

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PT AIR MINUM GIRI MENANG (PERSERODA) KOTA MATARAM

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



Oleh :

MELISA PUTRI HANDAYANI
NIM. 218110011

**KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
PT. AIR MINUM GIRI MENANG (PERSERODA)
KOTA MATARAM**

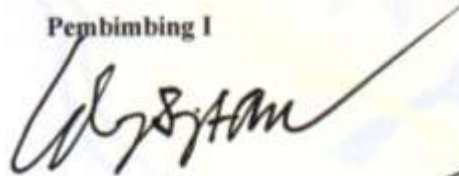
Oleh :

MELISA PUTRI HANDAYANI
218110011

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

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing I



Drs. H. Mustamin H. Idris M.S
NIDN. 0031126484

Pembimbing II



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

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PT. AIR MINUM GIRI MENANG (PERSERODA) KOTA MATARAM

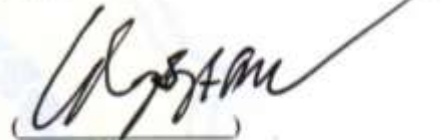
Oleh:

MELISA PUTRI HANDAYANI
218110011

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 3 Februari 2022
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji:

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



Ketua

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



Anggota

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



Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram



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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak dapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam Naskah Skripsi ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 3 Februari 2022

Mahasiswa



Melisa Putri Handayani
218110011



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME



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 : MELISA PUTRI HANDAYANI
NIM : 218110011
Tempat/Tgl Lahir : PADUK MCEONG, 14 Mei 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
No. Hp : 082 391 934 710
Email : melisaputrihandayani03@gmail.com

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

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
PT. AIR MINUM GIKI MENAMB (PERSERODA)
KOTA MATARAM

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. AA?

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik 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.

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

Mataram, 24 Februari 2022
Penulis



Melisa putri H
NIM 218110011

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

*pilih salah satu yang sesuai

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



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 : perustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : MELISA PUTRI HAMDAYANI
NIM : 210110011
Tempat/Tgl Lahir : PADUK MONGG 19 Mei 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
No. Hp/Email : 082 341 434 710 / melisaputrihndy@ 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
PT. AIR MINUM GIRI MENANG (PERCERDA)
KOTA MATARAM.

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, 21 Februari 2022
Penulis



Melisa putri H.
NIM. 210110011

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

MOTTO

“Semuanya akan terasa berat.

Tapi berat bukan berarti tidak mungkin”



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini. Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Solihin dan Ibu Fatmawaati.
2. Keluarga saya Bapak Sayuti, Ibu Sumiati.
3. Saudara/I saya Noni Sovia Ranti, S.Kep dan Adik Saya Elsa Ayu Lestari
4. Orang yang selalu menemani suka dan duka saya
5. Teman-teman angkatan 2018 Program Studi Administrasi Publik.

Demikian persembahan yang dapat disajikan, Semoga Allah senantiasa selalu memberikan kebahagiaan.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada PT Air Minum Giri Menang Kota Mataram”**

Skripsi ini dapat diselesaikan karena ada kerjasama, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

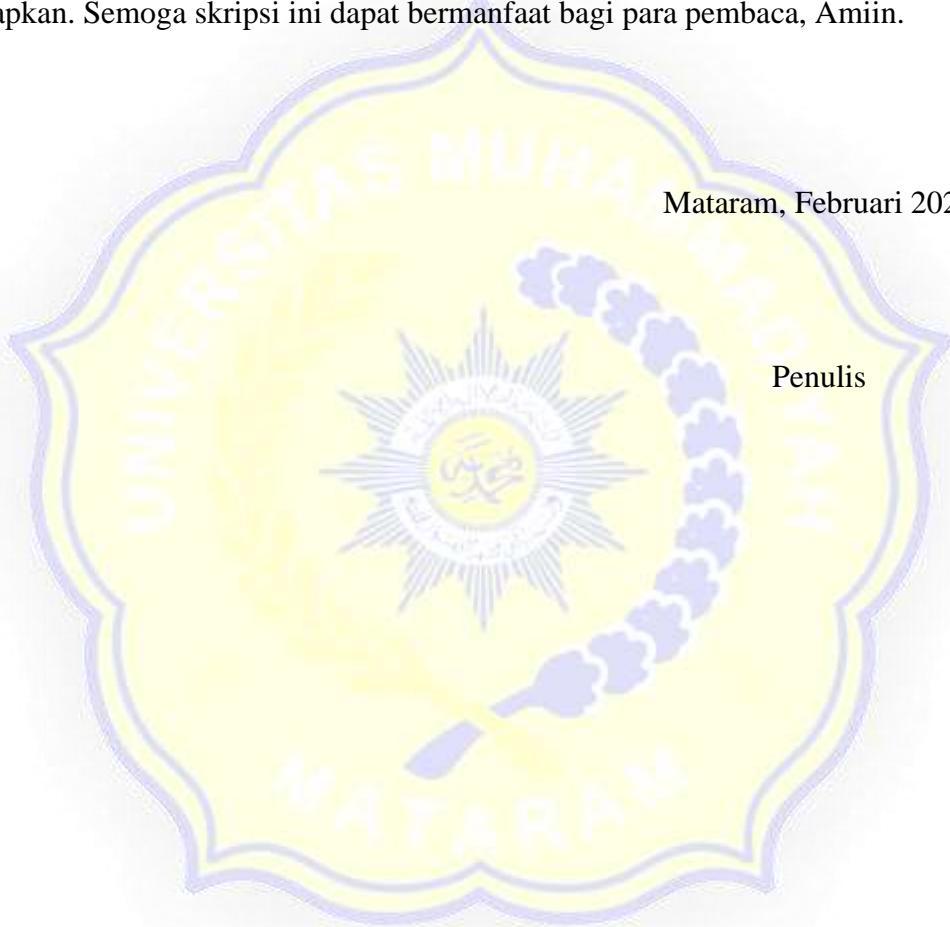
1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. Muhammad Ali, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP Selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Drs. H. Mustamin H. Idris, M.S. Selaku Dosen Pembimbing 1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak M. Aprian Jailani, S.AP., M.AP. Selaku Dosen Pembimbing 2 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Orang Tua Tercinta, yang selalu memberikan do'a, semangat, serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Para Dosen yang tentunya tidak dapat saya sebutkan satu persatu, teman-teman seperjuangan dan pihak luar yang tidak tangguh-tangguhnya membagi pengalaman serta ilmu pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, dan tentunya kritikan dan saran yang bersifat membangun itu selalu penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, Amiin.

