

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA
SEMBADA KABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Muflikhul Rafli Nurrafif

18.94.0069

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA SEMBADA KABUPATEN
SLEMAN**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Pemerintahan



Disusun oleh:

Muflikhul Rafli Nurrafif

18.94.0069

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA
SEMBADA KABUPATEN SLEMAN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Muflikhul Rafli Nurrafif

18.94.0069

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada tanggal ...16 September... 2023

Dosen Pembimbing,



Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A.

NIK. 190302321

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA
SEMBADA KABUPATEN SLEMAN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Muflikhul Rafli Nurrafif

18.94.0069

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal ...16 September... 2023

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A.

NIK. 190302321

Mei Maemunah, S.H., M.M.

NIK. 190302042

Ardiyati, S.I.P., M.P.A.

NIK. 190302304

Tanda Tangan



Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Ilmu Pemerintahan Tanggal ...14 September..... 2023

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.

NIK. 190302125

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 13 Mei 2023



Muflikhul Rafli Nurrafif

18.94.0069

MOTTO

Berani ambil resiko, bermimpi besar, dan berharap besar



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga saya terutama kedua orang tua saya, teman-teman, dan orang-orang yang saya sayangi yang sudah mendukung dan selalu memberikan semangat kepada saya sampai saat ini. Tidak lupa dosen pembimbing saya yang selalu membantu saya dan selalu memberikan semangat, dan terakhir untuk diri saya sendiri yang selalu semangat dan mampu menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman” dengan lancar dan baik. Penulis yakin bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

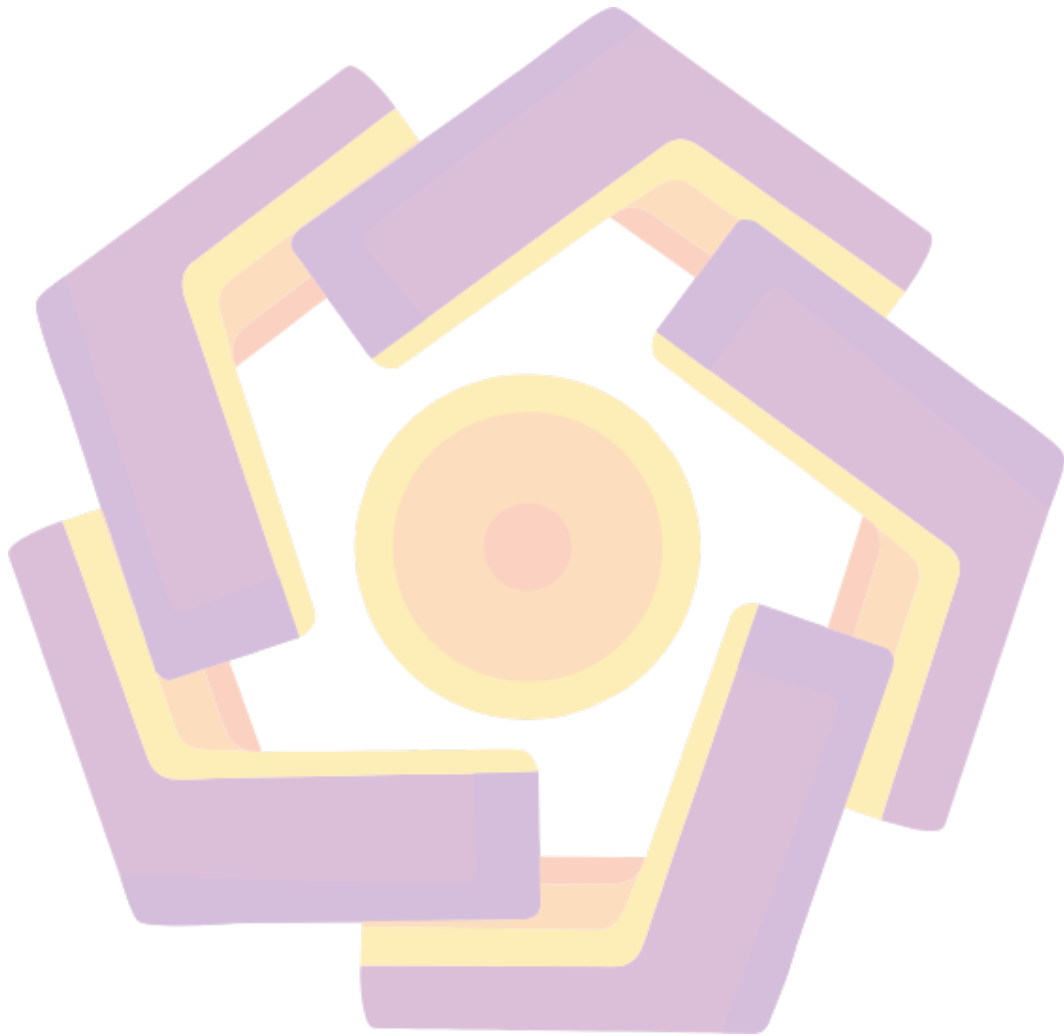
1. Emha Taufiq Lutfhi, S.T., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Muhammad Zuhdan, S.I.P., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A., selaku Pembimbing Skripsi penulis, yang dengan sabar membantu dan selalu memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Keluarga penulis, yang selalu mendukung dan memberikan motivasi semangat agar tidak malas dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Serta orang terdekat, teman-teman, dan orang-orang sekitar penulis yang selalu senantiasa mendukung dan memberikan motivasi penyemangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Maka penulis berharap akan kritik dan saran demi kebaikan dan kemajuan penulis di masa yang akan datang.

