dapat mengatasi apa yang menjadi permasalahan, terutama dengan pelanggan, apakah masalah mengenai produk atau pelayanannya.

Metode kedua yaitu, perusahaan bisa memanfaatkan cara *ghost shopping*. Secara garis besar merupakan dengan mempekerjakan Tim anda untuk berperan atau bersikap sebagai konsumen, lalu melaporkan temuan tersebut, selain itu cara ini juga bisa perusahaan terapkan untuk melihat sejauh mana kelebihan dan juga kelemahan pesaing.

Metode berikutnya ialah melakukan survey klien. Inilah yang dilakukan oleh perusahaan besar, survei klien ini sendiri dapat dilakukan melalui wawancara langsung dan tidak langsung. Cara tidak langsung ini ialah seperti klien mengisi data yang disediakan melalui telepon, serta email dan/atau cara lain.

#### **2.4. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)**

Air merupakan salah satu kebutuhan yang sangat vital dan juga mutlak diperlukan oleh semua makhluk hidup terutama manusia. Dalam kehidupan sehari-hari, karena itulah penyediaan air bersih sangat diperlukan untuk keperluan konsumsi

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ialah unit usaha milik daerah yang mendistribusikan air bersih kepada masyarakat. PDAM hadir di setiap provinsi, kabupaten dan kota di Indonesia.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ialah perusahaan daerah yang diasuh dan diawasi oleh pejabat eksekutif dan legislatif daerah sebagai sarana penyediaan air bersih. Perusahaan air minum modern milik negara telah ada dengan Nama Waterleiding sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920-an, sedangkan pada masa pendudukan Jepang perusahaan air minum tersebut bernama Suido Syo.

Air merupakan salah satu komponen yang paling dekat dengan manusia dalam kehidupan sehari-hari dan merupakan kebutuhan mendasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya. Oleh karena itu, air harus tersedia dalam jumlah dan kualitas yang cukup. Selain sebagai sumber daya alam, air merupakan bagian penting dari ekosistem kehidupan

manusia, serta makhluk hidup lainnya, dikuasai oleh negara dan juga digunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.

Hal ini diatur dalam Pasal 33(3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Air bersih yang dapat memenuhi kebutuhan manusia ialah air bersih yang tidak berwarna, tidak berbau, bebas dari patogen dan juga kuman organik maupun anorganik, tetapi mengandung bahan kimia yang cukup dibutuhkan oleh tubuh manusia dan juga mudah diperoleh konsumen. Seiring bertambahnya jumlah penduduk, kebutuhan akan air bersih akan terus meningkat. Selain itu, kebutuhan akan air bersih semakin mendesak terutama di perkotaan, karena ketersediaan sumber air bersih yang semakin meningkat dan juga tuntutan kehidupan perkotaan yang menuntut air bersih yang praktis, cepat dan juga aman. Status kesehatan.

Pengolahan Kebutuhan air bersih dapat dipenuhi dengan berbagai cara, sesuai dengan sarana dan juga prasarana yang ada. Di perkotaan, sistem air bersih dilakukan dengan memanfaatkan sistem perpipaan dan juga non perpipaan. Sistem perpipaan dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), sedangkan sistem non perpipaan dikelola secara perorangan dan juga kelompok oleh masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ialah perusahaan berbentuk badan hukum yang mengurus kepentingan sendiri baik eksternal maupun internal selain organisasi pemerintah daerah seperti Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten/Kota dll. Dengan parameter kualitas air, pemerintah, khususnya perusahaan air minum

daerah, perlu berperan dalam pengelolaan air minum baku untuk menjaga kualitas air terutama pada tingkat yang digunakan sebagai air minum baku.