Mataram, Februari 2022

Penulis



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PT AIR MINUM GIRI MENANG (PERSERODA) KOTA MATARAM

Mustamin H. Idris¹, M. Aprian Jailani², Melisa Putri Handayani³
Pembimbing Utama¹, Pembimbing Pendamping², Mahasiswa³
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini telah dilaksanakan di PT Air Minum Giri Menang Kota Mataram dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan bentuk permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan PT Air Minum Giri Menang. Metode penelitian yang digunakan antara lain dengan menentukan sampel responden sebanyak 97 orang yang menerima pelayanan pada PT Air Minum Giri Menang. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuisioner, angket, dan wawancara untuk melengkapi data, serta menggunakan analisis kualitatif untuk data dari wawancara dan kuantitatif presentase baris dari data hasil kuisioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel transparansi, terhadap tingkat kualitas pelayanan mencapai 58,76% pelanggan berpendapat sudah cukup transparan (Ya). Selanjutnya untuk variabel akuntabilitas mencapai 60,83% pelanggan berpendapat telah cukup maksimal atas pelayanan yang diberikan (Ya). Dan untuk variabel keseimbangan hak dan kewajiban mencapai 45,36% pelanggan berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan kurang memenuhi hak dan kewajiban (Ya). Dengan demikian secara keseluruhan dari 3 variabel penelitian tentang kualitas pelayanan publik pada PT Air Minum Giri Menang sesuai dengan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 sudah cukup sesuai, mencapai 54,63% (Ya). Sementara itu yang menjadi permasalahan meliputi keterbukaan tagihan rekening air masih kurang, kurang terbuka dalam hal informasi gangguan penyaluran air tanpa ada kerusakan, pendaftaran rekening masih kurang efektif, aduan yang kurang cepat ditanggapi, kapasitas air yang sering berubah-ubah, penyaluran air sering terjadi kemacetan, pembayaran yang tidak sesuai pemakaian, serta petugas jarang untuk mencatat pemakaian air. Berdasarkan hasil penelitian ini adapun saran yang diberikan yaitu perlu mengkaji kembali kinerja pada pegawai demi meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Publik.

ABSTRACT

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY AT PT AIR MINUM GIRI WIN (PERSERODA) MATARAM CITY

Mustamin H. Idris¹, M. Aprian Jailani², Melisa Putri Handayani³
First Consultant¹, Second Consultant², Student³
Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political
Sciences
Muhammadiyah University of Mataram

ABSTRACT

This study was conducted at PT Airminum Giri Menang Mataram City to determine the quality of public services and the issues that customers of PT Air Drinking Giri Menang confront. The research approach employed, among other things, was to select a sample of 97 people who receive services from PT Air Drinking Giri Menang. The data gathering instrument used questionnaires, interviews to complete the data, with qualitative analysis for data from interviews and quantitative analysis for data from questionnaire data. According to this study on service quality, the variable of transparency reaches 58.76 percent of consumers who believe it is transparent enough (Yes). Furthermore, 60.83 % believe that the service they received was adequate (Yes). In terms of the balance of rights and obligations variable, 45.36 % believe that the services offered do not meet their needs (Yes). Overall, the three research factors pertaining to the quality of public services at PT Airminum Giri Menang in response to MENPAN Number 63 of 2004 are highly appropriate, reaching 54.63 % (Yes). Meanwhile, issues include a lack of transparency in water bills, a lack of disclosure in terms of information about water distribution disruptions without causing any damage, account registration that is still ineffective, complaints that are not promptly addressed, water capacity that changes frequently, and water distribution that is frequently jammed. Officials rarely record water usage, and payments do not match usage. According to the findings of this study, it is vital to analyze staff performance to improve public services supplied to clients.

Keywords: Quality, Service, Public.



DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISONALITAS	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan	8
2. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
B. Kajian Teori	11
1. Konsep Analisis	11
2. Konsep Kualitas	12

3. Konsep Pelayanan Publik.....	14
4. Perusahaan Daerah Air Minum.....	23
C. Kerangka Berfikir.....	25
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	27
D. Jenis dan Sumber Data.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
G. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum PT Air Minum Giri Menang	35
B. Kualitas Pelayanan Publik Pada PT Air Minum Giri Menang Kota Mataram	42
1. Variabel Transparansi	43
2. Variabel Akuntabilitas	45
3. Variabel Keseimbangan Hak dan Kewajiban	48
4. Rangkuman Variabel Kualitas Pelayanan Publik Pada PT Air Minum Giri Menang Kota Mataram	50
C. Bentuk Permasalahan Yang Dihadapi Dalam Pelayanan PT Air Minum Giri Menang	53
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.	Jumlah Penduduk Kota Mataram 5 Tahun Terakhir	3
2.	Sumber PT Air Minum Giri Menang (Perseroda).....	4
3.	Jumlah Pegawai Menurut Status Pegawai dan Bidanganya.....	39
4.	Jenjang Tingkat Pendidikan Pegawai.....	40
5.	Variabel Transparansi Pelayanan Publik.....	43
6.	Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	44
7.	Variabel Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan Publik.....	46
8.	Rangkuman Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	48
9.	Jumlah Pengaduan Pelanggan Tahun 2020	49

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1.	Kerangka Berpikir	24
2.	Struktur PT Air Minum Giri Menang	37



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan mendasar untuk memastikan kualitas hidup dan keberlanjutan semua manusia. Oleh karena itu, air harus tersedia dalam volume yang besar agar tersedia sepenuhnya. Air tidak hanya merupakan sumber daya alam tetapi juga salah satu komponen terpenting dalam kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya, yang dikelola oleh negara dan digunakan untuk kesejahteraan manusia itu sendiri. Hal ini termasuk dalam Pasal 33 (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Mengingat pentingnya kebutuhan air minum, tidak dapat dipungkiri bahwa sektor air minum sendiri malah menjadi prioritas utama. Mengingat pentingnya kebutuhan air minum, maka sudah sewajarnya industri air minum menjadi prioritas mutlak dalam pengelolaannya.

Sesuai dengan Pasal 1 dan Pasal 5 23 UU Pemerintahan 2014, kekuasaan pemerintahan berada di tangan presiden, yang dilaksanakan oleh kementerian pusat dan pengurus daerah untuk melindungi, melayani, dan memberdayakan pemerintah. Untuk urusan umum di bidang publik di daerah, pelayanan air minum dipercayakan kepada pemerintah daerah, setelah itu pelaksanaannya dilimpahkan kepada semua dinas terkait melalui peraturan daerah. Jika demikian, instansi yang dimaksud adalah Perhimpunan Daerah Air Minum (PDAM) dan PDAM sendiri adalah perusahaan daerah. Perusahaan air minum sendiri merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi pelayanan air minum bagi masyarakat.

