

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Alwasilah, A. Chaedar dan Senny Suzanna Alwasilah. 2005. *Pokoknya Menulis*. Bandung: PT. Kiblat Buku Utama.
- Bungin, Burhan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Cut Risma Melati. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*, Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, 2019.
- Darmawan, D. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Juran, Joseph M. 1998. *Juran's Quality Handbook 5th Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2004.
- Kusdarini, Eny. 2011. *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Miles, Mathew B. Dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi. Pendamping, Mulyarto, Cet. I. Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 1992. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sembada.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rosady, R. 2010. *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Simambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarmanto, Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Di Kota Tembilahan, Skripsi, Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tommy Akmal Syah, Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang, Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Semarang, 2019.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1957 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah.
- Yamit, Z. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Yamit Z. 2017. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.



LAMPIRAN

Lampiran I

Surat Permohonan Izin Penelitian Dari Fakultas

Surat Balasan Perizinan Penelitian Dari Objek Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
TIRTA SEMBADA
Jalan Parasanyo No. 10 Toba. (0274) 856667 Fax. (0274) 865838
Sleman 55511 Yogyakarta



Nomor : 690.140 /PDAM.TS/SLM/2023
Hal : Jawaban Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Amikom Yogyakarta
Di
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Menanggapi surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta Nomor : 0010/SIP/FES/AMIKOM/2023 Tanggal : 25 Januari 2023, Perihal: Permohonan Ijin Penelitian, atas nama :

No	Nomor Mahasiswa	NAMA	Judul
1	18.04.0009	Mufidhur Rati Nurrofi	Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Sleman

Maka perlu kami sampaikan hal – hal sebagai berikut :

1. Pada prinsipnya kami dapat menerima permohonan tersebut, namun dalam pelaksanaannya mahasiswa harus mengikuti aturan yang berlaku di PDAM Tirta Sembada.
2. Untuk ijin penelitian sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh Universitas.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan maklumnya kami mengucapkan terima kasih.

Sleman, 27 Februari 2023
Direktur

Nurwata, SE., MM

Tembusan Kepada :

1. Ka.Bag. Adm & Keuangan
2. Arsip

Lampiran III

Daftar Pertanyaan Penelitian

A. Kepala Bagian PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman

9. Apakah jumlah petugas yang telah ada memenuhi syarat dalam pelayanan?
10. Apakah petugas PDAM Tirta Sembada memiliki pengetahuan mengenai penyelenggaraan pelayanan?
11. Apakah penempatan petugas sudah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing?
12. Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan petugas? Apakah ada peraturan khusus seperti pemakaian seragam atau identitas?
13. Bagaimana kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
14. Bagaimana kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?
15. Seperti apa kondisi pelayanan yang sudah berjalan? Apakah sudah konsisten?
16. Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang proses pelayanan?
17. Apakah ada kepastian jaminan biaya pelayanan?
18. Apakah ada kepastian jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
19. Bagaimana cara mengetahui keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan?
20. Bagaimana bentuk kepedulian dan perhatian PDAM Tirta Sembada kepada pelanggan?
21. Jenis pelayanan apa yang dilakukan oleh Kantor PDAM Tirta Sembada?
22. Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan Kantor PDAM Tirta Sembada?
23. Apakah ada sanksi bagi pegawai yang melanggar SOP?
24. Strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

B. Petugas Pelayanan PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman

1. Bagaimana prosedur dalam melakukan pelayanan?
2. Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi pelanggan?
3. Apakah PDAM Tirta Sembada memiliki standar pelayanan yang jelas? Jika iya apa saja?
4. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana dalam menunjang proses pelayanan?
5. Apa saja alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
6. Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
7. Bagaimana sikap atau cara yang dilakukan ketika melayani masyarakat demi menjaga kualitas pelayanan?
8. Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan petugas? Apakah ada aturan pemakaian seragam?
9. Bagaimana cara petugas memberikan penjelasan kepada pelanggan ketika ada kebingungan?
10. Apakah petugas merespon setiap keluhan dari pelanggan?