#### **2.4.1. Perkembangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)**

Pada zaman penjajahan Belanda, air minum yang dikonsumsi masyarakat masih sangat sederhana dengan memanfaatkan sumber air permukaan (sungai) yang berkualitas pada masa itu. Di Asia Tenggara, masyarakat sudah terbiasa mengambil air dari sungai dalam tong atau kendi selama tiga minggu atau sebulan untuk mendapatkan air minum yang sehat, pada periode sebelum kemerdekaan, Dinas Air Hindia Timur Belanda (1800-1890) membangun 12 kilometer saluran air panjang dan bendungan yang mengalirkan air dari Sungai Elo ke pusat kota Magelang untuk memenuhi kebutuhan air bersih dan warga sawah di kawasan Magelang. Pemerintah kolonial Hindia Belanda di Surabaya pada tahun 1890 memberikan hak konsesi kepada pengusaha Belanda di Surabaya, Mouner dan Bernie. Konsesi tersebut dilakukan oleh pengelola Mata Air Umbulan, Pasuruan, yang akan disalurkan ke Kota Surabaya dengan memasang pipa sepanjang 20 kilometer selama dua tahun.. ( [www.Merdeka.Com](http://www.Merdeka.Com))

Pada tahun 1990 pemerintah mendirikan perusahaan air minum dan fasilitas tersebut dibuka tiga tahun kemudian. keberadaan dan kepengurusan perusahaan air minum pada bulan Juli 1906 dialihkan dari pemerintah pusat ke PDAM Kota Surabaya saat ini.

#### **Kurun 1945-1965**

Pada tahun 1953, dimulailah pembangunan Kota Baru Kebayoran di Jakarta. Pada saat itu dilakukan pelimpahan urusan air minum ke pemerintah

Provinsi Pulau Jawa dan Sumatera, hingga tahun 1959 terbentuklah Djawatan Teknik penjehatan yang mengurus air minum. Dimulai pembangunan air minum di Kota Jakarta (3.000 l/dt), Bandung (250 l/dt), Manado (250 l/dt), Banjarmasin (250 l/dt), Padang (250 l/dt), dan Pontianak (250 l/dt) dengan sistem “turn key project” loan dari pemerintah Perancis. Terbitlah UU No.5 Tahun 1962 tentang perusahaan Daerah dan mulailah di bentuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sampai sekarang.

### **Kurun 1965-1969**

Dengan SK Menteri PTUL NO 3/PRT/1968, Direktorat Teknik Penyehatan, lahirlah Direktorat Jenderal Pemukiman. Tiga waduk yang dibangun di Jawa Barat dengan memanfaatkan Waduk Citarum, yaitu Waduk Jatiluhur (1966), Waduk Cirata (1987) dan Waduk Saguling (1989) menandai dimulainya era pengelolaan sumber daya air terpadu.

Waduk Jatiluhur yang luasnya sekitar 8.300 hektar digunakan untuk mengairi 240.000 hektar sawah di empat kabupaten di barat laut Jawa. Air di waduk juga digunakan untuk pembangkit listrik tenaga air dengan kapasitas terpasang 150 MW dan sebagai sumber air standar untuk Jakarta disediakan dari waduk ini melalui Kanal Tarum Barat..

### **Kurun 1969-1973 (pelita I- pelita II)**

Dalam Pelita I (1969-1973), kebijakan pengembangan air minum ditekankan pada rehabilitasi dan perluasan fasilitas yang ada, serta peningkatan kapasitas produksi melalui pembangunan baru dan dibiayai sepenuhnya oleh APBN. Target konstruksi ialah 8.000 l / detik. Pembangunan air minum melalui

pinjaman dari OECF (Foreign Economic Cooperation Fund) dilakukan di kota Jambi, Purwokerto, Malang, Banyuwangi dan Samarinda.

Pada Pelita II (1974-1978) pemerintah mulai menyusun masterplan air bersih, perencanaan lengkap dan pembangunan fisik berbagai kota. Pembangunan air minum di 106 kabupaten/kota, diikuti dengan pembentukan Badan Pengelola Air Minum (BPAM) sebagai unggulan akan PDAM yang mengelola prasarana dan sarana air minum.

### **Kurun 1979-1983 (Pelita III)**

Periode berikutnya (pelita III, 1979-1983), pembangunan sarana air minum diperluas sampai kota-kota kecil dan ibu kota kecamatan, melalui pendekatan kebutuhan dasar, pada awal tahun 1981 pula diperkenalkan “decade air minum (*water decade*) yang dideklarasikan oleh PBB.