Air sendiri merupakan sumber daya alam yang esensial bagi kehidupan manusia dan merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat, serta makhluk hidup. Memang air merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan dan lingkungan terutama bagi manusia yang membutuhkan air untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, mandi, mencuci, dll. Di kota Mataram sendiri terdapat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang dahulu bernama PDAM Giri Menang yang berubah bentuk hukumnya pada tahun 2019 menjadi PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) berdasarkan Peraturan Daerah Sheriff Lombok Barat. Pada tahun 2019 dengan 60% saham dimiliki oleh Kabupaten Lombok Barat dan 40% dimiliki oleh Kota Mataram. PT Air minum Giri Menang sendiri merupakan perusahaan yang menjawab kebutuhan masyarakat dengan menyediakan air minum yang aman untuk wilayah Lombok Barat dan Kota Mataram dengan standar yang jelas kualitas, kuantitas, kontinuitas dan akuntabilitas.

PT Air Minum Giri Menang sendiri telah dibangun sejak tahun 1973 oleh Departemen Pekerjaan Umum dan pada tahun 1998 perusahaan sepakat untuk membagi aset PDAM Kabupaten Lombok Barat dengan 65% Kabupaten Lombok Barat dan 35% dimiliki oleh PDAM Kota Mataram. Pada tahun 2012, PDAM Kabupaten Lombok Barat berubah nama menjadi PDAM Giri Menang dan pada tahun 2019 kembali berubah bentuk badan hukum yang awalnya dari PDAM Giri Menang menjadi PT Air Minum Giri Menang (Perseroda).

PT Air Minum Giri Menang adalah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan air minum di kota Mataram, salah satu pelayanan PT Air Minum Giri Menang sendiri yaitu harus bisa memenuhi kebutuhan air minum masyarakat di

Lombok Barat dan Kota Mataram dengan standar kualitas, kuantitas, kontinuitas dan akuntabilitas, serta konservasi sumber daya air baku dan pemberdayaan masyarakat sekitar sumber.

Namun hingga saat ini, di usianya yang ke-48, ternyata PT Air Minum Giri Menang masih penuh dengan masalah. Berdasarkan observasi pertama peneliti, masyarakat mengemukakan, masih banyak keluhan masyarakat terkait kinerja PT Air Minum Giri Menang. Salah satunya keluhan masyarakat adalah penyaluran air. Dalam aliran air dalam hal ini diorientasikan sesuai dengan jumlah air yang disalurkan ke masyarakat berdasarkan kualitas air, dan air yang kadang tiba-tiba mati. Hal ini juga, di dalam skripsi cut rima (2019) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh belum bisa dibilang baik, masalah yang dihadapi dilapangan tentang air yang macet. Hal ini jelas dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Tabel 1
Jumlah penduduk Kota Mataram 5 tahun terakhir

No	Kecamatan	2016	2017	2018	2019	2020
1	Ampenan	89.421	91.099	92.714	94.363	88.022
2	Sekarbela	67.431	69.989	72.571	75.254	58.786
3	Mataram	85.491	87.527	89.522	91.568	77.465
4	Selaparang	75.027	75.235	75.370	75.509	68.657
5	Cakranegara	67.395	67.791	68.119	68.455	67.826
6	Sandubaya	74.549	76.868	79.180	81.566	68.895
Kota Mataram		459.314**	468.509**	477.476**	486.715**	429.651*

Sumber: *Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Mataram 2021*

Keperluan air di kota-kota maju, khususnya ibukota kian hari semakin meningkat selaras dengan pertumbuhan jumlah penduduk. dimana pertumbuhan penduduk yang konkret memperlihatkan keperluan akan air bersih yang akan meningkat setiap tahunnya. Adapun perkembangan dan kepadatan penduduk yang

tinggi tentunya akan berkaitan terhadap akses untuk memperoleh air bersih. Hal ini juga terjadi pada Kota Mataram dimana peningkatan jumlah penduduk semakin bertambah setiap tahunnya. Tabel 1 memperlihatkan kenaikan jumlah penduduk kota mataram dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Tabel 2
Sumber Air PT Air Minum Giri Menang (Perseroda)

No	Sumber Mata Air	Debit (L/detik)
1	Mata Air Ranget	650
2	Mata Air Saraswaka	120
3	Mata Air Sarasuta	100
4	Sumur Bor Ex Balai Benih Ikan/ Sarasuta	210
5	Mata Air Sesaot	150
6	Mata Air Lebah Sempage	120
7	Mata Air Orong Petung	20
8	Mata Air Montong	30
9	Saringan Pasir Lambat Penimbung	20
10	Sungai Serepak	110
11	Sungai Remeneng/WTP Sembung	120
12	Sumur Bor Udayana 1	15
13	Sumur Bor Udayana 2	15
14	Sumur Bor Sandik	15
15	Sumur Bor Telaga Sari 1	15
16	Sumur Bor Telaga Sari 2	15
17	Sumur Bor Duman	15
18	Sumur Bor Graha Permata Kota	15

Sumber: *PT. Air Minum Giri menang (PERSERODA), 2020.*

Jika kebutuhan air untuk penduduk perkotaan adalah 120 L/hari/kapita (SNI 19-678.1-2002), maka kebutuhan air untuk penduduk Kota Mataram tahun 2020 adalah sebesar 51.558.120 L/hari. Tentunya jumlah tersebut akan semakin meningkat seiring bertambahnya penduduk. Sedangkan sampai dengan saat ini, pasokan kebutuhan air bersih di Kota Mataram Sebagian besar diambil dari mata air di Kabupaten Lombok Barat, antara lain mata air serta debit air Sarasuta 100

debit air (L/detik), Ranget 650 debit air (L/detik), Saraswaka debit air 120 (L/Detik), dan Sesaot Kecamatan Narmada debit air 150 (L/detik). yang didistribusikan melalui PT Air Minum Giri Menang. Rincian sumber mata air PT Air Minum Giri Menang lainnya dapat dilihat pada tabel 2. Jika berdasarkan jumlah air yang dibutuhkan pelanggan PT Air Minum Giri Menang Kota Mataram yang dimana ada 51.558.120 L/hari tentunya tidak sesuai dengan jumlah mata air yang hanya ada 4 mata air, dengan jumlah debit air bahkan tidak mencapai angka kebutuhan air pelanggan disalurkan ke Kota Mataram.