11. Apakah PDAM Tirta Sembada memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
12. Apakah PDAM Tirta Sembada memberikan jaminan kepastian biaya?

C. Pelanggan PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman

1. Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan petugas?
2. Bagaimana kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?
3. Apakah tempat yang digunakan dalam pelayanan memberikan kenyamanan bagi anda?
4. Apakah proses pelayanan yang diberikan memberikan kemudahan bagi anda?
5. Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai pelayanan yang diberikan?
6. Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu?
7. Bagaimana kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan?
8. Bagaimana petugas membantu pelanggan yang kebingungan?
9. Apakah petugas mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
10. Apakah petugas mempunyai jaminan kepastian biaya?
11. Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan Kantor PDAM Tirta Sembada?
12. Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?
13. Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?
14. Apakah petugas melayani dengan tidak diskriminatif?

Lampiran IV

Transkrip Wawancara

Nama Informan : Surya Tri Budianto, A.Md
Jabatan Informan : Kepala Seksi Pelayanan PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman
Tanggal Wawancara : 18 Juli 2023
Lokasi Wawancara : Kantor PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman

Peneliti	: Assalamualikum Wr. Wb., sebelumnya perkenalkan nama saya Muflikhul Rafli, mahasiswa Ilmu Pemerintah Universitas Amikom Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman. Kalau boleh tahu dengan bapak siapa?
Informan	: Nama saya Surya Tri Budianto, selaku Kepala Seksi Pelayanan PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman.
Peneliti	: Baik pak, saya langsung ke pertanyaan saja ya pak?
Informan	: Baik mas, silahkan.
Peneliti	: Apakah jumlah petugas yang ada sudah memenuhi syarat pelayanan pak?
Informan	: Untuk petugas pelayanan di kami terkait pelanggan sudah memenuhi syarat. Untuk unit pelayanan kami ada 17 unit, kesemuanya memiliki hubungan langganan yang melayani pengaduan dari masyarakat, khususnya terkait kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan air bersih. Jadi petugas yang kami miliki sudah cukup memenuhi syarat dalam memberikan pelayanan, jadi memudahkan pelanggan untuk berhadapan langsung.
Peneliti	: Baik pak, lalu pertanyaan selanjutnya apakah petugas PDAM Tirta Sembada memiliki pengetahuan mengenai penyelenggaraan pelayanan?
Informan	: Untuk terkait penyelenggaraan pelayanan kita ada standarnya, jadi ada standar operasional prosedur. Seperti pengaduan pelanggan, keluhan pelanggan itu kita sudah memiliki standar. Jadi ketika petugas itu merasa apa yang disampaikan itu kurang jadi ada prosedur tersendiri gitu.

Peneliti	: Apakah penempatan petugas sudah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing?
Informan	: Kalau untuk petugas sudah memiliki job desc masing-masing, jadi tinggal melaksanakan saja.