### **Kurun 1984-1998 (Pelita IV- Pelita VI)**

Pelita IV (1984-1988) pembangunan sarana air minum mulai dilaksanakan sampai ke perdesaan. Target perdesaan sebanyak 14 juta jiwa di 3.000 desa.

### **Kurun Waktu 1998- Sekarang**

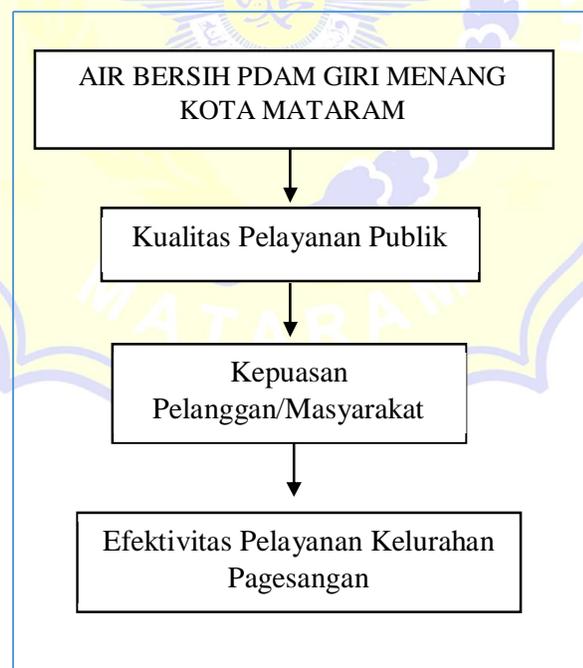
Pada tahun 2000, diterbitkan Peraturan OTDA No. 8/2000 tentang Pedoman Sistem Akuntansi PDAM yang masih berlaku hingga saat ini. Program I dilanjutkan tahun ini dengan nama WSLIC II (Air dan Sanitasi Masyarakat Berpenghasilan Rendah). Pada tahun 2002, Menteri Kesehatan mengeluarkan Keputusan Nomor 907 Tahun 2002 tentang Persyaratan dan Pengawasan Kualitas Air Minum, yang akan menjadi pedoman untuk memeriksa kualitas air minum

yang dihasilkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)..  
([www.id.m.wikipedia.org](http://www.id.m.wikipedia.org))

Tahun 2004 inilah tonggak terbitnya peraturan dan perundangan yang memayungi air minum, yaitu dimulai dengan terbitnya UU NO7 Tahun 2004 tentang sumber daya air (SDA). Setelah 60 tahun Indonesia merdeka, pada tahun 2004 ini Indonesia baru memiliki peraturan tertinggi disektor air minum dengan terbitnya PP (peraturan pemerintah) No 16 Tahun 2005 tentang pengembangan SPAM (sistem penyediaan air minum). Dilansir dari ([www.m.merdeka.com](http://www.m.merdeka.com)) dan (Edelweis Lararenjana).

## 2.5. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir ialah suatu konsep bagan dalam penerapan aspek yang dilakukan pada proses tata kelola menjalankan roda organisasi.



**Gambar 2.1. Kerangka Berpikir**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Dalam kajian ini peneliti memanfaatkan model kajian kualitatif yang bersumber dari objek yang terdapat pada keadaan Perusahaan Daerah Air Minum (Giri Menang) Kota Mataram. Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa metode kajian kualitatif ialah metode yang digunakan untuk menyelidiki keadaan objek alam, peneliti ialah alat kuncinya, teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi (kombinasi), analisis data bersifat induktif, dan hasil kajian kualitatif ditekankan dalam sebenarnya memiliki arti yang beragam.

Kajian kualitatif ialah kajian deskriptif atau kajian yang menggambarkan fenomena atau fakta kajian, yang mengutamakan proses dan makna (perspektif tematik), berpedoman pada landasan teori yang menjadikan fokus kajian sesuai dengan bidang kajiannya. Selain itu, landasan teori membantu memberikan gambaran tentang konteks kajian dan bahan pembahasan temuan, dalam kajian kualitatif peneliti memulai dengan data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjas, dan diakhiri dengan teori.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kajian kualitatif dilakukan dengan mengamati subjek dan mengidentifikasi informan. Pertanyaan-pertanyaan yang terjadi di perusahaan dapat menentukan apakah peneliti berhasil memahami aspek-aspek yang diangkat dalam penentuan masalah.

### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi kajian merupakan objek sasaran yang akan diteliti oleh seorang peneliti, dalam mencari, mengali, dan mengkaji suatu masalah yang terdapat pada objek tersebut, lokasi kajian ini tempatnya di Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Giri Menang Kota Mataram. Dalam kajian ini seorang peneliti secara langsung melibatkan diri sendiri dalam subjek kajian sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam kajian ini ialah seluruh pelanggan dan pegawai PDAM Giri Menang Kota Mataram di Kelurahan Pagesangan.

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dari kajian ini ialah pelanggan dan pegawai PDAM Giri Menang Kota Mataram.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data ialah bagian yang terpenting dalam sebuah kajian, bahkan merupakan suatu keharusan bagi seorang peneliti. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam kajian memanfaatkan beberapa metode dalam mengumpulkan data di antaranya ialah sebagai berikut:

### **3.4.1. Teknik Observasi**

Teknik observasi ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung atau kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui sesuatu dari suatu fenomena berdasar pengetahuan dan gagasan yang bertujuan untuk memperoleh informasi terkait, peneliti diposisikan sebagai pengamat, dalam mengumpulkan data memanfaatkan observasi. , peneliti dapat memanfaatkan catatan atau rekaman. , observasi dapat bersifat partisipatif, yaitu ketika peneliti ikut serta melakukan kegiatan dengan objek yang diamatinya.

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa observasi sebagai teknik pengumpulan data memiliki ciri khas jika dibandingkan dengan teknik lainnya yaitu wawancara dan angket selalu berkomunikasi dengan orang, sehingga observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek alam lainnya.

### **3.4.2. Teknik Wawancara**

Teknik wawancara ialah percakapan antara dua orang atau lebih yang dilakukan oleh pewawancara dengan nara sumber, proses ini terjadi dengan komunikasi bolak-balik antara pewawancara dengan yang diwawancarai atau nara sumber, untuk mendalami topik-topik tertentu yang dibahas.

Menurut Sugiyono (2018) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti, dan juga jika penelitian ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlahnya banyak. respondennya kecil.

Menurut Kriyantono (2018) wawancara ialah percakapan antara peneliti yaitu seseorang yang berharap mendapatkan informasi, dan informan. Yaitu

seseorang yang dianggap memiliki informasi penting tentang subjek yang diteliti. Sedangkan menurut Andra (2018) wawancara merupakan salah satu penelitian yang merupakan suatu proses untuk memperoleh informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan subjek yang diteliti. Cara pengumpulan data dengan wawancara langsung dengan informan yang telah ditentukan sebelumnya dan diharapkan dapat memberikan informasi atau penjelasan yang diperlukan mengenai apa yang sedang diteliti. Dalam melakukan penelitian, peneliti memilih nara sumber yang sangat membantu dalam memperoleh data, yaitu:

- a. Pengelola PDAM Giri Menang Kota Mataram
- b. Pelanggan PDAM Giri Menang Kota Mataram

### **3.4.3. Teknik Dokumentasi**

Teknik dokumentasi ialah suatu cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik berupa transkrip, buku, surat kabar, dan sebagainya.

Menurut Sugiyono dalam (Susilo, 2018) Dokumentasi ialah catatan peristiwa yang telah berlalu, dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap penggunaan metode observasi dan wawancara.

Sedangkan menurut Andra (2018) mengatakan bahwa studi dokumen ialah studi tentang bahan dokumenter tertulis, yang dapat berupa buku teks, surat kabar, surat, film, naskah, dan sebagainya.

#### **3.4.4. Studi Pustaka**

Studi literatur ialah teknik pengumpulan data dengan melakukan studi penelitian terhadap buku, literatur, catatan, dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang dipecahkan. Dalam penelitian ini hasil yang diperoleh berupa wawancara, observasi dan data yang diperoleh dengan cara lain. Tingkat kesesuaian akan dibandingkan dengan tingkat referensi yang ada.