Laju pertumbuhan penduduk dan pembangunan yang ada di Lombok Barat yang semakin pesat menyebabkan timbulnya kekhawatiran akan berkurangnya pasokan air bersih untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat kota mataram. Tentunya ketersediaan sumber daya air merupakan komponen yang harus mendapatkan perhatian dari pemerintah maupun masyarakat setempat agar keberlangsungannya tetap terjaga. Pula berdasarkan kejadian yang terjadi dilingkungan masyarakat, ialah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan pihak PT Air Minum Giri Menang, seperti kualitas air yang berwarna kekuning-kuningan, berkeruh, serta kadang berbau besi, sehingga terkesan tak layak untuk di konsumsi. Itu merupakan keluhan yang paling sering dikeluhkan ditengah masyarakat seiring dengan kebocoran ataupun kerusakan pipa, keluhan masyarakat yang tidak ditanggapi serius oleh PT. Air Minum Giri Menang. Hal ini tentu menjadi masalah serius yang harus dihadapi oleh Pemkot Mataram.

Seperti yang dikutip dalam suarantb.com (2020) yang dimana para aktivis yang tergabung dalam aliansi mahasiswa dan pemuda sasak mempertanyakan

pelayanan PT Air Minum Giri Menang, serta berdasarkan hasil advokasi di Lombok Barat dan Kota Mataram yang memakai air PAM banyak yang mengeluhkan pelayanan PDAM Giri Menang karena air yang sering macet dan kotor. Oleh karena itu pihaknya meminta aparat penegak hukum Kejati NTB agar segera mengusut tuntas dugaan kasus penyelewengan dana Jasa Lingkungan dan retribusi Kebersihan, termasuk Retribusi Pergantian kilometer air. Karena tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat 1 yang dimana menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap pelayanan publik, dan atau layanan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan.

Serta berdasarkan yang tertuang dalam MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, maka untuk memberikan pelayanan yang memuaskan maka pihak PT Air Minum Giri Menang perlu memperhatikan sistem pelayanannya, misalnya ada di Transparansi, yang dimana dalam hal ini di PT Air Minum Giri Menang Kota Mataram masih tertutup akan jawaban yang dipertanyakan masyarakat dan akuntabilitas dalam hal ini PT Air Minum Giri Menang Kota Mataram masih adanya pengaduan dari masyarakat yang kurang cepat ditanggapi oleh PT Air Minum Giri Menang, serta dari keseimbangan hak dan kewajiban yang dimana PT Air Minum Giri Menang tidak menyelesaikan hak masyarakat, yang dimana masyarakat sudah membayar tagihan setiap bulannya tetapi dari pihak PT Air Minum Giri Menang Kota Mataram sendiri masih banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai air yang macet.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak PT. Air Minum Giri Menang agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di Kota Mataram, maka tentunya diperlukan adanya suatu kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan kebutuhan. Kualitas Pelayanan Publik bertujuan untuk mengetahui suatu kualitas pelayanan secara nyata kepada masyarakat atau konsumen.

Berdasarkan permasalahan yang peneliti uraikan diatas terkait dengan kualitas pelayanan publik, maka sangat penting bagi PT. Air Minum Giri Menang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan kualitas air dan sistem pembayaran. Hal ini dikarenakan selama ini masih banyaknya warga khususnya warga Kota Mataram yang mengalami permasalahan terhadap pelayanan yang diberikan PT. Air Giri Menang. Oleh karena itu, berdasarkan uraian dan permasalahan yang ada, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: *“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada PT Air Minum Giri Menang (PERSERODA) Kota Mataram”*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti menarik untuk membuat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada PT Air Minum Giri Menang (PERSERODA) Kota Mataram?

2. Apa saja bentuk permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan terhadap pelayanan publik pada perusahaan PT Air Minum Giri Menang (PERSERODA) Kota Mataram?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada PT Air Minum Giri Menang (PERSERODA) Kota Mataram.
- b. Untuk mengetahui bentuk permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan terhadap pelayanan publik pada perusahaan PT Air Minum Giri Menang (PERSERODA) Kota Mataram.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis,

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan untuk peneliti berikutnya, yang berminat pada masalah yang sama.

b. Secara Praktis,

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas bagi pembaca tentang kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

c. Secara Akademis,

Penelitian diharapkan mampu menjadi salah satu syarat untuk merampungkan studi Administrasi Publik dalam meraih gelar Pascasarjana (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Melati (2019), dengan judul skripsi “Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh”.

Dengan Metode penelitian menggunakan teknik deskriptif mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan belum bisa dibilang baik, masalah yang dihadapi dilapangan tentang air yang macet dan sebagainya masih bisa dibilang baik, serta permasalahan yang terjadi dilapangan belum ada upaya yang tegas yang dilakukan PDAM.

Dari persamaannya bisa dikatakan sama-sama melakukan penelitian kualitas pelayanan yang ada di PDAM, hanya saja perbedaannya terletak pada lokasi serta dari rumusan masalahnya sendiri.

2. Beu (2018), dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo”.

Dengan Metode penelitian menggunakan Pendekatan Kuantitatif dengan menggunakan pengumpulan data dengan skala Likert. Mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo serta Kabupaten Gorontalo. Aspek yang mempunyai pengaruh besar di PDAM kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo yaitu *Reliabilty* (kehandalan). Kualitas pelayanannya pun masih bisa dibilang kurang baik, itu

dinilai karena dari tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo secara keseluruhan berada pada kategori tidak puas.

Dari persamaannya sendiri yakni sama-sama melakukan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum, sedangkan Perbedaannya terletak dari lokasi penelitiannya sendiri, serta berbeda dari metode penelitiannya juga.

3. Widyaningtyas (2011), dengan judul skripsi “Kualitas Pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar”.

Dilihat dari tujuannya merupakan penelitian deskriptif dengan tipe penelitian induktif. Mengungkapkan bahwa berdasarkan penelitian persepsi pelanggan, terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan pada PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar diperoleh bahwa mayoritas pelanggan menganggap seluruh atribut pada asas pelayanan adalah penting, kualitas pelayanan yang diterima menunjukkan dari keseluruhan atribut pada asas pelayanan dinilai baik oleh mayoritas responden, berdasarkan persentasenya maka diperoleh hasil dari masing-masing atribut pada asas pelayanan adalah penting.

Dilihat dari persamaannya yakni sama-sama melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan perusahaan daerah air minum, sedangkan untuk perbedaannya sendiri terletak pada metode penelitian yang digunakan.

4. Bandu (2013), dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Rayon Makasar Barat”.

Pendekatan yang digunakan Peneliti dengan tipe penilaian Deskriptif. Mengungkapkan bahwa Dari hasil penelitiannya faktor terbesar yang

mempengaruhi kepuasan pengguna, kemudian empathy, tangible, responsiveness, untuk assurance menjadi faktor terendah yang memengaruhi kepuasan.

