PELAYANAN PERUMDA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN TIRTA MULIA KARIMUN CABANG TANJUNG BATU DI KECAMATAN KUNDUR KABUPATEN KARIMUN

SKRIPSI

URAI PUTRI MARSITA

NIM 180563201079

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

KOTA TANJUNGPINANG

2022

PELAYANAN PERUMDA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN TIRTA MULIA KARIMUN CABANG TANJUNG BATU DI KECAMATAN KUNDUR KABUPATEN KARIMUN

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan

URAI PUTRI MARSITA

NIM 180563201079

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

KOTA TANJUNGPINANG

2022

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Diawali dengan Niat, Berusaha, dan keyakinan dalam diri. “

(Urai Putri Marsita)

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua Urai Mulyadi (Ayah) dan Umi Salamah (Ibu). Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk cinta, doa, perhatian, nasehat dan dukungan baik berupa moril maupun materil yang selalu diberikan. Dan untuk Universitas Maritim Raja Ali Haji tempat saya menimba ilmu serta kelurga, sahabat yang selalu mendoakan & memberikan semangat. Terima kasih atas segala doa dan dukungan yang telah diberikan, sehingga skripsi ini selesai.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Nama	: Urai Putri Marsita
Nomor Induk Mahasiswa	: 180563201079
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi	: Pelayanan PERUMDA Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 13 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,

METERAI TEMPEL 10000

Urai Putri Marsita

NIM 180563201079

Scanned by TapScanner

PENGESAHAN / PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama	: Urai Putri Marsita
Nomor Induk Mahasiswa	: 180563201079
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi	: Pelayanan PERUMDA Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Tirta Mulia Karimun Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam sidang skripsi pada tanggal 27 Juni 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. **Edison.,MPA** Ketua (.....)
   NIP/NIDN. 198612302014041001
2. **Ramadhani Setiawan, S.Sos.,M.Soc.Sc** Anggota 1 (.....)
   NIP/NIDN. 199211022020121002
3. **H.Jambur Poti, SE.,M.Si** Anggota 2 (.....)
   NIP/NIDN. 1010016404
4. **Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos., M.A** Anggota 3 (.....)
   NIP/NIDN. 1016127402
5. **Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si** Anggota 4 (.....)
   NIP/NIDN. 0016038702

Disahkan oleh Dekan

Dr.Oksep Adhvanto, S.H.,M.H.

NIP. 198409292015041002

Scanned by TapScanner

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, Dea, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau;
2. Dr.Oksep Adhyanto, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).
3. Assist. Prof. Edison MPA, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).
4. Assist. Prof. Dr Rumzi Samin selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah membimbing peneliti selama masa perkuliahan.
5. Assist. Prof. Dr Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membaca, mengoreksi, serta memberikan masukan dan petunjuk dalam proposal penelitian ini.
6. Assist. Prof. Dr Rudi Subiyakto., S.Sos. M.A. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membaca, mengoreksi, serta memberikan masukan dan petunjuk dalam proposal penelitian ini.
7. Assist. Prof. Edison MPA selaku Ketua Penguji pada Proposal Penelitian Peneliti.
8. Assist. Prof. Dr Fitri Kurnianingsih, S.Sos.,M.Si selaku Penguji I pada Proposal Penelitian Peneliti.
9. Assist. Prof. Dr Rudi Subiyakto., S.Sos. M.A selaku Penguji II pada Proposal Penelitian Peneliti.

10. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara beserta staf Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
11. Seluruh Informan yang telah memberikan informasi terkait skripsi saya
12. Kepada kedua orangtua serta seluruh keluarga yang telah mendukung, memotivasi, dan memberikan doa restu.
13. Terima kasih kepada Adik saya Urai Lidia Safitri yang selalu memberikan dukungan dan menemani saya dalam proses mendapatkan data dalam penulisan skripsi ini.
14. Kepada teman-teman IAN angkatan 18 yang telah memberikan warna selama masa perkuliahan.
15. Kepada teman-teman seperjuangan Eka Putri Evita, dan Diana yang telah memotivasi penulis dalam menyelesaikan studi.
16. Dan kepada support system saya Muzahar terimakasih telah menemani dari awal sampai akhir.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tanjungpinang, 21 Mei 2022

Penulis

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama	: Urai Putri Marsita
Nomor Induk Mahasiswa	: 180563201079
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mariim Raja Ali Haji
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk panfkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap menantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Tanjungpinang
Pada Tanggal : 26 Mei 2022
Yang Menyatakan,

URAI PUTRI MARSITA
NIM. 180563201079

Scanned by TapScanner

PELAYANAN PERUMDA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN TIRTA MULIA KARIMUN CABANG TANJUNG BATU DI KECAMATAN KUNDUR KABUPATEN KARIMUN

Oleh

Urai Putri Marsita

NIM. 180563201079

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mulia Karimun merupakan perusahaan BUMN yang memfasilitasi dan memenuhi kebutuhan air bersih untuk masyarakarat wilayah Kabupaten Karimun. Permasalahan penelitian ini adalah 1) Saluran Pipa Air yang bermasalah engakibatkan minimnya debit air yang mengalir keluar dan kualitas air yang buruk karena berwarna coklat, 2) Kurang tanggapnya PDAM dalam mengatasi keluhan, 3) PDAM kurang mensosialisasikan web yang dan media sosial yang mengakibatkan kurangnya informasi yang didapat pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan Teori Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zeithmal Dan Berry (1988:23) Indikator-indikator dalam Kualitas Pelayanan adalah Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Hasil Penelitian ini bahwa Pelayanan PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun masih perlu ditingkatkan dalam hal menanggapi dan menangani masalah pelayanan, sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang memadai dan pelayanan yang dirasakan pelanggan masih kurang sepenuh hati dalam melayani. Kesimpulan penelitian ini menunjukan pelayanan PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun kurang optimal dalam pelayanan. Saran dari peneliti adalah dalam melakukan pelayanan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun diupayakan maksimal dalam hal melayani untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan atau menanyakan sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dan sarana prasarana perlu diperhatikan lagi untuk kenyamanan para pelanggan.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, pelayanan dan PERUMDA Tirta Mulia Karimun.

DRINKING PERUMDA IN INCREASING CUSTOMER SATISFACTION TIRTA MULIA KARIMUN TANJUNG BATU BRANCH IN KUNDUR DISTRICT, KARIMUN REGENCY

BY

URAI PUTRI MARSITA

180563201079

ABSTRACT

The Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Mulia Karimun is a state-owned company that facilitates and fulfills the need for clean water for the people of the Karimun Regency area. The problems of this research are 1) Water Pipelines that have problems resulting in minimal flow of water flowing out and poor water quality because it is brown and sandy, 2) PDAM's lack of responsiveness in dealing with complaints, 3) PDAM's lack of socialization of the web and social media which resulted in lack of customer information. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. This study uses the theory of public services according to Fitzimmons and Fitzsimmons in Sinambela (2008: 7-8) The indicators in public services are Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. In Kundur District, Karimun Regency, it still needs to be improved in terms of responding to and handling service problems, the available facilities and infrastructure are still inadequate and the service felt by customers is still not wholeheartedly in serving.

Keywords: customer satisfaction, service and PERUMDA Tirta Mulia Karimun.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI ii
PENGESAHAN / PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN iii
KATA PENGANTAR iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH vi
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 12
1.3 Tujuan Penelitian 12
1.4 Manfaat Penelitian 12
1.4.1 Manfaat Teoritis 12
1.4.2 Manfaat Praktis 13

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA 14
2.1 Tinjauan Pustaka 14
2.2 Kerangka Teori 17
2.2.1 Definisi Tingkat Kepuasan 17
2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan 17
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 19
2.2.4 Pelayanan 22
2.2.5 Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) 24
2.2 Kerangka Pemikiran 25
2.3 Definisi Konsep 27

BAB 3 METODE PENELITIAN 31
3.1 Pendekatan Penelitian 31
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian 31
3.2.1 Objek Penelitian 31
3.2.2 Lokasi Penelitian 32
3.3 Fokus Penelitian 32
3.4 Sumber Data 32
3.4.1. Data Primer 32
3.4.2 Data Skunder 32
3.5 Teknik Pengumpulan Data 33
3.5.1. Observasi 33
3.5.2. Wawancara 33
3.5.3. Dokumentasi 34
3.6 Informan 34
3.7 Teknik Analisa Data 35
3.9 Jadwal Penelitian 38

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 39
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian 39
4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Kundur 39
4.1.2 Gambaran PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu 41
4.1.3 Visi,Misi dan Motto PERUMDA TIRTA KARIMUN 43
4.1.4 Struktur Organisasi PERUMDA Tirta Mulia Karimun 45
4.2 Hasil Penelitian 46
4.2.1 Tangibles 46
4.2.2 Realibility 49
4.2.3 Responsiveness 51
4.2.4 Assurance 54
4.2.5 Emphaty 55

BAB 5 PENUTUP **58**
1.1 Kesimpulan 58
1.2 Saran 59

DAFTAR REFERENSI **61**
LAMPIRAN **64**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Rekap Pemakaian Air Desember 2021 7

Tabel 1. 2 Tarif Air Bersih 9

Tabel 3. 1 Informan 34

Tabel 3. 2 Proses Analisis Data Menurut Irawan .....

Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian 38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran 26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara 65

Lampiran 2 Dokumentasi 68

Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas 75

Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Lokasi Penelitian 76

Lampiran 5 Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing 77

Lampiran 6 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian 78

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tanjung Batu Kundur merupakan salah satu Kecamatan dengan jumlah penduduk terpadat di Kabupaten Karimun, yaitu sebesar 37.869 jiwa (BPS Karimun, tahun 2013) yang kini meningkat menjadi 56.953 jiwa dengan luas wilayah 519.4 km2 dan kepadatan penduduk 475 jiwa/km2 (BPS Karimun, tahun 2017). Ketidak seimbangan antara kebutuhan dan ketersediaan air itu menuntut semua pihak, terutama pemerintah daerah untuk mampu menata dan mengelola SDA dengan sebaik-baiknya. Meningkatnya jumlah penduduk di Tanjung batu Kundur menandakan meningkatnya pula kebutuhan masyarakat akan pentingnya air bersih.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1405/MENKES/SK/XI/2002 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja Perkantoran dan Industri, Air bersih adalah air yang dipergunakan untuk keperluan sehari-hari dan kualitasnya memenuhi persyaratan kesehatan air sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dapat diminum apabila dimasak. Namun, yang mejadi kendala sekarang adalah pengelolaan sumber daya air yang buruk mengakibatkan tidak meratanya penyebaran air.

Air adalah sumber kehidupan makhluk hidup terutama bagi manusia yang berkembang dengan berbagai kebutuhan dasar manusia. Air menjadi kebutuhan primer yang dibutuhkan untuk kebutuhan sehari-hari seperti air minum, memasak,mandi

sampai kebutuhan pengolahan industri. Sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja namun juga sebagai fungsi sosial.

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang penting bagi suatu Perusahaan. Dimana perusahaan tersebut mempunyai tingkatan dalam kinerjanya Seperti kepuasan dan pelayanan terhadap pelanggan. Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah *service*. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang Dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau Dilayani, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan Pengguna. Pelayanan pada hakikatnya adalah sejumlah kegiatan, karena itu proses Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh Kehidupan dalam organisasi masyarakat. Proses yang dimaksud ini dilakukan Berhubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dengan pemberi Layanan.

Menurut Howard dan Sheht dalam Fandy Tjiptono (2014:p.353) Mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapat dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.Kepuasan pelanggan adalah faktor uama dalam menilai kualitas pelayanan, dimana pelanggan menilai kinerja pelayanan yang diterima dan yang dirasakan langsung dari kepuasan pelanggan terhadap air yang dikonsumsi. Kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana “Kesesuaian Antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan.

Semakin tinggi tingkat pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna atau pelanggan.

