

**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI PERUSAHAAN UMUM
DAERAH (PERUMDA) TIRTA MULIA KARIMUN**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2023

**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI PERUSAHAAN UMUM
DAERAH (PERUMDA) TIRTA MULIA KARIMUN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Pemerintahan (S.IP)



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nia Andini
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201065
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : "Evaluasi Pelayanan Publik Di Perusahaan Umum
Daerah (Perumda) Tirta Mulia 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, Selasa 20 Desember 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Nia Andini
NIM. 180565201065

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nia Andini
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201065
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Publik Di Perusahaan Umum
Daerah (Perumda) Tirta Mulia Karimun

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pengaji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 5 Januari 2023 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Pengaji,

1. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP, M.A Ketua
NIP/NIDN. 1015068301
2. Oksep Adhayanto, S.H.,M.H
NIP/NIDN. 198109292015041002
3. Ardi Putra, S.IP, M.IP
NIP/NIDN. 199210192019031016
4. Ryan Anggria Pratama, S.Sos., M.IP
NIP/NIDN. 0020129206
5. Novi Winarti, M.A
NIP/NIDN. 198911052018032001

Anggota 1
Anggota 2
Anggota 3
Anggota 4

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Disahkan Oleh:
Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109212015041002

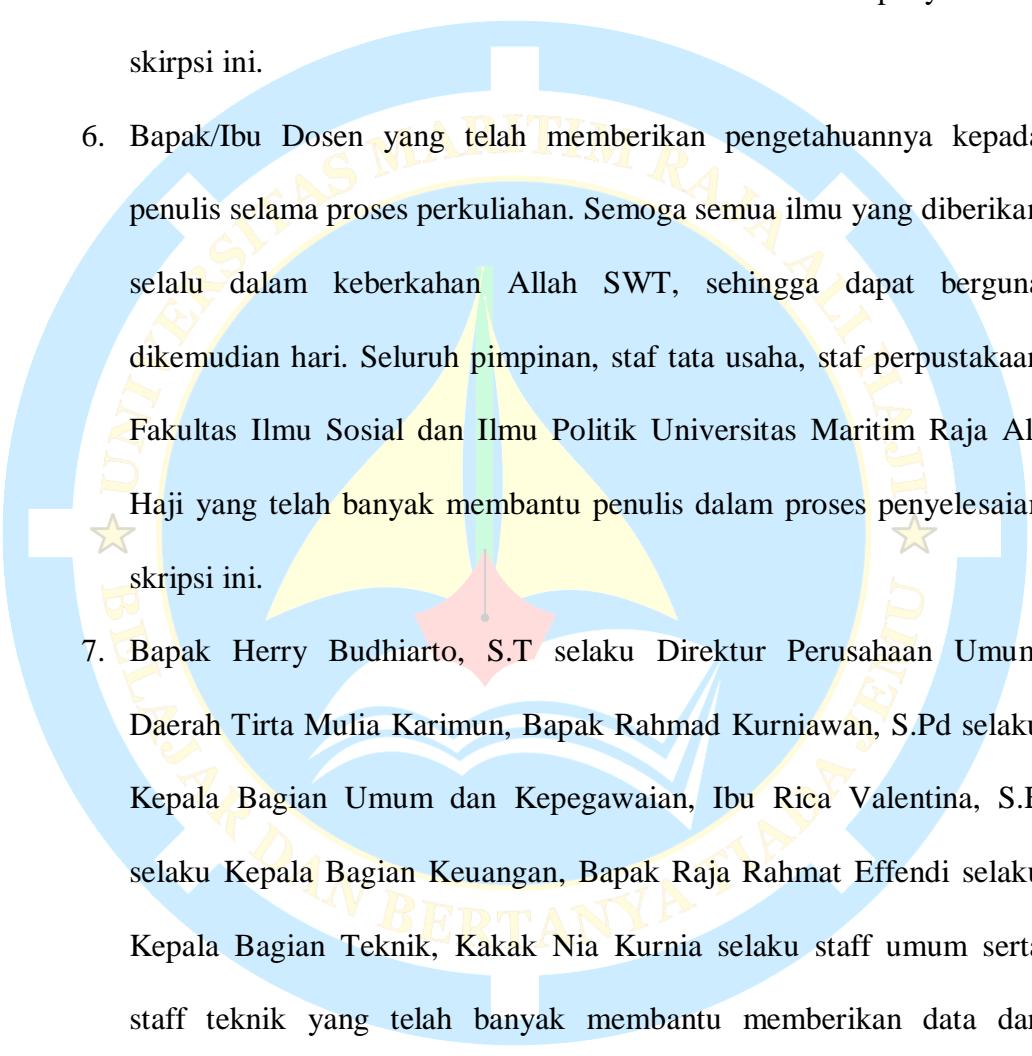
KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat, petunjuk dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTA MULIA KARIMUN”** guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan(S.IP) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis percaya bahwa segala sesuatu yang terjadi merupakan izin dan ketetapan Allah SWT, namun penyusunan skripsi ini tidak lepas dari orang-orang di sekitar penulis yang begitu banyak memberikan bantuan serta dukungan. Maka pada kesempatan ini izinkan penulis untuk mengucap rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syaki, S.Pi., DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Assist. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Assist. Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., M.A, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