Peneliti	: Selanjutnya, bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan petugas? Apakah ada peraturan khusus seperti pemakaian seragam atau identitas?
Informan	: Ya, kita ada penjadwalan, termasuk kita ikut intruksi dari Pemerintah Daerah, jadi di bulan juli ini kita pakai Batik, jadi semuanya setiap hari pakai batik. Kecuali tanggal 17 dan hari kamis pahing, itu pakai Kejawen. Jadi sudah ada standarnya dari Pemerintah daerah juga. Dan terkait PDAM sendiri kita ada seragam, dan termasuk identitas setiap petugas itu harus ada tanda pengenalan gitu. Jadi ketika pelanggan itu datang ke kantor itu mengetahui ternyata sudah ada standarnya bagi petugas. Termasuk unit pelayanannya, semua petugas menggunakan standar sesuai peraturan.
Peneliti	: Selanjutnya bagaimana kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
Informan	: Untuk kemampuan petugas tersendiri kita juga sudah di bekali setiap ada perekrutan pegawai itu, nanti per periode setiap 3 bulan kami adakan pelatihan, yang disebut pelayanan prima. Seperti bidang pelayanan, kami berikan pelayanan customer service dan lain sebagainya.
Peneliti	: Bagaimana kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?
Informan	: Untuk kedisiplinan kita harus mendisiplinkan. Dari bapak direktur juga sudah mengutamakan kedisiplinan. Kedisiplinan tersebut termasuk datang tepat waktu, penindaklanjutan keluhan pelanggan juga harus tepat waktu, pelayanan itu harus dilakukan selama 1x24 jam, itu pelayanan harus sudah selesai. Terkait pengaduan air tidak mengalir, kebocoran, air kotor. Itu juga kita langsung ketika ada aduan melalui media sosial, wa aduan, kita langsung menindaklanjuti kepada petugas di unit masing-masing. Jadi petugas yang di unit harus bisa stand by dan siap kapanpun dibutuhkan.

Peneliti	: Pertanyaan selanjutnya seperti apa kondisi pelayanan yang sudah berjalan? Apakah sudah konsisten?
Informan	: Kalau untuk kondisi pelayanan yang sudah berjalan ini alhamdulillah sampai sekarang sudah berjalan. Seiring waktu teknologi kan berkembang, kita juga harus mengikuti. Jadi kita juga memberikan kemudahan bagi pelanggan juga. Jadi ketika

	pelanggan itu complain bisa melalui wa aduan atau social media. Jadi kita harus stand by 1x24 jam gitu.
Peneliti	: Selanjutnya, apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang proses pelayanan pak?
Informan	: Kalau untuk di kantor pusat sendiri ini kita sudah terkoneksi ya. Jadi antar bagian itu sudah terkoneksi. Jadi nanti ketika ada aduan masuk dari pelanggan itu kita sudah bisa memantau ini sudah sejauh mana aduan ini berjalan, sudah sejauh mana tindak lanjut dari pengaduan tersebut.
Peneliti	: Selanjutnya, apakah ada kepastian jaminan biaya pelayanan?
Informan	: Kalau untuk biaya pelayanan kita gratis ya, kita kan juga ada maklumat pelayanan itu juga kita mengikuti itu sesuai dengan peraturan yang berlaku.
Peneliti	: Apakah ada kepastian jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
Informan	: Kalau itu ada di maklumat pelayanan termasuk juga ketika pelanggan itu mendaftar, kita sudah ada kontrak perjanjian. Jadi ketika air tidak mengalir 1x24 jam itu kita siap stand by untuk tanki airnya. Tapi karena kita tidak memiliki tanki air sendiri kita bekerjasama dengan penyedia jasa tanki air bersih. Jadi misalnya ada 1 perumahan air tidak mengalir selama 1x24 jam, kita juga siap untuk membantu suply air bersih di masyarakat.
Peneliti	: Selanjutnya bagaimana cara mengetahui keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan?