Kehidupan manusia atau dengan kata lain selama masih ada kehidupan selama itu pula air masih dibutuhkan, baik untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari maupun untuk minum manusia itu sendiri. Oleh karena itu, kelestarian dan keberadaan air perlu dijaga dan dijamin agar kebutuhan kita dapat tercukupi. Air bersih layak minum merupakan suatu yang sangat penting dan potensial mengingat langsung berhubungan dengan masyarakat. Untuk itulah nampak pentingya air besih untuk dijaga kelestarian dan pengelolaannya yang dilakukan oleh tenaga profesional. Untuk itu perlu campur tangan pemerintah agar dapat meningkatkan kesehatan dari masyarakat dengan menyediakan air bersih layak minum.

Pentingnya air bersih untuk dijaga kelestarian dan pengelolaannya yang dilakukan oleh tenaga-tenaga profesional. Untuk itu perlu campur tangan dari pemerintah untuk dapat meningkatkan kesehatan dari masyarakat dengan menyediakan air bersih yang layak minum. Nampaknya pemerintah Indonesia sendiri cukup tanggap dengan pentingnya ketersediaan air bersih bagi kelangsungan hidup rakyatnya. Hal ini dapat dipastikan dengan dibentuknya suatu perusahaan-perusahaan jasa penyedia air bersih dimana pengelolaannya diserahkan di masing-masing daerah tingkat II atau Kabupaten Air bersih layak minum merupakan sesuatu yang sangat penting dan potensial mengingat langsung berhubungan dengan masyarakat. dengan semakin meningkatnya jumlah pelanggan pada PERUMDA TIRTA MULIA KARIMUN

Cabang Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun tentunya perusahaan juga harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar para pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka peroleh sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dipandang dari sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan kualitas pelayanan.

Salah satu lembaga organisasi perangkat daerah adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). BUMD dibentuk berdasarkan Undang-Undang No 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah, yang memiliki tujuan melaksanakan pembangunan daerah melalui pelayanan jasa kepada masyarakat,penyelenggaraan kemanfaatan umum dan meningkatkan penghasilan pemerintah daerah. Salah satu perusahaan daerah yang tergabung dalam Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan mengelola sumber daya air di setiap daerah adalah Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) PERUMDA Tirta Mulia Karimun merupakan suatu perusahaan daerah air minum yang memberikan jasa pengaliran air bersih untuk masyarakat di Tanjung Batu Kundur. PERUMDA ini adalah termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah bentuk usaha negara penyedian air minum yang bersih dan layak konsumsi. Saat ini walaupun sudah berjalan PERUMDA Tirta Mulia Karimun, namun apa yang di rencanakan belum sesuai dengan yang diharapakan, karena saat ini PERUMDA belum memberikan kepuasaan terhadap pelanggan atau masyarakat, dan dimana di dalam pengelolaan

PERUMDA ini banyak sekali keluhan dari masyarakat karena mereka belum bisa sepenuhnya menggunkan air tersebut untuk semua keperluan rumah tangganya, tidak hanya itu saja, banyak juga keluhan warga mengenai pelayanan yang tidak memuaskan seperti operasi penggunaan air tersebut tidak full jam atau tidak jalan terus yaitu senormal-normalnya hanya 10 jam saja. Selebihnya 14 jam tidak bisa digunakan masyarakat. Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di daerah, PERUMDA sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula halnya pentingnya keberadaan Perumda Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjungbatu di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun. PERUMDA Tirta Mulia Karimun mengambil sumber air dari Waduk yang berada di Desa Lubuk Tempan. PERUMDA Tirta Mulya Karimun ini hanya memiliki satu sumber waduk saja dan baru ada wacana akan ada waduk tepatnya di Padang Kundur tahun 2023 mendatang(wawancara bapak arman selaku kacap).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.14 tahun 1987 tentang Desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung Jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pemerintah daerah. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih diIndonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat disetiap provinsi, kabupaten dan Kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai saran penyedia air bersih yang di awasi dan di monitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun Legislatif daerah. Pertumbuhan penduduk, perkembangan pembangunan, dan meningkatnya standar kehidupan menyebabkan kebutuhan akan air bersih terus

meningkat. Hal ini menjadikan kualitas layanan perusahaan penyedia dan pengelola air bersih sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk mendapatkan air yang berkualitas dan sesuai dengan standar kualitas air minum, diperlukan suatu pengolahan air yang bisa menjamin terpenuhinya Kualitas yang dinginkan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Merupakan suatu badan usaha yang mengolah dan melayani kebutuhan air minum masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengemban Tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang No.23 tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah. Sebagai salah satu perusahaan Milik daerah, harus mengupayakan untuk dapat menunjang terwujudnya Misi dan fungsi yang diemban maka pengelolaan sistem air minum harus dilakukan dengan baik dan benar serta harus memenuhi kaidah-kaidah teknis dan ekonomis sesuai dengan standar kriteria yang telah ditentukan.

PERUMDA Tirta Mulia Karimun merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang menjalani dan memenuhi kebutuhan air minum masyarakat Kabupaten Karimun. PERUMDA Tirta Mulia Cabang Tanjungbatu Karimun, Kecamatan Kundur melayani 847 SR pelanggan per Desember 2021 yang merupakan pelangga aktif. PERUMDA Tirta Mulia Karimun berperan dalam memfasilitasi kebutuhan masyarakat Tanjung Batu Untuk mendapatkan air bersih.

Tabel 1. 1 Laporan Rekap Pemakaian Air Desember 2021

NO	KODE	NAMA BLOK/JALAN	JUMLAH				M/3
			AKTIF	TUTUP	SMTR	TOTL	
1	0301001	JENDRAL SUDIRMAN	68	12	2	82	966
2	0301002	USMAN HARUN	94	12	4	110	1.244
3	0301003	RA KARTINI	55	4	3	62	802
4	0301004	A LATIF	84	9	8	101	1.158
5	0301005	DWIKORA	180	5	6	191	1.875
6	0301006	PEMUDA	21	6	2	29	256
7	0301007	MERDEKA	29	2	1	32	465
8	0301008	M. DAUD	35	5	-	460	538
9	0301009	HM NAWAWI	-	5	1	44	-
10	0301010	S PARMAN	40	3	1	6	461
11	0301011	A YANI	2	2	2	60	12
12	0301012	PAYA TOGOK	49	5	6	8	812
13	0301013	ABD WAHABB	8	-	-	101	136
14	0301014	TG SESUP	99	-	2	20	1.112
15	0301015	BARAN PAOH	16	3	1	45	277
16	0301016	SEI SEBESI	36	3	6	5	507
17	0301017	FAJAR BARU	5	-	-	29	111
18	0301018	TG SARI POYO	26	2	1	-	423
TOTAL :		03 – TG BATU	847	78	48	971	11.155

Sumber : SK Pemerintah Kabupaten Karimun PERUMDA Tirta Mulia Karimun

Harapan PDAM untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata belum sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi pelayanan yang

telah diberikan oleh PERUMDA. Masih banyak para pelanggan PERUMDA mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak PERUMDA. Berdasarkan observasi awal peneliti menemukan berbagai masalah yang terjadi dalam pengelolaan air bersih di masyarakat. Di daerah Kabupaten Karimun sempat dilanda krisis air bersih seperti yang terjadi di Desa Gading Sari saat ini, air mati 2 sampai 3 bulan bahkan sampai sekarang. Terkadang air yang keluar berwarna coklat dan berlumut hasil wawancara dengan Ibu Salamah pada tanggal 12 Januari 2022. Tentu saja itu sangat mengkhawatirkan warga desa Gading Sari karena air yang tidak jalan. Tidak jarang masyarakat akhirnya membeli air enceran. Dan yang sering pelanggan keluhkan itu tentang biaya tagihan perbulannya. Air sementara tidak berfungsi sedangkan biaya tagihan perbulannya melonjak tinggi dan beberapa pelanggan memutuskan untuk tidak menggunakan PDAM lagi.

Adapun yang menjadi masalah yang melatar belakangi penelitian ini adalah: Pertama mengenai pipa saluran air yang bermasalah menyebabkan minimnya debit air yang keluar, air yang tidak selalu menyala, air menjadi kecoklatan dan berlumut. Hal ini menyebabkan kekhawatiran masyarakat karena air yang tidak bersih, tidak bisa digunakan untuk memasak. Kedua mengenai pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA. Masyarakat banyak mengeluhkan tentang pelayanan yang deiberikan oleh pegawai PERUMDA. Mereka yang kurang tanggap/respon terhadap keluhan pelanggan. Hal ini Menyebabkan kekhawatiran masyarakat karena air yang tidak bersih, tidak bisa digunakan untuk memasak. Air yang tidak menyala dapat merepotkan masyarakat dan dapat menggangu aktivitas masyarakat setiap harinya. Kebutuhan masyarakat akan air

semakin meningkat dan semaking tinggi Pula tingkat pengunaan air bersih . Seperti yang pernah disampaikan oleh Jacques Diouf, Direktur Jendral Organisasi Pangan dan Pertanian Dunia (FAO), saat ini penggunaan air di dunia naik dua kali lipat lebih namun Ketersediaan air justru menurun.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.173/Men.Kes/VII/1997, penyediaan air harus memenuhi kuantitas dan kualitas yaitu tersedia dalam jumlah yang cukup dan terjangkau oleh sebagian besar masyarakat. Kedua mengenai pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum. Masyarakat banyak yang mengeluhkan kurang tanggapnya pelayananan yang diberikan oleh PERUMDA dan kurangnya respon terhadap Keluhan yang masyarakat berikan.

Tabel 1. 2 Tarif Air Bersih

NO	Golongan Pelanggan/Konsumen	0-10 Rp/M3	11-20 Rp/M3	21-30 Rp/M3	>30 Rp/M3
1.	**SOSIAL**	-	-	-	-
	a. Sosial Umum	-	1,750	-	-
	b. Sosial Khusus	2,250	2,600	3,000	3,800
2.	**NON NIAGA**	-	-	-	-
	a. Rumah Tangga 1	2,800	4,800	5,800	6,000
	b. Rumah Tangga 2	3,500	5,000	6,500	6,800
	c. Instansi Pemerintah	4,500	7,500	8,400	8,700
3.	**NIAGA**	-	-	-	-
	a. Niaga Kecil	5,700	8,000	9,300	9,600
	b. Niaga Besar	11,800	11,800	13,300	13,800
4.	**INDUSTRI**	13,500	13,500	16,000	16,300
	KHUSUS	14,000	14,000	15,300	15,300

Sumber: Berdasarkan SK Bupati Karimun No.629 Tahun 2018

Terhadap keluhan yang diberikan oleh pelanggan, pihak PERUMDA menggolongkan pihak tersebut menjadi dua sesuai dengan masalhnya, yaitu berupa keluhan yang dapat langsung ditangani dan pending (Menunggu). Keluhan yang dapat langsung ditangani PERUMDA misalnya kebocoran pipa pelanggan. jika keluhan yang harus menunggu atau pending terjadi karena memerlukan waktu beberapa hari untuk melakukan pengecekan terlebih dahulu untuk mengetahui sumber permasalahannya. (Sumber : Wawancara dengan Bapak Arman selaku Ketua Cabang Perumda Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu) PERUMDA sebagai public service dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik, sesungguhnya perusahaan bisa membangun hubungan baik dengan masyarakat dan legitimasinya dimata publik. Walaupun begitu anggapan masyarakat tentang PERUMDA selalu memperoleh keuntungan tidak memikirkan masyarakat yang sudah terlanjut melekat. Sehingga perlu dilakukan perubahan-perubahan supaya masyarakat mengetahui kondisi sebenarnya yang di hadapi PERUMDA.

Masyarakat sebagai pelanggan PERUMDA menuntut kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan yang cepat dan hasil produksi yang baik. Sebagai pelanggan PERUMDA, masyarakat akan merasakan kejenuhan bila hasil produksi, pelayanan publik tidak memuaskan sehingga pelanggan akan memilih jalan keluar lain seperti pemasangan air sumur. Hal tersebut dapat berdampak pada penurunan jumlah pelanggan. Agar dapat memuaskan pelanggan,pegawai PERUMDA hendaknya

memberikan pelayanan yang baik dalam menanggapi keluhan pelanggan dan Meningkatkan kualitas pelayanan dari PERUMDA dari berbagai aspek sehingga kebutuhan pelanggan terpenuhi. Menurut Kotler (2000) salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah berusaha untuk menjalin hubungan Yang lebih baik dengan pelanggan, dan mau mendengarkan semua keluhan pelanggan tentang pelayanan yang berikan kepada kepuasan jasa tersebut.