Yogyakarta, 13 Mei 2023



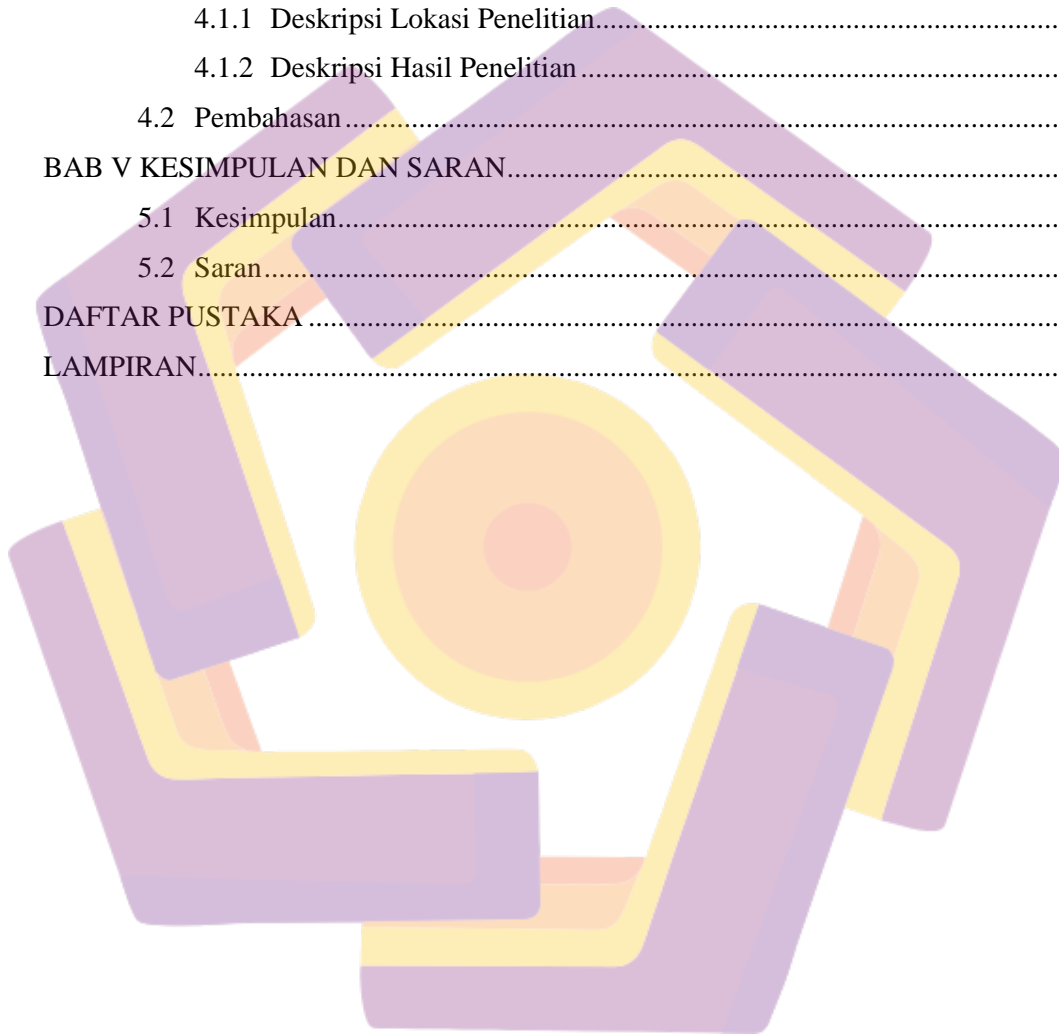
Muflikhul Rafli Nurrafif



DAFTAR ISI

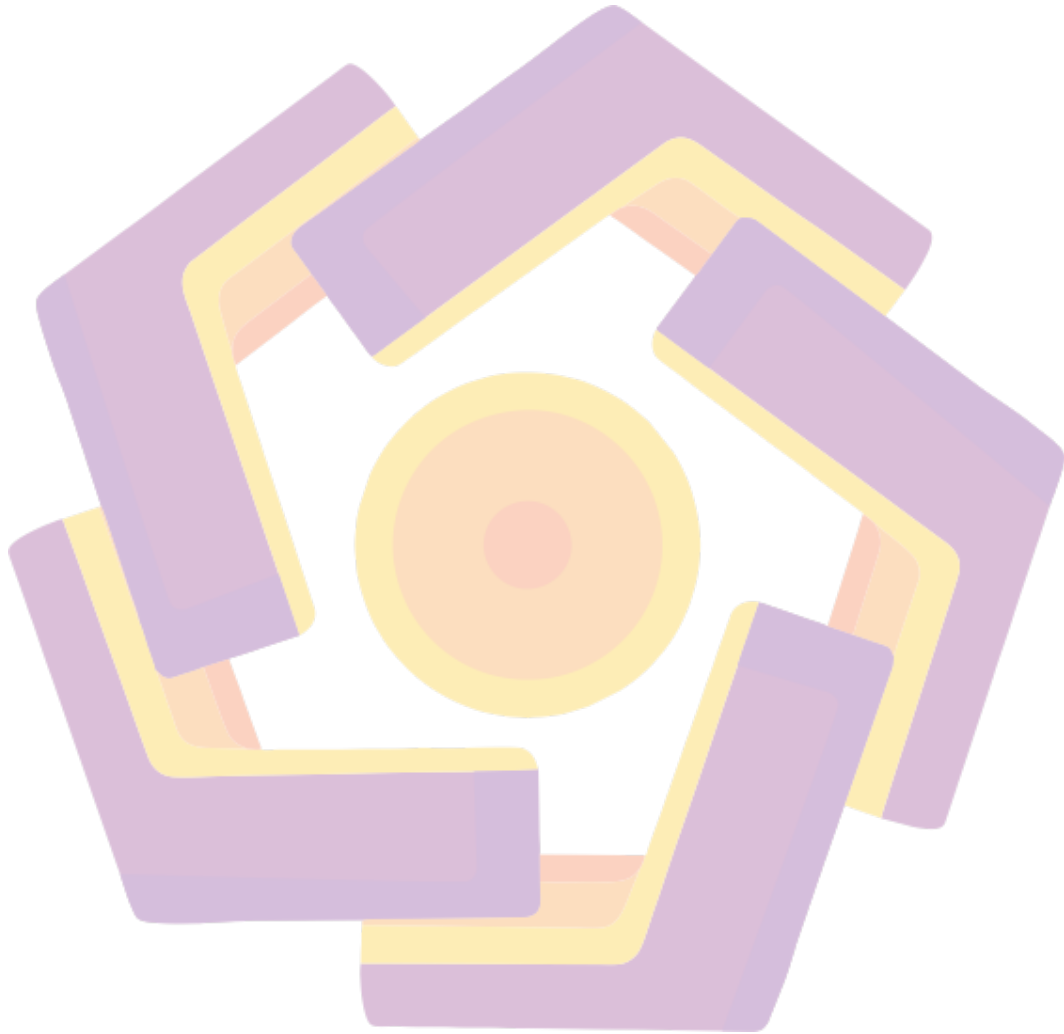
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Bab.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas	7
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	8
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.4 Faktor Pendukung Dalam Pelayanan Publik.....	11
2.1.5 Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Publik.....	13
2.1.6 Perusahaan Daerah.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Lokasi Penelitian	21
3.3 Jenis dan Sumber Data	21