- 
4. Assist. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H, selaku pembimbing utama yang telah memberikan arahan, ilmu, pengajaran serta saran dalam penyelesaian skripsi ini.
 5. Assist. Prof. Ardi Putra, S.I.P., M.I.P, pembimbing pendamping yang telah membantu memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
 6. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuannya kepada penulis selama proses perkuliahan. Semoga semua ilmu yang diberikan selalu dalam keberkahan Allah SWT, sehingga dapat berguna dikemudian hari. Seluruh pimpinan, staf tata usaha, staf perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
 7. Bapak Herry Budhiarto, S.T selaku Direktur Perusahaan Umum Daerah Tirta Mulia Karimun, Bapak Rahmad Kurniawan, S.Pd selaku Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian, Ibu Rica Valentina, S.E selaku Kepala Bagian Keuangan, Bapak Raja Rahmat Effendi selaku Kepala Bagian Teknik, Kakak Nia Kurnia selaku staff umum serta staff teknik yang telah banyak membantu memberikan data dan informasi terkait penulisan skripsi ini.
 8. Ucapan Terima Kasih kepada Kedua Orang Tua tersayang, Ibunda Yusniza, Ayahnya Bustamam, Abang Agus Riansyah S.Pd dan Adik tersayang Siska Wulan Dari atas segala curahan kasih sayang,

perhatian, dukungan dan arahan serta do'a yang selalu diucapkan untuk saya.

9. Ucapan Terima Kasih untuk Ibu saya Sudarti dan Ayah saya Khalid atas doa dan dukungan yang selalu diucapkan untuk saya.
10. Ucapan Terima Kasih untuk sahabat ku Marceila Sulfa Azzahra, Loli Yopita, Maulia Nurhasanah dan Muhammad Panji Aprizal yang selalu saya repotkan dan selalu memberikan bantuan saat saya membutuhkannya.
11. Ucapan terima kasih kepada Muhammad Radif S.IP dan Nervis Andrianto S.IP yang telah memberikan pengetahuan dan masukan selama proses skripsi ini.
12. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan dan kesempurnaan serta pengalaman penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna menyempurnakan wawasan serta pengetahuan penulis.

Tanjung Pinang, 06 Desember 2022

Penulis



Nia Andini
NIM. 180565201065

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL (<i>Cover</i>).....	
LEMBAR PERSEMBERAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB 2	13
KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Tinjauan Pustaka	13
2.2 Kerangka Teori	16
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Definisi Konsep.....	29
BAB 3	30
METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian.....	30
3.2 Objek Dan Lokasi Penelitian	31

3.3 Fokus Penelitian	31
3.4 Sumber Data	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Informan	34
3.7 Teknik Analisi Data	34
3.8 Jadwal Penelitian.....	36
BAB 4	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Objek dan Penelitian.....	37
4.1.2 Gambaran Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Mulia Karimun.....	37
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan Umum Daerah Tirta Mulia Karimun.....	38
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan Umum Daerah Tirta Mulia Karimun....	39
4.2 Hasil Penelitian	41
4.2.1 Tangible (Berwujud).....	41
4.2.2 Reability (Kehandalan)	47
4.2.3 Responsiviness (Respon/Tanggapan)	51
4.2.4 Assurance (Jaminan).....	55
4.2.5 Empaty (Empati)	56
BAB 5	59
PENUTUP	59
1.1 Kesimpulan	59
1.2 Saran	61
DAFTAR REFERENSI	63