Gerson (Yenita, 2008) menyatakan bahwa perusahaan dituntut untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama, dimana tingkat kebutuhan dan harapan pelanggan serta kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, sehingga perusahaan perlu mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam menentukan kepuasan konsumen terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupiyoadi, 2001) yaitu Kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, harga, dan biaya. Dari faktor-faktor tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah. sebagian masyarakat Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun sendiri memandang bahwa pelayanan PERUMDA dianggap belum bisa memberikan hasil produksi yang baik. Karena masyarakat lebih cenderung melihat pada hasil produksi. Munculnya berbagai keluhan dan sorotan publik terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PERUMDA Tirta Mulia Karimun merupakan tantangan bagi instansi tersebut untuk meningkatkan kualitasnya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan

pelanggan PERUMDA makan dari itu penulis tertarik untu mengadakan penelitian mengenai " Pelayanan Air Minum Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun "

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu bagaimana pelayanan PERUMDA dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pelayanan PERUMDA dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Dikecamatan Kundur Kabupaten Karimun.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian singkat mengeai latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai dasar acuan dalam melakukan penelitian ini :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan memberikan sumbangan pemikiran, informasi, serta menambah wawasan bagi pembaca agar nantinya kebijakan ini dapat terus berjalan dan

pengawasan untuk program ini dapat terus dilakukan supaya mencapai titik yang benar-benar bermanfaat bagi masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat Praktis bagi peneliti dalam penelitian ini adalah dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari dimasa perkuliahan pada Program studi Ilmu Administrasi Negara dalam tulisan dan karya nyata. Peneliti berharap dalam penelitian berharap dalam penelitian ini dapat menjadi acuan informasi dalam penelitian-penelitian berikutnya dengan permasalahan penelitian yang sama serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

BAB 2
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan hal yang sangat penting dan berguna bagi seluruh penelitian. Berdasarkan penelusuran yang telah peneliti lakukan, penelitian ini bukanlah pertama, sebelumnya sudah ada penelitian-penelitian yang sejenis. Berikut adalah beberapa kajian yang dapat dihimpun oleh peneliti:

No	Judul Penelitian	Temuan	Relevansi
1	Edo Tri Wahyudi (2019). Melakukan penelitian berjudul "Pelayanan Air Minum Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PDAM di Kabupaten Sumenap"	Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan PDAM di Kota Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang diharapkan masyarakat terhadap PDAM. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriktif kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian proposive sampling	Relevansi dengan penelitian ini adalah samasama meneliti tentang pelayanan air minum dalam meningkatkan kepuasan pelanggan namun pada penelitian Edo Tri Wahyudi berfokus pada pelayanan saja dengan menetukan jumlah informan yang berjumlah 15 orang saja. Sedangkan pada penelitian ini lebih banyak membahas tentang kepuasan pelayanan terhadap PDAM dengan menggunakan metode penelitian yang digunakan sama yaitu deskriktif kualitatif, namun yang berbeda mengenai jenis penelitian random sampai dengan menyebar kuisoner dan jumlah responden
2	Siti Nur Fadhila (2018). Melakukan penelitian berjudul	Penelitian ini membahas tentang pengaruh dari	Relevansi dengan penelitian ini adalah Siti Nur Fadhila fokus

	"Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo	kualitas pelayanan terhaap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo, dengan nilai koefisien determinasi R2 = 0.672 dan R2 = 0.673 dengan nilai signifikansi P =(p < 0.05) sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima.	kepada pengaruh kualitas dari pelayanan dan peneliti berfokus kepada pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam hal metode penelitian juga berbeda Siti Nur Fadhila menggunakan metode Kuantitif sedangkan peneliti menggunkan metode Diskriktif kualitatif. Untuk pengambilan sampel juga berbeda siti menggunakan kuisoener sedangkan peneliti menggunakan wawancara.
3	Revi Selvia Septiani (2018). Melakukan penelitian berjudul "Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)Kabupaten Bekasi	Penelitian ini membahas tentang Pelayanan PDAM. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan apa saja yang diharapkan pelanggan penelitian ini menggunkan metode kualitatif dengan jenis penelitian Porposive sampling yaitu mentukan informan sebanyak 15 orang terdiri dari 6 orang internal dari pihak PDAM dan 9 orang masyarakat yang menggunkan PDAM.	Relevansi dengan penelitian ini adalah Revi meneliti tentang Pelayanan PDAM sedangkan peneliti meneliti tentang Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengam menggunkan sama metode namun saja peneliti menggunkan 10 informan sedangkan Revi 15 informan. Dalam penelitian ini peneliti lebih banyak membahas tentang kepuasan pelanggan sedangkan revi hanya kualitas pelayanan.
4	Andi Mallihungan (2019). Melakukan penelitian berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA	Relevansi dengan penelitian ini adalah Andi Mallihungan fokus kepada pengaruh kualitas dari pelayanan dan peneliti berfokus kepada pelayanan dalam meningkatkan kepuasan

	(PDAM) Tirta JeneBerang Di Kabupaten Gowa”	JENEBERANG di Kabupaten Gowa. Metode Kuesioner dan penelitian kepustakaan untuk pengumpulan data. Metode analisis menggunakan analisis Deskriptif, Uji Regresi dan Uji T. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang yaitu pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa.	pelanggan. Dalam hal metode penelitian juga berbeda Andi menggunakan metode analisis deskriktif sedangkan peneliti menggunkan metode Diskriktif kualitatif. Untuk pengambilan sampel juga berbeda siti menggunakan Uji Regresi dan Uji T sedangkan peneliti menggunakan Teknik Pengambilan Data.
5	Siti Maria Ulfah (2018). Melakukan penelitian yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepyuasan Pelanggan (Pada PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas)	Hasil penelitian dari uji analisis regresi ordinal menunjukan bahwa penghitungan tabel parameter estimates dengan membandingkan kategori rendah dan sedang ke baseline yang tinggi menunjukan batas sign ≤ 0,05. Dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang rendah dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai estimates -31.031.	Relevansi dengan penelitian ini adalah Maria Mallihungan fokus kepada pengaruh kualitas dari pelayanan dan peneliti berfokus kepada pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam hal metode penelitian juga berbeda Andi menggunakan metode analisis deskriktif sedangkan peneliti menggunkan metode Diskriktif kualitatif. Untuk pengambilan sampel juga berbeda Maria menggunakan Uji Regresi dan Uji T sedangkan peneliti menggunakan Teknik Pengambilan Data.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Definisi Tingkat Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau Hasil prinsip yang dirasakan dengan harapannya (Oliver dalam Supranto, 2006). Jadi, Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari selisih antara kinerja yang dirasakan prinsip dan harapan, jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan puas, sedangkan jika kinerja sesuai harapan maka pelanggan puas. Kinerja melebihi harapan dengan pelanggan sangat puas (J. Supranto: 2006).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil pelanggan dari pebandingan antara pencapaian yang dirasakan atau produk prinsip dan prinsip yang diharapkan (Kotler dalam Rangakuti dalam , 2006). Jadi, definisi kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil utama yang dirasakan.

2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang biasa digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Kotler, et al (dalam Tjiptono dan Chandra, 2007:210-214) mengidentifikasi empat metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan

saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka, biasanya menggukan metode kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, websites, dll.

b. GhostShopping (mysteryshopping)

Perusahaan memperkerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan sebagain pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan Produk/jasa perusahaan. Kemudian meraka diminta melaporkan temuantemuan berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

c. Lost Costumer Analysis

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi agar dapat mengambil kebijakan perbaikan.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya :

1. **Directly reported satisfaction**

   Pengukuran dilakukan dengan menggunakan item-item spesifik yang menayangkan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan

2. **Derived satisfaction**

   Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal yang utama :

   a. Tingkat harapan atau ekspestasi pelanggan terhadap kinerja produk atau perusahaan pada atribut-atribut relevan dan,

b. Persepsi pelanggan terhadap kinerja actual produk atau perusahaan bersangkutan.

3. **Problem analysis**

   Responden diminta mengungkapkan masalah-masalah yang Mereka hadapi yang berkaitan terhadap produk atau jasa Perusahaan dan saran-saran perbaikannya.

4. **Importance-performance analysis**

   Teknik ini pertama kali dikemukakan oleh Martilla dan James (1977), dalam teknik ini responden diminta untuk menilai kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan di anlisis dalam Importance-Performance Matrix.

2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Lupiyoadi (2001) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, **t**erdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

1. **Kualitas produk**

   Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. **Kualitas pelayanan**

   Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3. **Emosi**

   Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan mereka tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan Lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi Puas terhadap merek tertentu.

4. **Harga**

   Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5. **Biaya**

   Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan faktor tersebut peneliti mengaitkan kepuasan pelanggan dengan kepuasan pelanggan kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena prinsip pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip yang diharapkan pelanggan Pelanggan menjadi fokus utama dalam pembahasan tentang kepuasan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan karena dalam hal ini konsumen memegang peranan penting dalam mengukur kepuasan terhadap prinsip produk dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. dengan kata lain, konsumen adalah seseorang yang merupakan prinsip berkelanjutan dan berulang kali datang ke

tempat prinsip yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki produk atau jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. Konsumen tidak hanya menginginkan pelayanan tertentu tetapi juga pelayanan yang pada prinsipnya cukup dan prinsip mutu yang memadai. Perusahaan perlu membandingkan prinsip pelayanan yang diberikan oleh para pesaingnya dengan apa yang diharapkan konsumen. Perusahaan dapat mengetahui kelemahan layanan mereka melalui beberapa cara, yaitu: survei layanan pelanggan reguler, kota saran, dan sistem penanganan keluhan. Pekerjaannya bukan meminimalkan jumlah komplain tetapi memaksimalkan peluang konsumen untuk menyampaikan komplain sehingga perusahaan dapat mengetahui cara kerjanya dan prinsip kecewa konsumen dapat memperoleh kepuasan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang, yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan" (Kotler, 2008). Dalam hal ini peran masing-masing individu dalam pelayanan seperti bertemu dengan tamu untuk pertama kali, ketika tamu menikmati makanan sangat penting dan mempengaruhi kepuasan prinsip yang terbentuk. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dengan lebih baik. Para tamu tidak hanya lebih kecewa dengan sesuatu layanan atau rasa makanan, tetapi mereka juga jarang mengeluh. Salah satunya karena tamu terlibat dalam proses pembuatan layanan. Mengenai komponen kepuasan konsumen (harapan, kinerja atau hasil pokok yang dirasakan), secara umum harapan konsumen adalah pemikiran atau keyakinan konsumen tentang prinsip apa yang akan diterima ketika konsumen membeli atau mengkonsumsi produk (barang atau

jasa). Sedangkan kinerja yang dipersepsikan prinsip adalah persepsi konsumen tentang apa yang prinsipnya diterima konsumen setelah mengkonsumsi produk atau jasa yang dibeli.

2.2.4 Pelayanan

Definisi pelayanan diberikan oleh Ivanceyich, Lorezi, Skinner dan Crosby (1997:448) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melihatkan usaha-usaha manusia yang menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci lagi diberikan oleh Gronroos (1990:27), yaitu: pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi sebagai akibata adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Noor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan, menurut Ratminto istilah pelayanan umum ini dapat disejajarkan dengan pelayanan publik.

Menurut Assauri (1999) pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa

yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa. Kualitas pelayanan secara simultan atau bersamasama menjelaskan atau memberikan pengaruh sebesar 77,8% kepada kepuasan pelanggan (Suryaningtiyas, Harahab, & Riniwati, 2013). Bitner dan Hubbert (Nam, Ekinci, & Whyatt, 2011) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian Evaluatif dari pembelian terakhir dan berdasarkan semua pertemuan dengan penyedia layanan. Pada penelitian Esmailpour, Zadeh, dan Hoseini (2012) dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan dikonseptualisasikan sebagai penilaian pelanggan menggabungkan evaluasi kognitif dan afektif mereka gunakan atau pengalaman konsumsi. Menurut Cronin dan Taylor (Esmailpour, Zadeh, & Hoseini, 2012), kualitas layanan ditemukan menjadi prediktor kuat dari kepuasan pelanggan.