Dilihat dari persamaannya yaitu sama-sama melakukan penelitian mengenai pelayanan publik sedangkan dari latar belakang sampai tempat penelitian berbeda.

5. Kereta (2014), dengan judul skripsi “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur”.

Dalam penelitiannya menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Mengemukakan bahwa Upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik demi mencapainya excellence service khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh PDAM Kabupaten Flores Timur.

Dilihat dari persamaan dan perbedaannya yaitu sama-sama melakukan penelitian di PDAM sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yang dipakai.

B. Kajian Teori

1. Konsep Analisis

Menurut KBBI Analisis yaitu Penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antarbagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan (bidang manajemen).

Menurut Sugiono (2015: 335), Analisis adalah kegiatan untuk mencari pola, atau cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, serta hubungannya dengan keseluruhan.

Selanjutnya Komaruddin (1994:31) mengemukakan pengertian analisis sebagai berikut: Analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen, sehingga dapat mengenal tandatanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masingmasing dalam suatu keseluruhan. Dari pengertian di atas, maka analisis menyangkut beberapa unsur pokok antara lain sebagai berikut:

- 1) Analisis merupakan suatu perbuatan atau rangkaian perbuatan yang didasari pikiran yang logis mengenai suatu hal yang ingin diketahui.
- 2) Mempelajari bagian pembagian secara rinci dan cermat sehingga apa yang ingin diketahui menjadi gambaran yang utuh dan jelas.
- 3) Ada tujuan yang ingin dicapai yaitu pemahaman yang tepat terhadap sebuah objek kajian.

2. Konsep Kualitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kualitas merupakan baik atau buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut tentunya akan berakibat terhadap kepuasan pemakaian jasa. Menurut Gasperz (1997) menyatakan kualitas sebagai totalitas dari fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh sebuah produk yang sanggup untuk memuaskan

kebutuhan konsumen, sedangkan menurut Feigenbaum kualitas merupakan kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Dari kedua pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas sendiri merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen (masyarakat) dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan pada suatu barang/jasa.

Baik buruknya jasa/barang yang diberikan oleh suatu organisasi bisa dilihat dari segi kualitasnya, khususnya yang ada pada organisasi publik, maka tentunya yang dihasilkan adalah jasa. Organisasi publik yang baik tentunya memiliki jasa yang baik pula. Untuk mengetahui kualitas tadi maka dibuatlah standar yang sebagai ukuran baik buruknya kualitas. Sebelum mengkaji standar, maka terlebih dahulu mengkaji apa yang dinamakan kualitas. Maka dari itu yang perlu diperhatikan pada pengembangan serta peningkatan merupakan system kualitas yang meliputi, perencanaan pengendalian serta pemugaran kualitas.

Menjadi perusahaan jasa serta pelayanan, PT Air Minum Giri Menang lebih menekankan pada kualitas proses sebab para konsumen biasanya tidak terlibat eksklusif pada proses tadi. Kualitas suatu jasa pelayanan ialah salah satu faktor krusial dalam menaikkan mutu kinerja suatu instansi yang dimana selain biaya pelayanan serta ketepatan ketika pelayanan, sebab kualitas pelayanan pula ialah faktor krusial pada menaikkan mutu kinerja yang wajib memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama menggunakan kualitas pelayanan berasal instansi yang lainnya.

Kualitas Pelayanan memiliki sumber, yaitu:

- 1) Program kebijakan dan sikap yang melibatkan manajemen teratas.
- 2) Sistem informasi yang menekankan ketepatan.
- 3) Desain produk yang menekankan kehandalan dan perjanjian.
- 4) Kebijakan produksi serta tenaga kerja yang menekankan pada alat-alat yang terpelihara baik, pekerja yang terlatih, serta menemukan defleksi secara cepat.
- 5) Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.

3. Konsep Pelayanan Publik

a) Pengertian Pelayanan Publik

Menurut undang-undang No. 25 Tahun 2009 perihal pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik ialah serangkaian aktivitas pada rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh administrator.

Menurut Freed Luthans (1995:46) mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditunjukkan orang lain menyelesaikan masalah. Sedangkan, menurut Sampara dalam Sinabela (2011:5). pelayanan merupakan suatu aktivitas atau urutan kegiatan yang terjadi pada hubungan eksklusif antar seseorang menggunakan orang lain atau mesin secara fisik, serta menyediakan kepuasan pelanggan.

b) Kualitas Pelayanan

Berbeda dengan kualitas barang, kualitas jasa lebih susah dijelaskan. Penilaian masyarakat terhadap kualitas jasa suatu instansi terjadi selama proses pelayanan jasa tersebut. Setiap kontak yang terjadi antara penyedia jasa (instansi) dengan masyarakat merupakan gambaran mengenai sesuatu “*momen of truth*” yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan masyarakat. Pada dasarnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan masyarakat.

Pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sekitarnya, maka sebuah instansi harus memperhatikan berbagai pola agar dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut para ahli berdasarkan perspektif kualitas, David Garvin mengembangkan 8 dimensi yaitu:

- 1) *Performance* (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, kompensasi, 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.

Pada bagian tertentu dijelaskan ada 5 hal yang wajib dilihat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun yang paling penting yang harus dijalankan dalam suatu instansi yaitu:

- 1) *Function*, kinerja penting yang dituntut.
- 2) *Confirmance*, kepuasan yang harus dijalankan pada persyaratan yang sudah ada.
- 3) *Reliability*, jasa yang telah diberikan ketepatan terhadap waktu.
- 4) *Serviceability*, memperbaiki ketika adanya kesalahan.
- 5) Terdapat *assurance* yang meliputi ilmu, kemampuan, etika, serta kejujuran yang dimiliki oleh para pegawai, aman, serta atas kesalahan.

Peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan yang penting, pelayanan publik dianggap sangat berkualitas ketika bisa mengikuti konsep “pelayanan sepenuh hati”. Pelayanan sepenuh hati yang dibuat oleh Patricia Patton mengemukakan pelayanan yang berasal dari diri sendiri telah mencerminkan emosi, sifat, kepercayaan, nilai, pemikiran, serta perasaan. Maka dari itu pemerintah sebagai pelayanan pemberi pelayanan diwajibkan

agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sepenuh hari. Pelayanan seperti ini terlihat dari kesungguhan pemerintah untuk melayani.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat secara tetap bahkan kepuasan masyarakatlah yang dapat menjadikan acuan dalam mengukur keberhasilan dalam suatu pelayanan. Untuk mencapai hal itu, pemerintah sebagai penyedia pelayanan tidak boleh menghindar sedikitpun dari konsep pelayanan dengan sepenuh hari.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan memiliki arti sebagai kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak artinya mulai dari konvensional hingga strategis. Definisi dari konvensional dan kualitas biasanya menggambarkan ciri langsung dari suatu barang atau jasa seperti:

- 1) Kinerja (performance).
- 2) Keandalan (reliability).
- 3) Mudah dalam penggunaan (ease of use).
- 4) Estetika (esthetic), dan sebagainya.