#### **3.5. Jenis dan Sumber Data**

##### **3.5.1. Jenis Data**

Adapun jenis data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dan kuantitatif. Dalam hal ini akan diperjelaskan beberapa jenis data peneliti gunakan antara lain:

##### **a. Kualitatif**

Menurut Helaluddin (2019), penelitian kualitatif ialah penelitian yang berusaha memahami fenomena di alam dan lingkungan lain sehingga tidak dapat memanipulasi fenomena yang diamatinya.

Menurut Sugiyono (2019:18) Metode penelitian kualitatif ialah metode (sebagai lawan dari eksperimen) untuk meneliti kondisi objek alam berdasar filosofi post-positivis, di mana peneliti ialah alat utama dan teknik pengumpulan data dan (gabungan ) data analitis bersifat induktif/kualitatif, temuan kualitatif menggarisbawahi pentingnya generalisasi.

##### **b. Kuantitatif**

Menurut Sugiyono (2019:17), penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai suatu pendekatan berdasar filosofi positivis yang mengkaji beberapa populasi atau sampel, mengumpulkan data dengan memanfaatkan instrumen

penelitian, dan menganalisis data kuantitatif/statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

### **3.5.2. Sumber Data**

Adapun sumber daya yang dimanfaatkan dalam penelitian ini ialah data primer dan sekunder. Peneliti akan memperjelaskan beberapa sumber data yang peneliti gunakan yaitu:

#### **a. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2018:456), data primer ialah sumber data yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data. Peneliti mengumpulkan data langsung dari peneliti pertama atau subjek penelitian. Peneliti memanfaatkan hasil wawancara yang diperoleh dari responden tentang topik penelitian sebagai data primer..

#### **b. Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2019:458), data sekunder ialah sumber data yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data, seperti melalui orang lain atau melalui dokumen. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder didasarkan pada UU Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel dengan topik penelitian yang berkaitan dengan sistem pengendalian intern atau sistem penggajian dan prosedur untuk mendukung efisiensi biaya tenaga kerja.

### **3.6. Analisis Data**

Data yang diperoleh melalui metode pengumpulan data penelitian ini merupakan data mentah yang telah dianalisis secara cermat guna menyajikan data tersebut dalam pembahasan ilmiah dengan validitas yang wajar. Setelah hasil

penelitian terkumpul, proses selanjutnya ialah pemilihan data, dilanjutkan dengan analisis dan interpretasi yang cermat dan ulet untuk memperoleh kesimpulan dan penelitian yang objektif dan tidak lagi didasarkan atas prasangka atau pandangan subjective semata.

### **3.6.1. Keabsahan Data**

Keabsahan data ialah konsep penting yang diperbarui dari konsep kesahihan (validatas) dan keterandalan. Untuk mendapatkan keabsahan data dan temuan yang diperlukan untuk pemeriksahan data, hal ini dimaksudkan agar data yang dikumpulkan dapat mengandung nilai keabsahan. Untuk mendapatkan keabsahan data dan temuan, dapat dilihat dari beberapa kriteria teknik pemeriksahan yang dipaparkan oleh para pakar metodologi, di antaranya sebagai berikut:

#### **a. Triangulasi**

Menurut Sugiyono (2018, hlm 189) Menyatakan Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagi sumber dengan berbagi cara, dan berbagi waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Pada penelitian ini memanfaatkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data.

#### **b. Kecukupan Refrensi**

Metode ini dimanfaatkan sebagai alat untuk menampung dan menyesuaikan data dengan kritik tertulis untuk keperluan evaluasi. Dalam penelitan ini hasil dari wawancara, observasi, dan pengumpulan data yang

diperoleh dari sumber lainnya akan dibandingkan dengan tingkat kesesuaian referensi yang ada.

c. Kecukupan Bahan

Bacaan yang lengkap dalam suatu penelitian ialah bahan pembanding terhadap cara dan temuan dilokasi penelitian. Kemampuan peneliti didalam membandingkan temuan-temuan dilapangan dengan referensi merupakan suatu upaya untuk memwujudkan keabsahan data.