Pelayanan menurut Ratminto dan Atik (dalam modul Manajemen Pelayanan, 2006) adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa jasa dan barang. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, ditumpuk, atau digudangkan melainkan hasil tersebut di serahkan secara langsung kepalnggan atau konsumen. Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan. Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi standar

kualitas tertentu, dari karena itu akan memberikan pengaruh pada perfomance kita atau perusahaaan (Drs. M.N. Nasution, 2001:44).

2.2.5 Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA)

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap Provinsi, Kabupaten, dan Kota diseluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif Daerah. Perusahan air minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920an dengan nama Waterleding sedangkan pada pendudukan Jepang perusahaan air minum dinamai Sudo Syo.

PDAM merupakan lemabaga pemerintah berebentu perusahaan daerah memiliki sifat yang dijelaskan dalam pasal 5 UU No. 5 / 1962, sebagai berikut:

1. Perusahaan Daerah adalah satu kesatuan produksi yang bersifat :
    a. Memberi Jasa
    b. Menyelenggarakan pemanfaatan Umum
    c. Memupuk pendapata
2. Tujuan Perusahaan Daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industriliasasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat andil

dan makmur perusahaan daerah tersebut dipimpin oleh suatu Direksi yang jumlah anggota dan susunannya ditetapkan dalam peraturan pendiriannya. Direksi berada dibawah pengawasan Kepala/pemegang saham/saham priorutet atau badan yang di tunjuknya.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran untuk memudahkan memahami sudut oandang dalam menganalisi masalah ini, peneliti membuat kerangka pemikiran dalam penelitian ini. Adapun kerangka pemikiran dijelaskan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Identifikasi Masalah :

1. Saluran pipa yang bermasalah menyebabkan minimnya debit air yang keluar
2. Air tidak selalu menyala
3. Lonjakan pengunaan/biaya
4. Pipa sering bocor
5. Kurang Tanggapan PERUMDA Dalam Mengatasi masalah
6. Kurang sosialiasi PERUMDA dalam Menyampaikan Informasi

Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman, Zeithmal Dan Berry (1988:23)

1. Bukti Langsung *(Tangibles)*
2. Kehandalan *(Realibility)*
3. Daya Tanggap *(Responsivinnes)*
4. Jaminan (*Assurance)*
5. Empati (*Emphaty)*

Kepuasan Masyarakat/Pelanggan

2.3 Definisi Konsep

Peneliti mengacu pada Indikator Kualitas Pelayanan yang di kemukakan Parasuraman,Zeithmal dan Berry (1988:23)nmengungkapkan ada lima indikator dalam kualitas pelayanan yaitu :

1. **Bukti Langsung *(Tangibles)***

a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, teruma dalam bidang pekerjaan dengan orang banyak. Contohnya memiliki ineur beauty yang baik,self control yang terkendali,memperhatikan ekspresi, love leanguage, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu tempat lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan.

c. Kemudahan dalam proses layanan. Yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

d. Kedispilinan pegawai dalam menggunakan pelayanan. Yaitu dimana pegawai disiplin dalam melayani pengguna layanan.

2. Kehandalan *(Realibility)* terdiri atas indikator

1. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
2. Memiliki standar komunikasi pelayanan yang jelas. Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan,waktu pelayanan,biaya pelayanan,produk layanan,sarana dan kompetensi pelayanan.
3. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan melakukan proses layanan.
4. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian bearti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

3.* Daya Tanggap *(Responsiveness)

1. Merespon setiap pelanggan. Merespon bearti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan

2. Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat disini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuaidengan keperluan pengguna layanan.
3. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu lama. Waktu yang tepat disini diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.
4. Respon keluhan pelanggan, setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pelayanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

4. **Jaminan *(Assurance)***

1. Jaminan tepat waktu pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukanoleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
2. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

5. **Empati *(Emphaty*)**

1. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan priorits dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya

mendahulukan kepentingan pengguna layanan pada kepentingan yang bersifat pribadi.

2. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.
3. Tidak diskrimansi. Dalam melayani pengguna layanan pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannyadi kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
4. Melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pelanggan, menanyakan keperluan pelanggan. Dan memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan dan berusaha agar kebutuhan pelanggan terpenuhi.

BAB 3
METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian Kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2011:6) Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan air minum dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.

3.2 Objek dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti atau pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah (Supranto, 2000). Objek dalam Penelitian ini

adalah kepuasan pelanggan pada PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.

3.2.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Tanjung Batu Kota Kabupaten Karimun di PERUMDA Tirta Mulia Karimun, alasan dilakukan penelitian ini karena ingin mengetahui pelayanan yang diberikan pelanggan PERUMDA Tirta Mulia Karimun apa sudah memberi kepuasan kepada pelanggan.

3.3 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini dapat memfokuskan masalah terlebih dahulu agar tidak terjadi perluasan permasalahan yang nantinya tidak sesuai dengan tujuan penelitian ini. maka penelitian memfokuskan untuk meneliti tentang pelayanan air minum dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PERUMDA Tirta Mulia Karimun.

3.4 Sumber Data

3.4.1. Data Primer

Data primer yang berasal dari informan yang sifatnya didasarkan secara langsung pada wawancara atau melihat perilaku dari informan yang diamati..

3.4.2 Data Skunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Ataupun dalam pendapat lain diartikan data sekunder sebagai keterangan yang diperoleh dari pihak kedua yang bentuknya bisa berupa manusia atau orang maupun catatan yang sifatnya dokumentasi. Adapun sumber data sekunder ini

dapat berupa buku, jurnal, internet, dan sumber-sumber lainnya yang dirasa perlu oleh penulis. Sumber data dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari informan yaitu orang yang berpengaruh dalam proses perolehan data atau bisa disebut key member yang memegang kunci sumber data penelitian ini, karena informan benar-benar tahu dan terlibat ruang lingkup PERUMDA.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Agar dapat memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data penelitian, maka teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

3.5.1. Observasi

Observasi yaitu Pengamatan dilakukan sejak awal penelitian dengan mengamati keadaan fisik lingkungan maupun di luar lingkungan.Teknik ini digunakan untuk memperoleh data atau informasi yang lengkap, mendalam, dan terperinci. Peneliti mengamati dan melihat sendiri secara langsung kondisidi lapangan sehingga dapat mencatat langsung situasi, kondisi dan perilaku subjek penelitian sebagai mana yang terjadi. (Salim, 2006) menyebutkan prinsip yang mencirikan teknik observasi, yaitu tidak boleh mencampuri urusan subyek penelitian dan harus menjaga sisi alamiah dari subyek penelitian.

3.5.2. Wawancara

Wawancara (Sugiyono, 2016) digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden

3.5.3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan dan pengambilan data berdasarkan tulisan-tulisan berbentuk catatan, buku-buku dan arsip-arsip atau tulisan-tulisan lain yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data-data yang bersumber dari dokumentasi tertulis. Dokumen tersebut dapat berupa surat resmi, ada juga foto untuk memperjelas dengan mengunakan gambar agar mendapatkan datadata yang obyektif dan konkrit.

3.6 Informan

Informan adalah Teknik yang digunakan untuk menentukan informan dalam penelitian kualitatif ini dijelaskan oleh Sugiyono dalam (Prastowo, 2016:224) yaitu dengan jalan peneliti memasuki situasi sosial tertentu, melakukan observasi dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang mengetahui tentang situasi sosial tersebut. Adapun tabel informannya sebagai berikut:

Tabel *3. 1* Informan

No	Informan	Keterangan	Jumlah
1.	Kepala Cabang PDAM Tirta Mulia Karimun	Key Informan	1
2.	Lurah Gading Sari	Key Informan	1
3.	Pelanggan	Key Informan	10

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2022

3.7 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengikuti teknik analisis data kualitatif yaitu mengikuti konsep yang dikemukakan oleh Prasetya Irawan dalam bukunya Metodologi Penelitian Administrasi (2006:27) yang terdiri dari langkah-langkah yang sistematis dimulai dari pengumpulan data mentah, transkip data, membuat koding, kategorisasi data, penyimpulan sementara, triangulasi, dan yang terakhir yaitu penyimpulan akhir.

Dalam analisis data pada penelitian kualitatif bersifat induktif (*grounded*) dapat diartikan bahwa kesimpulannya penelitian adalah dengan cara mengabstraksikan data-data empiris yang dikumpulkan dari lapangan dan mencari pola-pola yang terdapat didalam data-data tersebut. Oleh karena itu analisis data dalam penelitian kualitatif tidak perlu menunggu sampai seluruh proses pengumpulan data selesai dilaksanakan. Analisis itu dilaksanakan secara paralel pada saat pengumpulan data dan dianggap selesai apabila peneliti merasa telah memiliki data sampai tingkat “titik jenuh” atau reliable (data yang didapat telah seragam dan telah menemukan pola aturan yang peneliti cari). Maka tidak heran dalam penelitian kualitatif dapat berlangsung berbulan-bulan.

Menganalisis data adalah untuk menyederhanakan data kedalam formula yang sederhana dan mudah dibaca serta mudah diinterpretasikan. Analisis data tidak hanya memberikan kemudahan interpretasi, tetapi mampu memberikan kejelasan makna dari fenomena yang diamati. Sehingga implikasi yang lebih luas dari hasil penelitian dapat

dijadikan sebagai bahan kesimpulan akhir dari penelitian. fenomena yang diamati. Sehingga implikasi yang lebih luas dari hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan kesimpulan akhir dari penelitian.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan pada penyederhanaan,pengabstrakan,tranformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau pengategorisasikan kedalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan semakin makin mudah dipahami. Penyajian dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehinggan informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau posisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Melainkan interaktif, secara bolak-balik diantara kegiatan reduksi. Penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian.

Adapun untuk pengujian keabsahan data, maka peneliti menggunakan triangulasi yaitu:

1. Triangulasi Data (Sumber)

Menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi, atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Dan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Metode (Teknik)

Penggunaan berbagai metode untuk meneliti suatu hal, seperti metode wawancara dan metode observasi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara yang ditunjang dengan metode observasi saat wawancara dilakukan.

3.9 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun	2021/2022																																			
		Bulan	Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret			April				Mei				Juni			
		Minggu	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tata Persiapan																																					
	a. Studi Literatur																																					
	b. Observasi																																					
	c. Mengurus Perizinan (Pra) Penelitian																																					
	d. Penulisan Proposal Usulan Penelitian																																					
	e. Pengajuan Judul Usulan Penelitian																																					
	f. Pengesahan Judul Usulan Penelitian																																					
	g. Bimbingan																																					
2	Tahap Penelitian																																					
	a. Observasi																																					
	b. Wawancara																																					
	c. Pengolahan Data																																					
	d. Analisa Data																																					
	e. Penyusunan Laporan																																					
3	Tahap Pengujian																																					
	a. Seminar Usulan Penelitian																																					
	b. Revisi usulan Penelitian																																					
	c. Sidang Skripsi																																					
	d. Revisi Skripsi																																					

BAB 4
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian

Deskripsi objek penelitian merupakan gambaran atau deskripsi hal-hal yang berkaitan dengan penelitian, baik lokasi dilakukannya penelitian hingga dinas yang terkait dengan penelitian. Dalam deskripsi objek penelitian ini, peneliti akan memberikan gambaran umum Perusahan Umum Daerah (PERUMDA). Hal tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Kundur

Tanjungbatu Kota merupakan salah satu wilayah di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun yang memiliki potensi sumber daya alam yang bagus dan sejarah masa lampau yang cukup menarik. Nama Tanjungbatu Kota diambil dari sejarah tumbuhnya sebuah bunga Tanjung di atas sebuah batu, dan bunga tersebut hingga kini masih dijumpai di daerah pelabuhan hotel gembira di pelataran sepanjang pantai pelabuhan Tanjungbatu Kota. Sejarah perjuangan masyarakat Tanjungbatu dibagi menjadi tiga periode yaitu :

- Periode penjajahan Belanda
- Periode penjajahan Jepang
- Masa agresi militer Belanda