Adapun dalam arti strategis menyatakan bahwa kualitas yaitu segala sesuatu yang dapat memenuhi suatu kebutuhan masyarakat (*meeting of needs of customers*).

Berdasarkan definisi kualitas, baik yang konvensional maupun yang strategis oleh Gaspersz dalam Sampara Lukman menjelaskan bahwa pada dasarnya mengacu kepada pengertian inti:

- 1) Kualitas terdiri atas jumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- 2) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentunya kedua kualitas tersebut harus bisa terpenuhi. Negara berkembang umumnya, belum dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi tidak memuaskan. Secara terperinci Julianta (Ed) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

- 1) Tidak adanya komitmen kepada manajemen.
- 2) Tidak adanya pengetahuan serta kurangnya pemahaman manajemen kualitas bagi pegawai yang bertugas melayani
- 3) Pegawai tidak mampu mengubah budaya yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan kepada pelanggan
- 4) Perencanaan manajemen kualitas yang tidak tepat dijadikan acuan dalam pelayanan pegawai
- 5) Belum adanya kelanjutan dari pendidikan dan pelatihan secara optimal

- 6) Tidak mempunya membangun *learing organization, learning by the individuals* dalam organisasi
- 7) Tidak sesuainya struktur organisasi dengan kebutuhan
- 8) Kuranya sumber daya dan dana
- 9) Kurang tepatnya sistem penghargaan dan balas jasa bagi para pegawai
- 10) Kurang tepatnya menetapkan prinsip menejemen kulaitas ke dalam menejemen organisasi
- 11) Kurang tepatnya juga dalam memberikan perhatian kepada pelanggan, baik diluar maupun didalam
- 12) Kurang tepatnya dalam pemberdayaan serta kerjasama

Seiring majunya tehnologi membuat persaingan menjadi sangat ketat untuk memperoleh serta mempertahankan konsumen. Kualitas pelayanan publik menjadi hal utama untuk menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Karena organisasi sendiri dituntut untuk mengikuti pola konsumsi dan gaya hidup semua konsumennya, baik buruknya suatu kualitas pelayanan dari organisasi bisa dilihat dari kepuasan konsumennya.

Jika, kwaitas pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai keinginan konsumen maka akan terjadi penurunan kepercayaan konsumen terhadap organisasi itu sendiri atau sebagian modalnya merupakan hasil dari daerah yang telah dipisahkan, kecuali ditentukan lain atau berdasarkan undang-undang.

c) **Faktor Pendukung dalam Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dikatakan baik, jika dikatakan pemerintahannya terselenggara dengan baik. Pelayanan sangat berpengaruh pada tingkatan kepuasan masyarakatnya, dari sinilah yang membuat pemerintah bisa dinilai oleh masyarakatnya sendiri. Maka dari itu, penulis disini merangkum dari beberapa faktor pendukung dan penghambat dari Pelayanan Publik.

- 1) Faktor kesadaran, timbulnya kesadaran mampu membuat seseorang kepada keikhlasan swerta kesungguhan selama menjalankan tugas yang tertulis ataupun yang tidak tertulis. Maka dari itu, jika ada sebuah kesadaran dari seorang pegawai tentunya akan mampu melaksanakan tugasnya dengan ikhlas, bersungguh-sungguh, serta disiplin.
- 2) Faktor Organisasi, Organisasi tidak hanya terlihat dari struktur organisasinya saja, tetapi juga dari peraturan serta jalan kerjanya yang dimana harus bisa menghasilkan pelayanan yang baik. Karena organisasi sendiri merupakan mekanisme, oleh sebab itu harus mempunyai sarana pendukung yang fungsinya untuk memperlancar mekanismenya seperti sistem, prosedur serta metodenya.
- 3) Faktor Aturan, di dalam organisasi kerja, manajemen merupakan pembuat aturan, yang dimana manajemen merupakan pihak yang berwenang serta mengatur segala sesuatu yang ada di organisasinya. Aturan sangat melekat dengan manusia, baik menjadi subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan, serta mengawasi saat

aturan itu berlaku, sedangkan manusia merupakan obyek aturan yang dimana mereka yang akan dikenai aturan yang berlaku itu.

- 4) Faktor Pendapatan, Pendapatan merupakan semua penerimaan seseorang untuk imbalan atas tenaga ataupun pikiran yang sudah diberikan pada badan atau organisasi dalam jangka waktu yang sudah ditentukan. Pendapatan sendiri tentunya bisa memenuhi kebutuhan hidup yang baik untuk dirinya. Pendapatan pegawai belum tentu mencapai kebutuhan hidup meskipun sudah secara minimal, yang dimana bisa membuat pegawai akan mencari tambahan pendapatan mereka dengan melakukan penjualan jasa pelayanan.
- 5) Faktor sarana pelayanan, Sarana pelayanan merupakan sejenis peralatan, perlengkapan kerja, serta fasilitas lain yang dimana fungsinya untuk alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan serta juga berfungsi sosial dalam membuat kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu sendiri.

Adapun fungsi dari sarana pelayanan tersebut yaitu:

- a) Akan mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga mampu menghemat waktu yang sudah ditentukan sebelumnya.
- b) Akan meningkatkan produktivitas baik dalam berbentuk barang maupun jasa.
- c) Kualitas produk menjadi lebih baik, serta terjamin kualitasnya.
- d) Akan menetapkan susunan serta stabilitas ukuran akan terjamin.

- e) Akan menjadi lebih mudah ataupun sederhana didalam para pelakunya.
 - f) Akan menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan didalamnya.
6. Faktor kemampuan serta keterampilan, dengan adanya kemampuan serta keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan secara baik, cepat, serta mampu memenuhi keinginan dari berbagai pihak.

d) Faktor Penghambat dalam Pelayanan Publik

Pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dibuat oleh instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Adapun faktor yang menghambat kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kurangnya otoritas yang diberikan bawahan.
- 2) Kelihatan birokrasi sehingga lamban dalam menanggapi keluhan konsumen.
- 3) Bawahan tidak memberanikan diri mengambil keputusan, kecuali setelah mendapatkan izin dari atasan.
- 4) Petugas sering bertindak kaku serta tidak memberikan jalan keluar yang baik.
- 5) Petugas sering tidak berada ditempat ketika jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
- 6) Aturan main yang tertutup serta tidak jelas.