3.4 Teknik Pengumpulan Data	21
3.5 Penentuan Informan	23
3.6 Teknik Analisis Data	23
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Hasil Penelitian.....	25
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	25
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian	28
4.2 Pembahasan.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	71



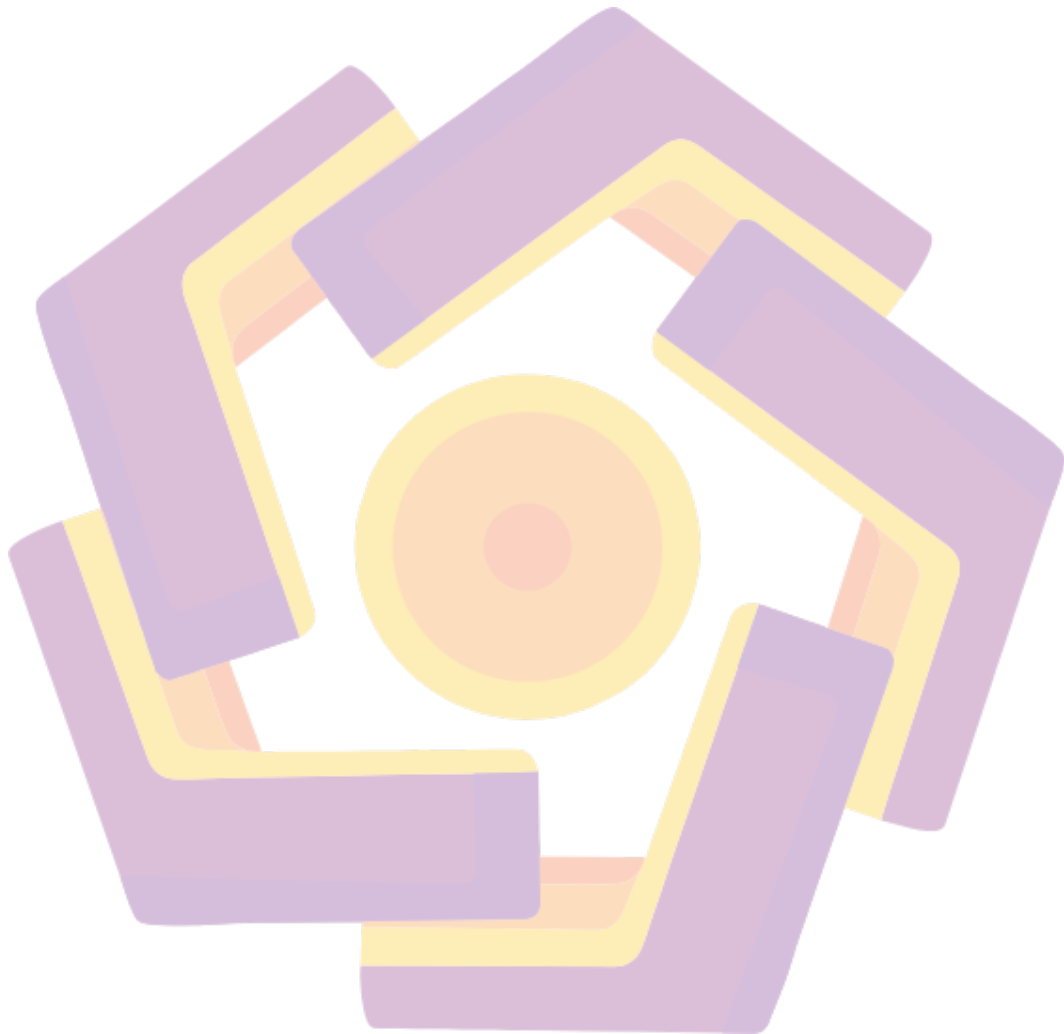
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	23
Tabel 4.1 Rekap Aduan Pelanggan Tahun 2023	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1 Whatsapp Aduan PDAM Tirta Sembada	34