Perjuangan melawan penjajahan dilakukan oleh masyarakat Tanjungbatu di bawah pimpinan Abdul Manaf dan Abdul Latif. Hingga kini Tanjungbatu Kota menjadi

Ibu kota Kecamatan Kundur. Menurut sejarahnya, Tanjungbatu Kota Kecamatan Kundur pada zaman kolonial Belanda desa tertua pada masa itu adalah desa Alai yang merupakan suatu perkampungan. Pada zaman penjajahan Belanda sistem pemerintahan di kecamatan Kundur dipimpin oleh seorang Amir. Setelah menjadi Kecamatan, Tanjungbatu Kota dipimpin oleh seorang camat dalam penyelenggaraan pemerintahan secara berperiode.

a. Tanjungbatu Kota pada masa penjajahan Belanda

Pada abad ke-16, kekuasaan asing mulai masuk ke Indonesia dimulai dari Portugis, Spanyol dan Belanda. Pada masa itu semua kawasan perkebunan dikuasai oleh Belanda. Tetapi hal itu tidak terjadi di Tanjungbatu. Pada awal abad ke-19, berdirilah sebuah pabrik yang dipegang oleh seorang berkebangsaan Jepang yang bernama Yamamoto, pabrik tersebut diberi nama Nan Kokogungu Kaisa. Kebun Yamamoto ini sangat luas, di mana kebun karetnya seluas 6 hektar, dan kebun pinangnya seluas kebun Pinang dan Tanjung Sari yang ada sampai saat ini. Dalam satu bulan hasil karet dan pinang yang didapat

mencapai 80 ton. Oleh karena itu, untuk mempermudah angkutan maka di bangunlah sebuah parit yang sekarang bernama Parit Jepon.Wilayah ini sekarang sudah ditempati oleh ramai penduduk, dan berdiri kawasan perumahan dengan tetap menyisakan tanah-tanah perkebunan milik pribadi warga. Untuk menghormati dan menghargai jasa mereka, maka nama mereka diabadikan menjadi nama Jalan Protokol di Tanjungbatu yaitu Jalan A. Manaf (Kota) dan Jalan A. Latif, wilayah KM 2 Tanjungbatu Kota.

b. Tanjungbatu Kota pada masa penjajahan Jepang

Pada tahun 1941, pangkalan angkatan laut Amerika dibom oleh Jepang, yang mengakibatkan Yamamoto kembali ke Jepang dengan Alasan ketentaraan dan Nan Koko Gungukaisa ditutup. Pada tanggal 8 Maret 1942, pemerintah Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Hal ini menjadi awal dari penjajahan Jepang di Indonesia. Kemenangan Jepang ini membuat Yamamoto kembali ke Tanjungbatu Dan ia mendirikan pabrik baru yang diberi nama Nanyo Kabu Kusi Kaisa. Pada masa itu tentara Jepang banyak yang datang ke Tanjungbatu, mereka datang dengan menggunakan kapal yang bernama Mayang Betawi.

c. Tanjungbatu Kota pada masa agresi militer Belanda

Pada tanggal 29 September 1945, terjadi pendaratan tentara Sekutu di Indonesia. Bertepatan pada tanggal tersebut tentara Belanda Memasuki kawasan Tanjungbatu, mereka mendirikan markas yang Berlokasi berbeda dari markas Jepang,yaitu di sebuah bukit yang saat Ini kawasan tersebut dijadikan sebuah klenteng.

4.1.2 Gambaran PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu

1. Sejarah Pengolahan Air Bersih PDAM Tirta Karimun

- TAHUN 1997-2001

  PDAM TIRTA BINTAN CABANG KARIMUN

- TAHUN 2002-2013

  PERUSDA KARIMUN UNIT USAHA AIR BERSIH SK BUPATI KARIMUN NO. 596.2/EKBANG/32 TANGGAL 19 JANUARI 2002

- TAHUN 2013

  PDAM TIRTA KARIMUN DIBENTUK BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN KARIMUN NO.2 TAHUN 2013 TANGGAL 5 APRIL 2013.

- TAHUN 2013- MEI 2016

  MANAJEMEN DAN KEUANGAN PDAM TIRTA KARIMUN MASIH DIKELOLA PERUSDA KARIMUN.

- TAHUN 2016- SEKARANG

  PDAM TIRTA KARIMUN

1. DIREKTUR PDAM TIRTA KARIMUN DILANTIK OLEH BUPATI KARIMUN PADA TGL. 3 MARET 2016
2. BERDASARKAN BERITA ACARA SERAH TERIMA NOMOR 022/BA/V/2016 TGL. 25 MEI 2016 MANAJEMEN DAN KEUANGAN PDAM TIRTA DIKELOLA OLEH PDAM TIRTA KARIMUN

Kantor PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) cabang Tanjung Batu , Kecamatan Kundur berlokasi di Jl. Trikora No. 28 Kelurahan Tanjung Balai Kota Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau Kantor ini melayani berbagai keperluan masyarakat terhadap layanan pam / PDAM seperti pendaftaran PDAM, cek tagihan air PDAM / pam, info tagihan PDAM, cek rekening air, hingga pembayaran PDAMsecara online maupun langsung. Penyediaan air bersih masyarakat tidak terlepas dari peran serta PDAM Sebagai penyediaan tunggal air bersih bagi masyarakat. PDAM mempunyai Fungsi sosial dan komersial. Fungsi sosial

PDAM berkaitan dengan amanat Pasal 33 ayat (3) UUD 1945 yang di jabarkan dalam misi PDAM, yaitu Menyediakan pelayanan air minum kepada masyarakt luas. Sedadngkan fungsi Komersial PDAM adalah berkenaan dengan statusnya sebagai perusahaan, Dalam ini sebagai perusahaan daerah.

Pentingnya peranan PDAM untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat Tanjung Batu harus diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan bagi pelanggan sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara pelanggan dan perusahaan. Untuk.dapat mengetahui.bagaimana respon pelanggan terhadap atribut yang.berkaitan dengan pelayanan pelanggan. Salah satu hal penting yang perlu dipahami oleh pengelola PDAM, yaitu tingkat kepuasan dan respon konsumen Terhadap pelayanan PDAM. Dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Kundur hal tersebut, maka perusahaan diharapkan mampu untuk menarik Masyarakat agar menggunakan fasilatas air bersih yang ditawarkan oleh PDAM dan berkurangnya pengaduan konsumen.

4.1.3 Visi,Misi dan Motto PERUMDA TIRTA KARIMUN

Visi :

Menjadikan PDAM Tirta Karimun Yang Sehat Dan Mandiri

Misi :

a) Meningkatkan Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Karimun

b) Mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) Yang Terampil

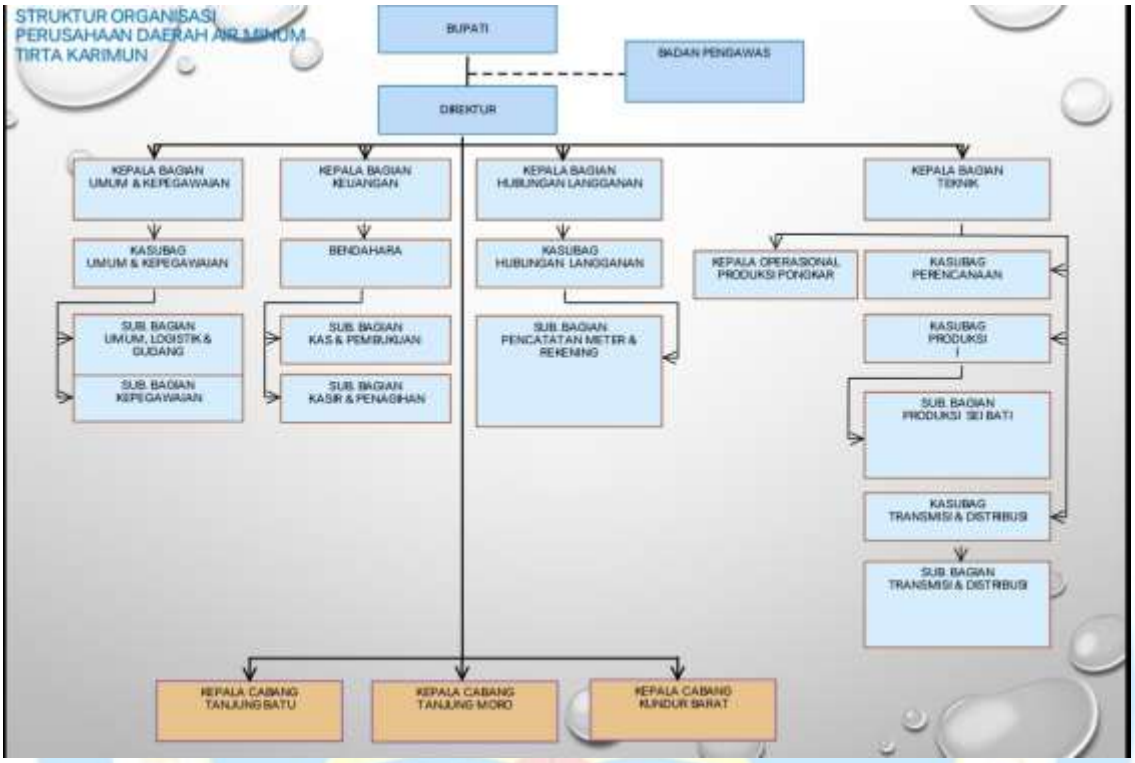
c) Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Melalaui Pengelolaan di Bidang Air Minum.

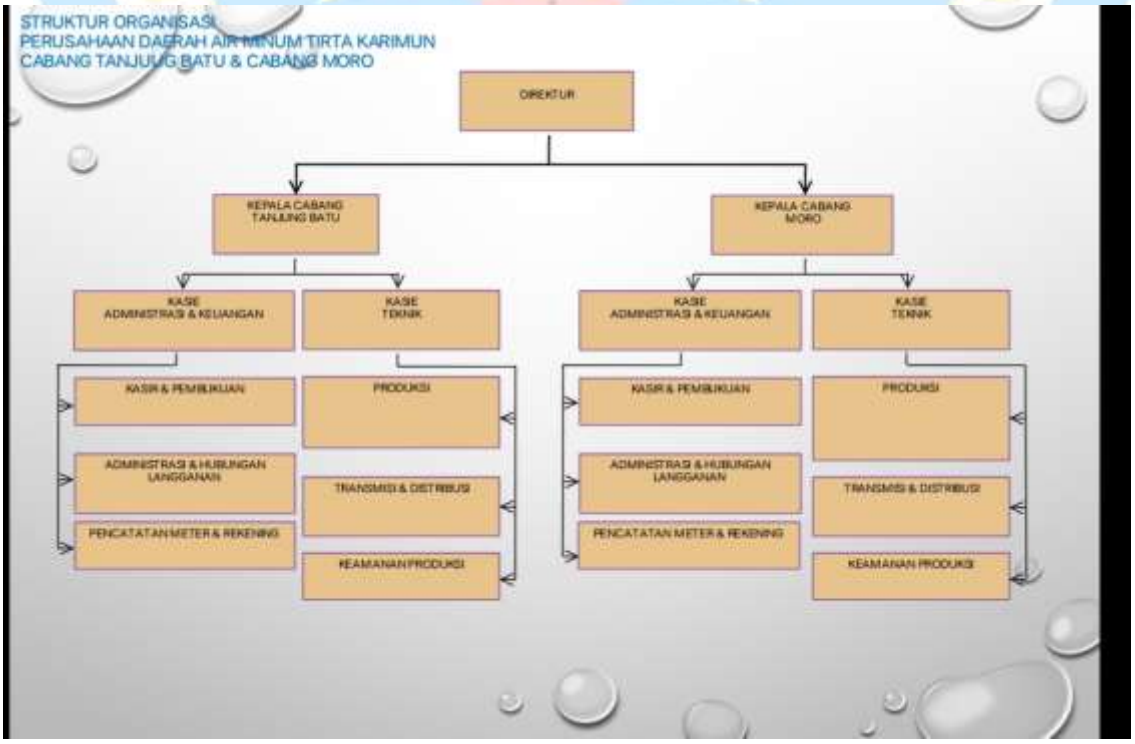
d) Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan PDAM Tirta Karimun.