- 7) Kurang terampil dalam bidangnya.
- 8) Banyak instansi, divisi lain yang ikut terlibat.
- 9) Disiplin kerja masih kurang serta jarang tepat waktu.
- 10) Tidak adanya kesamaan antar divisi dalam memberikan pelayanan.

4. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

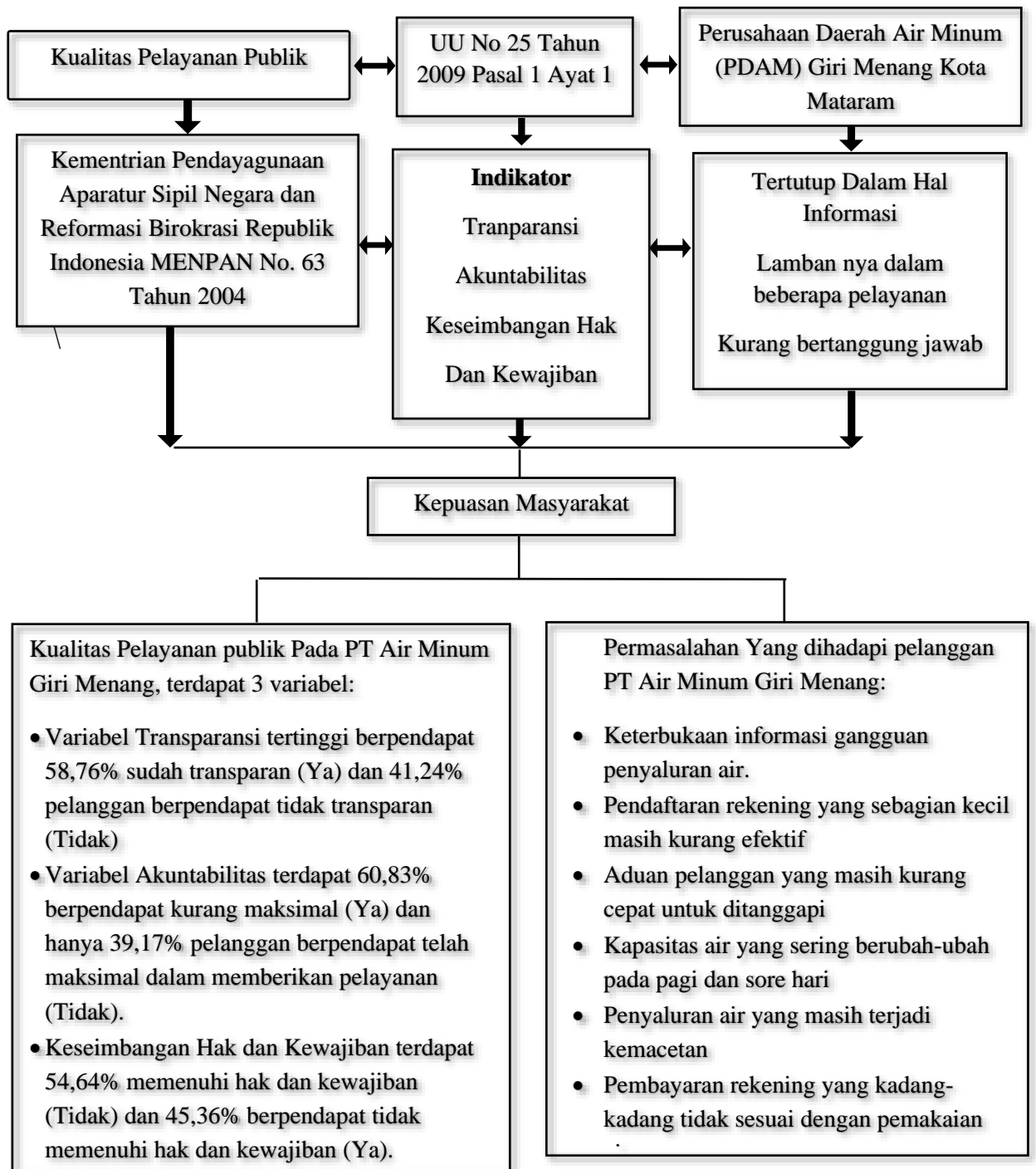
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu usaha milik daerah, yang dimana bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terdapat di seluruh provinsi, kabupaten, serta kotamadya yang ada di Indonesia. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan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

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu lembaga pemerintah yang berbentuk perusahaan daerah dengan memiliki sifat seperti yang tertuang didalam Pasal 5 UU No. 5/1962, yang dimana dijelaskan bahwa perusahaan daerah ialah satu kesatuan produksi yang bersifat memberi jasa, menyelenggarakan kemanfaatan, serta memupuk pendapatan.

Tujuan perusahaan daerah sendiri yakni untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya, pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat, dengan mengutamakan industrialisasi, ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, agar bisa menuju masyarakat yang adil dan makmur.

Perusahaan daerah tersebut dipimpin oleh suatu direksi, yang dimana jumlah anggota serta susunannya telah ditetapkan didalam peraturan pendirian. Direksi sendiri berada dibawah pengawasan kepala daerah atau pemegang saham ataupun badan yang ditunjuknya. Dari sifat-sifat perusahaan daerah seperti yang dijelaskan, sifat utama dari perusahaan daerah bukan untuk berorientasi pada *profit*, tetapi sifat utamanya yaitu memberikan jasa serta menyelenggarakan pemanfaatan masyarakat luas.

C. Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan peneliti ialah teknik kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif yang digunakan peneliti untuk memperoleh dan menyajikan data secara maksimal dan menyeluruh. Menurut Moleong dalam Ferawati (2018: 30) penelitian deskriptif ini menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, di mana data dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Data yang dikumpulkan tersebut berupa kata-kata hasil wawancara, gambar, catatan di lapangan, foto, dokumen pribadi, dengan kata lain metode deskriptif menggambarkan suatu fenomena yang ada dengan jalan memaparkan data secara kata-kata dan gambar.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Peneliti melakukan penelitian ini di Kantor PT Air Minum Giri Menang Kota Mataram di jalan Pendidikan No 39, Dasan Agung Baru, Kec. Selaparang, Kota Mataram, Provinsi NTB. Sedangkan waktu yang dipakai peneliti untuk melaksanakan penelitian ini yakni dalam kurun waktu 2 bulan, yang dimana terhitung dari bulan desember 2021 sampai dengan januari 2022.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2016:135) mengemukakan Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Air Minum Giri Menang Kota Mataram.