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman dengan mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan public menurut Zeithaml (1990). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa yang ada di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Seksi Pelayanan, 1 orang Staf Pelayanan, dan 3 orang Pelanggan dari PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian diketahui bahwa PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman dalam Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), diwujudkan melalui penampilan petugas, memaksimalkan penggunaan teknologi dalam proses pelayanan, menerapkan budaya disiplin petugas, serta senantiasa meningkatkan akses pelanggan. Dimensi Keandalan (*Reliability*), diwujudkan melalui standar pelayanan yang jelas serta peningkatan kemampuan petugas. Dalam Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), diwujudkan melalui respon cepat petugas, memberikan bantuan terhadap pelanggan, serta melakukan survei kepuasan pelanggan dan rekap aduan pelanggan. Dimensi Jaminan (*Assurance*), diwujudkan melalui jaminan tepat waktu serta jaminan biaya. Serta Dimensi Empati (*Empathy*), diwujudkan melalui kegiatan CSR (*Corporate Social Responsibility*) dan edukasi terhadap masyarakat, selain itu petugas selalu mengutamakan sikap sopan santun dan tidak diskriminatif terhadap pelanggan yang ingin memperoleh layanan di kantor PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sembada Kabupaten Sleman

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of public services at the Regional Water Supply Company (PDAM) Tirta Sembada, Sleman Regency by referring to 5 dimensions of public service quality according to Zeithaml (1990). The research method used in this study is qualitative descriptive with the aim of describing and describing events in the field and presenting data systematically, factually, and accurately regarding facts that occur in the field. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. The research informants in this study were 1 Head of Service Section, 1 Service Staff, and 3 Customers from PDAM Tirta Sembada Sleman Regency. Data analysis uses data reduction, data presentation, and conclusion drawing as well as data validity techniques using source, technique, and time triangulation. The results of the study are known that PDAM Tirta Sembada Sleman Regency in the Tangible Dimension, is realized through the appearance of officers, maximizing the use of technology in the service process, implementing a culture of officer discipline, and always improving customer access. The Reliability dimension is realized through clear service standards and improving the ability of officers. In the Responsiveness Dimension, it is realized through the quick response of officers, providing assistance to customers, as well as conducting customer satisfaction surveys and recapping customer complaints. Assurance dimension, realized through timely guarantees and cost guarantees. As well as the Empathy Dimension, manifested through CSR (Corporate Social Responsibility) activities and education to the community, besides that officers always prioritize polite and non-discriminatory attitudes towards customers who want to obtain services at the PDAM Tirta Sembada Sleman Regency office.

Keywords: *Quality of Public Services, Regional Drinking Water Company Tirta Sembada Sleman Regency*