MOTTO

“ Pelayanan Prima adalah Tujuan PDAM Tirta Karimun”

4.1.4 Struktur Organisasi PERUMDA Tirta Mulia Karimun





4.2 Hasil Penelitian

Pembahasan dalam penelitian ini merupakan data dan fakta yang peneliti dapatkan langsung dari lapangan serta disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan. Pelayanan Air Minum Dalam meningkatkatkan Kepuasan Pelangan Perusahaan Umum Daerah Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun. Dalam menganalisis data dan temuan lapangan, peneliti menganalisis data dengan menggunakan teori Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1988:23). Dalam deskripsi hasil penelitian ini akan dibahas sesuai dengan rumusan masalah penelitian yang a kan disesuaikan dengan masing-masing infikator-indikator Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithmal Dan Berry (1988:23)

4.2.1 Tangibles

Trangibles atau bukti langsung dalam penelitian ini mencakup beberapa sub indicator seperti penampilan fisik seperti pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan yang dalam hal ini adalah Perusahaan Dearah Air Minum (PDAM), ketersediaan saran dan prasarana yang diberikan oleh pihak pemberi layanan, pegawai yang bertugas memberi pelayanan serta sarana komunikasi yang disediakan pemberi layanan kepada pengguna layanan. Penampilan Fisik dan Ketersediaan Saran Prasarana dalam Pelayanan Air Minum Dalam meningkatkatkan Kepuasan Pelangan Perusahaan Umum Daerah Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun. Aspek penampilan fisik yang dimaksud adalah bentuk fisik yang diberikan oleh pemberi layanan ke penerima layanan. Yang termasuk kedalam aspek

ini adalah kondisi ruangan yaitu ruang tunggu & pendingin ruangan, loket pelayanan dan penampilan pegawai, yang ada di Loket Pembayaran Perusahaan Daerah Air Minum. Ruangan yang nyaman terdapat ruang tunggu yang bersih dan pendingin ruangan. sarana dan prasarana yang dimaksud disini adalah segala sesuatu yang digunakan untuk menunjang kegiatan dalam proses pelayanan. Sarana dan prasarana ini mencakup ketersediaan tempat area parkir di Loket pembayaran dan sambungan saluran air di Perusahaan Daerah Air minum. Seperti yang disampaikan informan I_1 kepada peneliti yaitu :

> *"cabang loket pembayaran sudah ada beberapa yang kami sediakan ruangan ber-ac dan ruang tunggu yang bersih demi kenyamanan para pelanggan kami. Saran dan prasarana untuk kondisi saat ini sudah cukup memadai. Namum bukan berarti kami akan berhenti sampai saat ini. Kami memiliki target-target yang berusaha kami capai dalam beberapa tahun kedepannya. Secara bertahap kami akan terus mengembangkan saran dan prasarana di cabang kami demi pelayanan dan kenyamanan yang lebih untuk pelanggan*".(Hasil wawancara dengan Kepala Cabang PERUMDA Tirta Mulia Karimun pada tanggal 13 April 2022 pukul 09.40)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Perusahaan Daerah Umum Daerah Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan dengan menyediakan tempat yang nyama. Namun fakta di lapangan berbeda dengan yang disampaikan informan I_1. Peneliti menemukan ada beberapa yang kurang baik dalam segi sarana dan prasarana. seperti yang disampaikan oleh Informan I_2,I_3 kepada peneliti yaitu :

> *“ kalau menurut saya masih kurang karena tempat menunggunya diluar, khawatir tiba-tiba hujan saat menunggu. Lahan parkirnya juga kurang luas untung rata-rata pada bawa motor jadi tidak kelihatan sempit parkirannya.”* (Hasil wawancara dengan Pelanggan Ibu El pada tanggal 16 2022 April pukul 10.04)

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan I2.2, kepada peneliti yaitu :

> *“ saran dan prasarana masih kurang menurut saya, mungkin karena ukuran kantornya yang kecil sehngga kita harus mengatri di luar dan itu untuk saya agak kurang nyaman. Lahan parker tidak muat untuk mobil kadang sampe ada yang parker disebrang kalau ada yang bawa mobil* (Hasil wawancara dengan Pelanggan Ibu Salamah pada tanggal 16 April 2022 Pukul 13.15)

Dari hasil wawancara tersebut dapat di ketahui bahwa ada beberapa loket yang membuat pelanggan kurang nyaman dalam melakukan pembayaran. Seharusnya cabang perusahaan daerah air minum menyediakan ruangan yang ber-AC dan ruangan yang bersih untuk kenyamanan pelanggan serta menyediakan lahan parkir yang luas untuk para pelanggan memarkirkan kendaraannya. Ada beberapa pelanggan yang merasa pelayanan di loket pembayaran cukup baik. seperti yang disampaikan oleh informan I_2.1 kepada peneliti yaitu :

> *“ sarana dan prasarana sudah cukup baik. Walaupun saat mengantri untuk bayar, kita harus menunggu di luar ruangan bukan di dalam ruangan ber-ac dan lahan parker hanya cukup untuk motor saja.”* (Hasil wawancara dengan pelanggan Ibu Neti pada tanggal 17 April pukul 10.09)

Hal yang serupa juga disampaikan oleh informan I_2.4, kepada peneliti yaitu :

> *"sarana dan prasarana dicabang ini cukup bagus walaupun ukurannya kantornya terbilang memang kecil tapi itu mungkin karena sehari-hari tidak banyak yang mengantri. Menurut saya nyamannyaman saja.*"(Hasil wawancara dengan Ibu Rina pada tanggal 8 April 2022 Pukul 13. 50)

Selain Sarana prasarana adanya pengawai juga termasuk dalam penampilan fisik. pegawai merupakan hal penting dalam pemberian pelayanan terhadap pengguna layanan. Seperti yang disampaikan Informan I_1 kepada peneliti yaitu:

> *"disetiap cabang disediakan loket yang dijaga 2 pegawai. Satu loket difungsikan khusus untuk pendaftaran pelanggan baru. Sedangkan satu loket lainnya untul pembayaran. Loket diketegorikan atau emudahkan pelangga melakukan kegiatan sesuai kebutuhan*."(Hasil wawancara dengan Kepala Cabang PERUMDA Tirta Mulia Karimun pada Tanggal 13 April pada pukul 09.45)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulakan penampilan fisik dan saran prasarana perusahaan daerah air minum Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu kurang memadai seperti lahan parkir yang kurang luas dan kurang nyaman karena loketnya berada di luar ruangan.

4.2.2 Realibility

Indikator Realibility yang dimaksud adalah kemampuan pihak Perusahaan Umum Daerah dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kemampuan pihak Perusahaan Umum Daerah dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan sangat akurat dan memuaskan diharapkan oleh

pengguna layanan dapat dilaksanakan dengan baik sehingga pengguna layanan dapat merasakan kepuasan. Kemampuan pegawai dalam hal memenuhi kebutuha pelanggan. Kemampuan disini diartikan sebagai kapasitas pegawai untuk melakukan tugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan atau penumpang agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara efektif, ketelitian pegawai, pelayanan tanpa memandang status social. Sehingga pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Perusahaan Umum Daerah Tirta Mulia Karimun Cabang tanjung Batu. Seperti yang disampaikan informan I_1, kepada peneliti

> *"kemampuan pegawai pelayanan sudah sesuai dengan standar Perusahaan Umun Daerah (PERUMDA) mereka melayani pelanggan dengan baik. Karena sebelum diterima bekerja di PDAM selain diperiksa riwayat hidup dan pengalamannya saat melamar,pihak PDAM juga memberikan pelatihan baik verbal maupun nonverbal bagi para calon pegawai. Bahkan tetap ada yang bekerja saat cuti lebaran nanti."* (Hasil wawancara dengan Kepala Cabang pada tanggal 13 April pada pukul 09.46).

Hasil dari wawancara tersebut dapet diketahui bahwa Perusahaan Umun Daerah (PERUMDA) Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun sebagai perusahaan yang melayani air minum di Tanjung Batu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan dengan memilih pegawai yang sesuai standar dan memberikan para calon pegawai pelatihan terlebih dahulu. Seperti yang disampaikan oleh informan I_2.3 kepada peneliti yaitu :

> *"Secara keseluruhan pelayanannya sudah bagus mungkin ada waktu tertentu yang pegawainya agak jutek tapi maklum lah mungkin karena lelah bekerja*

seharian. (Hasil wawancara dengan Pelanggan Ibu El pada tanggal 16 April 2022 pukul 10.07)

Hal yang sama disampaaikan juga oleh informan I_2.4, kepada Peneliti yaitu :

" kinerja pegawainya menurut saya bagus. Mereka melayani dengan baik. Walaupun kadang terlihat kurang sepenuh hati karena mereka jarang tersenyum tapi sejauh ini tidak mengecewakan. (Hasil wawancara degan Pelanggan Ibu Neti pada tanggal 20 April pukul 13.42)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Meskipun pelayanan yang diberikan pegawai Perusahaan Umun Daerah (PERUMDA) Tirta Mulia Cabang Tanjung Batu yang dirasakan pelanggan saat ini sudah baik namun masih ada pegawai yang kurang sepenuh hati dalam melayani pelanggan

4.2.3 Responsiveness

Daya tanggap (Responsiveness) dalam penelitian ini deskripsikan sikap kesediaan dan kemampuan penyedia layanan dalam hal ini pihak Perusahaan Umun Daerah (PERUMDA) untuk membantu para pengguna layanan dan merespon permintaan mereka dengan cepat dan segera. kecepatan sikap dari petugas dalam memberikan pelayanan merupakan sikap tanggap pegawai. Tanggap dalam penelitian ini adalah sikap cepat merespon dan melayani pengguna layanan. Tanggap disini difokuskan pada sikap cepat pegawai Perusahaan Umun Daerah (PERUMDA) dalam menanggapi kebutuhan serta keluhan pengguna layanan. Seperti yang disampaikan informan I_1 kepada peneliti yaitu :

> *"kami selalu berusaha yang terbaik dalam menangani masalah seperti keluhan pelaggan. Seperti saat ada kasusu kekurangan air bersih disuat daerah. Pegawai Perusahaan Umun Daerah (PERUMDA) akan berusaha berkomunikasi dengan warga setempat dan meminta mereka bekerjasama agar masalah cepat teratasi. Karena sebenarnya yang bisa membuat masalah cepat terselasaikan adalah komunikasi yang baik antara pegawai dan pelanggan."* (Hasil wawancara dengan Kepala cabang pada tanggal 13 April 2022 Pukul 09.50)

Dari hasi wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Perusahaan Umun Daerah (PERUMDA) Tirta Mulia karimun Cabang Tanjung Batu dapat menyelesaikan keluhan yang disampaikan pelanggan. Dapat berkomunikasi dengan baik dalam menyelesaikan masalah dan berusaha memperbaiki masalah-masalah yang dihadapi pelanggan. Namun hal tersebut bertentangan dengan tanggapan pelanggan yang merasakan langsung masalah yang dihadapi. Seperti yang disampaikan informan I_2.1 kepada peneliti yaitu :

> *" dalam pelayanan di loket ada yang melayaninya dengan cepat ada juga yang lama. Dalam pelayanan keluhan kadang mereka kurang merespon misalnya ada yang mengeluhkan tentang air yang mengalir kecil dan terkadang kotor. Mereka hanya bilang iya tapi tidak diperbaiki. Jadi kadang saya suka kesal sendiri karena saya butuh air sehari-hari untuk masak kalau airnya kotor terpaksa saya membeli air mineral untuk masak."* (Hasil wawancara dengan Pelanggan Ibu Aci pada tanggal 20 April 2022 pukul 15.15)

Hal serupa disampaikan juga oleh informan I_2.2 kepada peneliti yaitu:

> *"menurut saya pelayanan diloket cukup lama untuk saya yang sibuk jadi apa-apa saya pengennya cepet aja gitu. Kalau pelayanan dalam hal keluhan kurang direspon dengan baik. Waktu itu saya pernah mengeluhkan tentang air yang*