2. Sampel

Sugiyono (2015:73) mengemukakan Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya sehingga untuk menghitung jumlah sampel minimum yang dibutuhkan menggunakan formula *Lemeshow* untuk populasi yang tidak diketahui (Snedecor dan Chocran, 2015:75).

$$n = \frac{z^2 \times P (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = *alpha* (0.10) atau *sampling error* = 10%

Jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04, sehingga pada penelitian ini setidaknya peneliti harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 97 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*. *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2015). Cara yang digunakan adalah *convenience sampling* yaitu sebuah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja, peneliti memilih populasi berdasarkan yang dirasa bersedia untuk menjadi responden dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

D. Jenis dan 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 pengalaman 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. Data primer bersumber dari informasi yang digali pada pengguna yang menjadi sasaran pelayanan publik atau di sebut responden, dengan instrument pengumpulan data menggunakan angket, wawancara dan observasi partisipan, data primer yang diperoleh peneliti berupa angket, wawancara.

- 2) Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, melainkan bersumber dari unit-unit analisis, dengan instrumen pengumpulan data menggunakan kepustakaan dan dokumentasi, data skunder yang diperoleh peneliti berupa data profil perusahaan, data pengaduan pelanggan, data jumlah pelanggan kota mataram, data pegawai PT Air Minum Giri Menang, data sumber mata air, data sambung baru tahun 2020, syarat pendaftaran rekening baru, dan dokumentasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui:

1. Kuisisioner/Angket

Teknik ini digunakan oleh peneliti sebagai pengumpulan data. Hal ini dilakukan dengan cara mengedarkan daftar pertanyaan tertulis kepada responden yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan angket langsung terbuka, yang dimana Kuesioner yang terbuka berisi pertanyaan yang disertai dengan jawaban. Menurut Sugiyono (2011:199-203) Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. peneliti menggunakan kuesioner dengan beberapa alternatif jawaban berupa skala dikotomis. Menurut Mustafa (2009:74) Skala dikotomis merupakan sebuah instrumen untuk mengukur sikap responden terhadap sesuatu, dimana responden diarahkan untuk menjawab pertanyaan yang jawabannya sudah

disediakan yang dimana hanya memiliki alternatif jawaban yaitu berupa ya atau tidak.

2. Teknik Wawancara

Merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab yang berlangsung satu arah, adapun tujuan dari wawancara sendiri yaitu untuk mengumpulkan semua informasi yang dibutuhkan serta tidak merubah pendapat responden.

Menurut Sugiyono dalam Sofiyulloh (2017:60), pada penelitian ini, informan dibagi menjadi tiga, yaitu informan ahli, informan kunci, dan informan pendukung. Adapun informan ini ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan. Pemilihan informan PT Air Minum Giri Menang yaitu:

- a) Pegawai PT Air Minum Giri Menang.
- b) Beberapa Pelanggan PT Air Minum Giri Menang Kota Mataram.

3. Teknik Observasi

Merupakan suatu cara yang digunakan seorang peneliti dengan melakukan pengamatan yang dimana dengan mencatat keadaan yang terjadi dilokasi, secara langsung.

Tujuan observasi sendiri yaitu untuk menggambarkan kegiatan yang terjadi, orang yang terlibat didalam kegiatan tersebut, dengan waktu kegiatan yang diberikan oleh para pelaku yang dilihat dari peristiwa yang sedang terjadi.

Berdasarkan terlibatnya pengamat didalam kegiatan orang yang diamati observasi dibedakan menjadi observasi partisipan dan tak partisipan penelitian

ini juga termasuk dalam observasi partisipan. Karena menurut Sugiyono observasi partisipan yaitu dimana peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang digunakan sebagai sumber data. Dengan metode observasi ini peneliti menggunakan untuk mengumpulkan data secara langsung serta teliti mengenai lokasi penelitian.

4. Dokumentasi

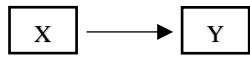
Merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung, serta ditujukan kepada subjek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan observasi serta wawancara. Studi dokumentasi artinya mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu dipilih secara mendalam sehingga bisa mendukung, menambah kepercayaan serta bisa membuktikan suatu kejadian. Pada penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data yakni data-data maupun catatan-catatan yang ada di website PT. Air Minum Giri Menang.

F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:7) variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, yang kemudian akan ditarik kesimpulan. Jadi, variabel penelitian adalah titik perhatian yang telah ditetapkan dalam suatu penelitian.

Ada dua variabel yang diteliti dalam penelitian ini yakni variabel *independent* Giri Menang Kota Mataram serta variabel Y yaitu Kualitas Pelayanan Publik PT. Air Minum Giri Menang Kota Mataram.



Keterangan :

X : PT. Air Minum Giri Menang Kota Mataram

Y : Kualitas Pelayanan Publik PT. Air Minum Giri Menang Kota Mataram

2. Definisi Operasional

- 1) PTAM merupakan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu usaha milik daerah, yang dimana bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terdapat di seluruh provinsi, kabupaten, serta kotamadya yang ada di Indonesia. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi serta dimonitor oleh aparat eksekutif maupun legislatif daerah.
- 2) Kualitas suatu jasa pelayanan ialah salah satu faktor krusial dalam menaikkan mutu kinerja suatu instansi yang dimana selain biaya pelayanan serta ketepatan ketika pelayanan, sebab kualitas pelayanan pula ialah faktor krusial pada menaikkan mutu kinerja yang wajib memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama menggunakan kualitas pelayanan berasal instansi yang lainnya.

G. Teknik Analisis Data

Sugiyono dalam Ferawati (2018:34) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Teknik Analisis Data dalam penelitian ini, yaitu dengan menggunakan teknik analisis kualitatif. Data yang di peroleh dari hasil wawancara, observasi, serta angket di analisis secara kualitatif, artinya informasi dari para responden dan informan tersebut selanjutnya diolah dan kemudian di presentasikan menurut variabel yang di teliti.

Terdapat 3 komponen analisis data yaitu:

1. Reduksi data, diartikan proses pemilihan, penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data mentah yang ada dalam semua bentuk catatan dan dokumen lapangan. Data yang ada dilapangan kemudian dirangkum, memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.
2. Penyajian data, merupakan sekumpulan informasi tersusun yang berguna untuk memudahkan peneliti memahami gambaran secara keseluruhan atau bagian

tertentu dari penelitian. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. Karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.

H. Keabsahan Data

Pada keabsahan data ini peneliti menggunakan tehnik triangulasi. Menurut Moelong (2010:330), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.