> *mati berhari-hari namun kurang direspon dengan baik. Air mata beberapa menit tidak masalah buat saya namun kalau lebih dari sehari saya bisa repot apalagi punya anak dan jualan jadi saya butuh air lebih banyak dari rumah rumah yang lain."* (Hasil wawancara dengan Pelanggan Ibu Rina pada tanggal 22 April 2022 pukul 09.05)

Sama halnya dengan yang disampaikan informan I_2.3 kepada peneliti yaitu :

> *" Menurut saya pelayanan diloket masih terhitung lama mungkin kadang karena sistemnya yang eror. Kalau dalam pelayanan keluhanan respon mereka kurang baik. Tetanggan saya pernah laporan web PDAM tentang air di daerah sini mati lebih dari 2 hari tapi tidak ada tanggapan apa-apa jadi kita hanya diam saja dan bingung menyempaikan keluhannya kemana lagi. Padahal tetangga saya mengeluhkan difacebook,twitter dan instagram resmi tapi tidaka ada balasan."* (Hasil wawancara dengan pelanggan Cikarang Ibu Ida Pada tanggal 22 April 2022 pada Pukul 09.06)

Beda halnya dengan yang disampaikan informan I_2.4 kepada peneliti yaitu :

> *"menurut saya pelayanan loketnya sudah cukup cepat dan tanggap. Jadi tidak ada yang dipermasalahkan. Namun untuk pelayanan dalam keluhan menurut saya masih kurang tanggap karena PDAM menyediaka call center yang fungsinya untuk menyampaikan keluahan tetapi call centernya kadang tidak berfungsi. Tidak ada yang merespon kalau nelpon call centernya*. (Hasil wawancara dengan Pelanggan Ibu Lidia Pada tanggal 25 April 2022 pukul 13,45)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa ketanggapan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam mengatasi keluhan yang disampaikan tidak direspon dengan baik atau kurang maksimal.

4.2.4 Assurance

Assurance atau jaminan dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan. Pengetahuan dalam penelitian ini maksudnya adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh pegawai mulai dari keterampilan, informasi, pemikiran-pemikiran dan lain-lain yang diterapkan dalam pekerjaannya masing-masing sesuai dengan tupoksi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna layanan. Kesopanan dalam penelitian ini adalah sikap sopan dan dipercaya dari pegawai dalam menjalankan tugas serta memberikan pelayanan sehingga pengguna layanan dapat merasa nyaman dan merasa puas saat berada menerima pelayanan dari pegawai Perusahaan Umun Daerah (PERUMDA) Tirta Mulia karimun Cabang tanjung Batu. Seperti yang di sampaikan informan I_1 kepada peneliti yaitu :

> *"pegawai yang ditempatakan di bagian pelayan sebelumnya telah melakukan pelatihan. Kami ingin pegawai yang ditempatkan dibagian pelayanan memiliki pegetahaun lebih sehingga memudahkan pelangga saat bertanya dan dapat memahami apa yang dibutuhkan pelanggan. Dalam hal berpakaian kami menetepkan aturan memakai seragam di hari tertentu atau pakaian rapi. Karena bagian pelayanan sama saja dengan cerminan perusahaan daerah air minum jika mereka rapi maka para pelanggan akan beranggapan mereka memiliki sopan santu dan baik"* (Hasil wawacara dengan Kepala cabang Pada Tanggal 13 April pukul 09.52)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa Perusahaan Umun Daerah (PERUMDA) Tirta Mulia Karimun Cabang tanjung Batu harus memiliki sopan santu dan ramah terhadap pelanggan. Sebelum di tempatkan di bagian pelayanan

sebelumnya mereka mengikuti pelatihan untuk melatih melayani pelanggan dengan baik. Sepeti yang disampaikan oleh informan I_2.1 Kepada Peneliti yaitu :

> "*setau saya pegawainya sopan-sopan terutama yang laki-laki karena saya biasanya dilayani sama yang laki-laki."* (Hasil Wawancara dengan Pelanggan Ibu Lidia pada tanggal 25 April Pukul 13.46)

Hal serupa disampaikan oleh informan I2.3 kepada peneliti yaitu :

> *" sopan menrut saya, dilihat dari pakaian pegawai pun rapi rapi jadi pelanggan juga nyaman melihatnya."* (Hasil wawancara dengan Pelanggan Ibu Salamah Pada tanggal 16 April 2022 Pukul 11.17)

Berdasarkan hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa Perusahaan Umun Daerah (PERUMDA) Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu memiliki kesopanan dan dalam hal berpakaian dan mematuhi aturan yang dibuat perusahaan. Sehingga pelanggan nyaman melihatnya.

4.2.5 Emphaty

Emphaty dalam penelitian ini adalah perhatian yang diberikan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan. Emphaty tersebut meliputi komunikasi yang baik, dalam melakukan hubungan, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan. Komunikasi yang baik dalam penelitian ini maksudnya adalah dimana pegawai mampu berkomunikasi secara efektif dengan pengguna layanan sehingga tersampaikan dengan baik dan dapat dimengerti dan dipahami dengan mudah oleh pengguna layanan. Komunikasi sangat penting dalam suatu proses pelayanan agar segala informasi yang tidak dipahami oleh pengguna. Kemudahan dalam melakukan hubungan yang

dimaksudkan di sini adalah tidak adanya hambatan yang terjadi pada saat pengguna layanan akan berinteraksii dengan pihak penyedia layanan yang dalam hal ini adalah Perusahaan Umun Daerah (PERUMDA) Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu. Seperti yang disampaikan informan I_2.1 kepada peneliti yaitu :

> *"dalam hal komunikasi tergatung pegawainya, kadang saat saya ada yang jawabannya asik jadi enak mau tanya-tanya. Tapi kadang ada juga yang jawab seadanya saja. Saya jadi sungkan mau tanya-tanya lebih jauh."* (Hasil wawancara dengan Pelanggan Ibu Aci Pada tanggal 20 April 2022 pukul 15.17)

Sama halnya dengan yang disampaikan informan I_1.4 kepada peneliti yaitu:

> *"menurut saya itu tergantung standar individu. Tapi memang sudah seharusnya mereka memiliki kemampuan komunikasi yang baik."* (Hasil wawancara dengan Pelanggan Ibu Dian A Pada tanggal 15 April 2022 pukul 13.08)

Beda hal dengan yang disampaikan informan I_2.3 kepada peneliti yaitu *:*

> *"sudah cukup bagus. Kalau waktunya lenggang mereka pasti menanggapi pertanyaan dengan baik. Tapi kalau sibuk biasanya sussah di ajak bicara*.(Hasil wawancara dengan Pelanggan Ibu Aci pada tanggal 20 April 2022 15.17)

Berbeda dengan hal yang disampaikan informan I_2.2 kepada peneliti yaitu :

> *"saya sebenarnya jarang tanya-tanya. Kesana sesuai keperluan saja. Jadi kurang tau bagaimana pegawai dalam berkomunikasi lebih jauh."* (Hasil wawancara dengan Pelanggan Ibu Rina Tanggal 22 April 2022 pukul 09.07)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam berkomunikasi belum optimal hal ini karena ada pegawai

yang belum bersikap ramah terhadap pelanggan yang ingin bertanya. Seharusnya sudah menjadi hal wajib bagi pegawai pelayanan publik untuk dapat berkomunikasi dengan baik agar memudahkan pelanggan dalam mengetahui hal yang kurang dimengerti.

BAB 5
PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapt ditarik kesimpulan pelayanan air minum dalam meningkatkan kepuasan pelanggan bahwa belum berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari kelima indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. *Trangible* atau bukti langsung

   Penilaian kualitas pelayanan publik di PERUMDA Tirta Mulia Karimun dalam dimensi tangible menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh ketidaknyamanan tempat pelayanan. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh pendingin ruangan yang tidak berfungsi atau mati, tidak tersedianyan papan informasi, serta masih banyak dokumen-dokumen yang sudah tidak berguna, berserakan diatas meja pelayanan

2. *Realibility*, Indikator Reability yang dimaksud adalah kemampuan pihak Perusahaan Umum Daerah dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Meskipun pelayanan yang diberikan pegawai Perusahaan Umun Daerah (PERUMDA) Tirta Mulia Cabang Tanjung Batu yang dirasakan pelanggan saat ini sudah baik namun masih ada pegawai yang kurang sepenuh hati dalam melsayani pelanggan.

3. Daya tanggap *(Responsiveness)*

   Dimensi ini mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pelanggan.namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu tidak tepat waktunya dalam menyelesaikan pelayanan.

4. *Assurance* atau jaminan dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan. Berdasarkan hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa Perusahaan Umun Daerah (PERUMDA) Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu memiliki kesopanan dan dalam hal berpakaian dan mematuhi aturan yang dibuat perusahaan. Sehingga pelanggan nyaman melihatnya.

5. *Emphaty* dalam penelitian ini adalah perhatian yang diberikan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam berkomunikasi belum optimal hal ini karena ada pegawai yang belum bersikap ramah terhadap pelanggan yang ingin bertanya. Seharusnya sudah menjadi hal wajib bagi pegawai pelayanan publik untuk dapat berkomunikasi dengan baik agar memudahkan pelanggan dalam mengetahui hal yang kurang dimengerti.

1.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilapangan mengenai pelayanan air minum dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terdapat beberapa

saran secara umum dan khusus untuk penunjang pelaksanaan. Adapun saran secara umum dari peneliti adalah:

1. Disarankan untuk pemimpin Perusahaan Daerah Air Minum lebih memerhatikan respon dari konsumen jika ada keluahan, kalau bisa langsung di layani apabila ada pengaduan dari konsumen.
2. Disarankan bagi pemimpin Perusahaan Daerah Air Minum lebih memerhatikan Jam operasi yang sudah di tentukan oleh perusahaan.
3. Disarankan bagi yang meneliti selanjutnya diharapkan.untuk mengembangkan dan meneruskan penelitian yang lebih mendalam tentang Pelayanan Air Minum Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.

DAFTAR REFERENSI

Sumber Buku

A, P. (2016). *Memahami Metode-Metode Penelitian :suatu Tinjauan Teoritis&Praktis.* Yogyakarta: Ar Ruzz Media.

Arinkunto, Suharsimi. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta:PT. Rineka Cipta

A, S. (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial.* Yogyakarta: Tiara Wacana.

Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Keller, K. d. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan*

Lukman, Sampara.2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Nur Cahaya

Marko, Z. d. (2006). *Indikator Kualitas Pelayanan CV.* . Yogyakarta

Moelong. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung .

Parasuraman, Z. d. (1988,23). *Birokrasi dan Kualitas Pelayanan.* Jakarta.

Sugiyono. (2016). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Supranto. (2000). *Statistik Teori dan Aplikasi (Jilid 1).* Jakarta: Erlangga.

Jurnal dan Skripsi

Fadhila, S. N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan daerah air minum (PDAM) kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo. Universitas Islam Negeri Gorontalo. *Jurnal Jurusan*.

Mallihungan, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kabupaten Gowa dalam Tinjauan Ekonomi. *Jurusan Pendidikan IPS Ekonomi*, 9.

Fredy Rangkuti. (Maret 2017). Analisis Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jati Kabupaten Cirebon. *Vol. 1 No: 2*,, 02.

R, N. (2016). Kebijkan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi. *Jurnal Pendidikan*, Vol 4, No 5.

Septiani, R. S. (2018). Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi., Univeritas Bekasi. *Jurnal Jurusan*.

Ulfah, S. M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepyuasan Pelanggan (Pada PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas) Universitas sultan Ageng Tirtayasa.,Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. *Jurnal Jurusan*.

Wahyudi, E. T. (2019). Pelayanan Air Minum Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PDAM di Kabupaten Sumenap. Universitas Wiraraja Sumenep Fakultas Ekonomi dan Bisnis. *Jurnal Jurusan*, 34.

Silalahi. (2013). Pengaruh Pengendalian terhadap Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut. *Jurnal Pendidikan*, Vol, 07;)2; 2016.

Tjiptono, F. G. (2005). Service Quality & Statisfication. Yogyakarta, Andi Offset. *Jurnal Pendidikan*.

Yamit, Z. (2005). Manejemen Kualitas Produk Dan Jasa, Yogyakarta. Ekonisia. *Joernal Pendidikan* .

Dokumen

(Undang-Undang No 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah , 1962)

(Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 1405/menkes/sk/xi/2002 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja Perkantoran dan Industri., 2002)

(BPS Karimun Tahun 2013 Tentang Jumlah Penduduk Kabupaten Karimun, 2013)

(Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.173/Men.Kes/VII/1997,)

Internet

http://www.tirtabhagasasi.co.id . Diakses pada tanggal 20 Desember 2017 pukul 21.08 WIB.

http://www.bekasi.co.id . Diakses pada tanggal 20 Desember 2017 pukul 22.10 WIB

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PELAYANAN AIR MINUM DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PERUMDA TIRTA MULIA KARIMUN CABANG TANJUNG BATU DI KECAMATAN KUNDUR KABUPATEN KARIMUN

PEDOMAN WAWANCARA

A. Karateristik Informan

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Jabatan/pekerjaan :
5. Hari/tanggal wawancara :

B. Daftar Pertanyaan

Untuk Pelanggan.

Bukti Langsung *(Tangibles)*

1. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di kantor PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun?
2. Apakah bapak/ibu merasa nyaman saat menunggu atau mengantri di kantor PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun?

Kehandalan (*Reability)*

1. Bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA Tirta Mulia karimun Cabang Tanjung Batu Du Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun?
2. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun kepada ibu sebagai pelanggan?

Daya Tanggap (*Responsivennes)*

1. Bagaimana ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan?
2. Bagaiamana kemampuan pihak PERUMDA dalam menanggapi keluhan/masalah?

Jaminan *(Assurance)*

1. Bagaimana sikap pihak PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang tanjung Batu dalam memberikan pelayanan?
2. Bagaiamana penampilan pegawaI PERUMDA Tirta Mulia Karimun cabang Tanjung Batu saat memberikan pelayanan?

Empati (*Empahaty)*

1. Menurut bapak/ibu komunikasi yang terjalin antara pihak PERUMDA dan pelanggan apakah sudah terjalin dengan baik?

2. Apakah menurut bapak/ibu pihak PERUMDA Tirta Mulia karimun Cabang Tanjung Batu memenuhi kebutuhan pelanggan.

Untuk Pegawai.

1. Apakah fasilitas di PERUMDA Tirta Mulia karimun Cabang Tanjung Batu saat ini sudah memadai untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan?
2. Bagaiamana proses dan prosedur pelayanan di PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun?
3. Jika ada keluhan dari pelanggan, apakah langsung ditangani oleh pihak PERUMDA?
4. Apa yang menyebabkan air kotor dan berwarna kecoklatan?
5. Bagaimana sikap pegawai PERUMDA saat memberikan pelayanan?
6. Menurut bapak sebagai kepala cabang faktor apa yang bisa menghambat dalam pelayanan air kepada pelanggan?
7. Bagaiamana kepedulian dan perhatian kepada pelanggan?
8. Apakah komunikasi pihak PERUMA dan pelanggan terjalin baik?

Lampiran 2 Dokumentasi

Gedung PERUMDA Tirta Mulia Karimun

Waduk Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Baru

Pengolahan Air Bersih

Tempat Proses Penampungan Air Bersih

ALAT PRODUKSI AIR BERSIH PERUMDA TIRTA MULIA KARIMUN

wawancara bersama kepala cabang PDAM Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu bapak Arman

Wawancara bersama ibu umi dan ibu rina sebagai pelanggan PDAM

wawancara bersama ibu el sebagai pelanggan PDAM

Wawancara bersama ibu neti sebagai pelanggan PDAM

Wawancara bersama ibu aci sebagai pelanggan PDAM

Wawancara bersama ibu dian sebagai pelanggan PDAM

Wawancara bersama Ibu Lidia sebagai pelanggan PDAM

Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Raya Dompak, Pulau Dompak, Tanjungpinang 29124
Telepon (0771) 4500089, Fax. (0771) 45000091, PO. BOX 155
Laman: http://fisip.umrah.ac.id e-mail: fisip@umrah.ac.id

Nomor : 2166/UN53.5/TU/2022 07 April 2022
Hal : Permohonan Izin/Rekomendasi Penelitian

Yth. Kepala Cabang Kantor PERUMDA Tirta Mulia Karimun
Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun
di
Tempat

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian mahasiswa sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi, bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin/rekomendasi penelitian terhadap mahasiswa kami:

Nama	: Urai Putri Marsita
NIM	: 180563201079
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Jenjang	: Strata Satu (S I)
Alamat	: -
Nomor *Handphone*	: 085765329135
Judul Penelitian/Skripsi	: **"Pelayanan Air Minum Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelangan PERUMDA Tirta Melia Karimun Cabang Tanjung Batu di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun**

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Assist. Prof. Nanik Rahmawati, S.Sos., M.Si
NIDN 1013048002

Scanned by TapScanner

Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Lokasi Penelitian

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KARIMUN
PERUSAHAAN UMUM DAERAH
TIRTA MULIA KARIMUN
KANTOR CABANG TANJUNG BATU KUNDUR
JALAN A. YANI KOMPLEK KANTOR CAMAT KUNDUR-TANJUNG BATU KUNDUR 29663

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN/RISET
NOMOR : 001/SKP/PERUMDA-TMK/CAB-TBT/V/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : **ARMAN**
NIK : 19760731 201803 1 046
Jabatan : Kepala Cabang Tanjung Batu
PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Kundur

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa yang beridentitas :

Nama : **URAI PUTRI MARSITA**
NIM : 180563201079
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : Strata 1 (S1)

Telah melakukan Penelitian/Riset di PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Kundur Kabupaten Karimun, pada Tanggal 07 April 2022 dengan Judul "**Pelayanan Air Minum Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjungbatu di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun**"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Cabang Tanjung Batu
PERUMDA Tirta Mulia Karimun
Cabang Tanjung Batu Kundur

ARMAN
NIK : 19760731 201803 1 046

Scanned by TapScanner

Lampiran 5 Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJI UJIAN SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA
NOMOR : 180/UN53.5/HK.04/2022
Pada Tanggal 23 Maret 2022

DEWAN PENGUJI UJIAN SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

NO	PRODI	NAMA MAHASISWA	NIM	JUDUL USULAN PENELITIAN	DEWAN PENGUJI		
					JABATAN		NAMA
1	IAN	Uni Putri Marsita	1805632 01079	Pelayanan Air Minum Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PERUMDA TIRTA MULIA KARIMUN Cabang Tanjung Balu di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun	Ketua		Assist. Prof. Edison., MPA
					Anggota	1	Assist. Prof. Dr. Fitri Kurniaringsih, S.Sos., M.Si.
					Anggota	2	Assist. Prof. Dr. Rudi Sabsyakto, S.Sos., M.A.

Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, S.H.,M.H.
NIP. 198109292015041002

Scanned by TapScanner

Lampiran 6 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING USULAN PENELITIAN
Nomor : 3640/UN53.5/HK.04/2021
Tanggal : 27 Oktober 2021

DOSEN PEMBIMBING USULAN PENELITIAN DAN SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

NO	PRODI	NAMA MAHASISWA	NIM	JUDUL USULAN PENELITIAN	PEMBIMBING	
					JABATAN	NAMA
1	IAN	James Wesley	1805632019 95	Evaluasi Dampak Kebijakan Reklamasi Terhadap Kehidupan Sosial-Ekonomi Masyarakat Pesisir Tanjungpinang	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Rudi Sabiyakto, S.Sos., M.A.
2	IAN	Uzu Putri Marsita	1805632010 79	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Karimun di Desa Lubuk, Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Dr. Fitri Kurniawaigsih, S.Sos., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Rudi Sabiyakto, S.Sos., M.A.
3	IAN	Hoeban	1805632016 63	Implementasi Kebijakan Pengembaian Industrialisasi Air Bersih di Kelurahan Dedik Kabupaten Lingga	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Ediwan., MPA.
4	IAN	Putri Haryani	1805632010 67	Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Tangsi di Kota Tanjungpinang	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Agus Hendrawaty, S.Sos., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.L. M.Si.
5	IAN	Utari Sunia	1805632010 06	Evaluasi Model Program Pembinaan Narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Tanjungpinang	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Ediwan., MPA
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Fitri Kurniawaigsih, S.Sos., M.Si.
6	IAN	Siti Hajar	1805632010 08	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pesan Ion Dengan Jaringan Ajaz "Si Jempol" Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.L. M.Si.
7	IAN	Fanni Indriyani Sinaga	1805632010 47	Efektifitas Penyaluran Dana BPUM untuk Modal Kerja Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Pelaku UMKM di Tengah Pandemi Covid-19	Pembimbing Utama	Assist. Prof. H. Jamhur Poti, SE., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.
8	IAN	Septiana Devi Tamba	1805632010 30	Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah No 1 Tahun 2012 Tentang Kebijakan Parkir Kota Batam Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Dr. H. Raozi Samsu, S.Sos., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. H. Jamhur Poti, SE., M.Si.
9	IAN	Elita Maulana Fadilla	1805632010 01	Evaluasi Kebijakan Pemerintah Terhadap Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dimasa Pandemi Covid-19 Tahun 2020 (Studi Kasus Kecamatan Tanjungpinang Timur Kelurahan	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Ediwan., MPA
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Fitri Kurniawaigsih, S.Sos., M.Si.
10	IAN	Azza Fitria	1805632010 28	Strategi Relokasi Pedagang Kaki Lima (PKL) di Taman Ibu 10 Kota Tanjungpinang	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Dr. Edy Akhyary, S.Sos., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Rudi Sabiyakto, S.Sos., M.A.
11	IAN	Septianor Safitri	1805632010 03	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sisantik Cloud Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Rudi Sabiyakto, S.Sos., M.A.

Dekan,

Assist. Prof. Dr. Okarep Adhayanto, S.H., M.H.
NIP. 198109292015041002

Scanned by TapScanner

PERBAIKAN SKRIPSI
SETELAH DISIDANGKAN

Nama : Urai Putri Marsita
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201079
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pelayanan PERUMDA Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecaamatan Kundur Kabupaten Karimun

Skripsi ini telah diperbaiki sesuai saran Dewan Penguji Ujian Skripsi pada tanggal 27 Juni 2022 sebagai berikut:

No	Nama Penguji	Materi Perbaikan	Halaman	Menyetujui Hasil Perbaikan Skripsi	
				Tanggal	Tanda Tangan
1	Edison,MPA	- Judul - Kerangka Pemikiran - Definisi Konsep - Data Observasi	26-30	8/7-21	
		- Gambar/data pembayaran tagihan melalui aplikasi shoope	55		
2	H.Jamhur Poti,SE.,M.Si	- Jumlah Penduduk	39		
3	Dr.Fitri Kurnianingsih, S.Sos.,M.Si	- Abstrak	viii	7/7/22	
4	Dr.Rudi Subitakto, S.Sos.,M.A	- Saran	71	9/7 2022	

Tanjungpinang, 5 Juli 2011
Ketua Dewan Penguji,

Edison, MPA
NIDN. 1030128601

Scanned by TapScanner

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Urai Putri Marsita adalah penulis skripsi ini. Lahir di Tanjungbatu, pada tanggal 10 Maret 1999 Penulis lahir dari pasangan Urai Mulyadi dan Umi Salamah dan merupakan anak ke kedua dari empat bersaudara yakni Urai Feri Candra, Urai Lidia Safitri dan Urai Topik Budiman. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar Negeri (SDN) 005 Tanjungbatu Kota melanjutkan Sekolah Tingkat Pertama (SMP) Negeri 02 Tanjungbatu Kota kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 3 Kundur Tanjungbatu Kota dan Universitas Maritim Raja Ali Haji Kota Tanjung Pinang, hingga akhirnya menjalani masa studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara.

Selama masa kuliah pernah mengikuti organisasi kampus. Penulis bersama dengan teman-teman mahasiswa angakatan 2017 dan angkatan 2018 bergabung dalam himpunan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMA NEGARA) menjabat sebagai anggota bidang KOMINFO. Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pekerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan skripsi tugas akhir ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia administrasi.