Informan	:	Kalau selama ini keinginan masyarakat itu kita masih proses survei kepuasan pelanggan. Kita ada survei kepuasan pelanggan setiap setahun sekali atau dua kali kita melaksanakan itu. Disamping itu juga kita rekap pengaduan. Jadi ketika rekap aduan yang berasal dari telepon, wa, social media itu kita evaluasi kira-kira sejauh mana masyarakat itu menerima layanan kami dan juga mengetahui masyarakat itu cenderung melakukan pengaduan dimana, ditelpon, di wa, atau Instagram, facebook, twitter.
Peneliti	:	Bagaimana bentuk kepedulian dan perhatian PDAM Tirta Sembada kepada pelanggan?
Informan	:	Kalau bentuk kepedulian kami kepada pelanggan itu kita diacara-acara misalnya hari air itu kita membagikan hadiah setiap pelanggan yang datang untuk melakukan pembayaran di kantor pusat. Atau pelanggan yang ada di jalan gitu. Jadi kita bagikan.
		Terus yang kedua kita lakukan CSR, yaitu respon terhadap lingkungan sekitar masyarakat. Seperti edukasi ke SD, melakukan sosialisasi cara menghemat air, bagaimana air itu bisa terjaga. Kita juga melakukan bakti social ke panti asuhan, dan tempat-tempat yang kurang waktu. Di ulang tahun Pemkab sleman dan di hari ulang tahun PDAM. Jadi setahun itu bisa 3 kali.
Peneliti	:	Pertanyaan selanjutnya, jenis pelayanan apa yang dilakukan oleh Kantor PDAM Tirta Sembada
Informan	:	Jenis pelayanan air bersih demi menunjang kehidupan yang lebih baik. Jadi air yang bersih itu adalah air yang berkaporit. Disamping itu juga kita melakukan pola hidup bersih dan sehat kita gandeng dinas Kesehatan untuk melakukan peninjauan, disetiap bulan itu kita Bersama dinas Kesehatan melakukan uji kualitas air. Jadi air pelanggan itu kita sampel dari beberapa unit pelayanan.
Peneliti	:	Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan Kantor PDAM Tirta Sembada?

Informan	: Kalau untuk kondisi keamanan di kantor pusat ini kita ada CCTV di semua sudut, dan untuk keamanan satpam ada 24 jam dengan 3 shift, pagi, sore, malam. Khusus malam hari satpamnya sebanyak 2 orang.
Peneliti	: Terkait pegawai yang pak, apakah ada sanksi bagi pegawai yang melanggar SOP?
Informan	: Ada, untuk sanksi tersendiri itu ada satuan pengawas internal terkait dengan pelayanan, sop yang sudah berjalan, atau pelanggaran-pelanggaran terkait kedisiplinan. Itu termasuk datang tepat waktu pulang tepat waktu itu ada sanksinya tersendiri. Juga ada beberapa tahapan sanksi itu, nanti ada surat peringatan, ada teguran dari atasan juga. Jadi mulai dari bawah staf ke kepala seksi, kepala seksi ke kepala sub bagian, kepala sub bagian ke kepala bagian administrasi keuangan, kepala bagian nanti tegurannya dari direktur. Jadi ada tahapan tersendiri.
Peneliti	: Pertanyaan terakhir, strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
Informan	: Untuk saat ini kita strategi pelayanan itu kami berusaha untuk memaksimalkan aduan yang ada di kanal resmi aduan kami. Sebenarnya kami harus meminimalisir aduan melalui media social, karena media sosial itu kan imbasnya besar sekali. Jadi kita lebih aware lagi aduan lewat media sosial. Jadi ketika ada aduan, kita bisa broadcast langsung. Jadi strateginya lebih meningkatkan pelayanan melalui media social. Jadi lebih memudahkan pelanggan juga.
Peneliti	: Baik pak demikian wawancara pada hari ini, terimakasih atas waktu yang diberikan kepada saya. Assalamualikum Wr. Wb.
Informan	: Waalaikumsalam Wr.Wb.

Nama Informan : Debbie Rizki Nur Utami
 Jabatan Informan : Staf Pelayanan PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman
 Tanggal Wawancara : 18 Juli 2023
 Lokasi Wawancara : Kantor PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman

Peneliti	: Assalamualikum Wr. Wb., sebelumnya perkenalkan nama saya Muflikhul Rafli, mahasiswa Ilmu Pemerintah Universitas Amikom Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman. Kalau boleh tahu dengan ibu siapa?
Informan	: Perkenalkan nama saya Debbie Rizki Nur Utami, selaku Staf Pelayanan PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman.
Peneliti	: Baik bu, saya langsung ke pertanyaan saja ya bu?
Informan	: Baik mas, silahkan.
Peneliti	: Bagaimana prosedur dalam melakukan pelayanan?
Informan	: Untuk prosedur melakukan pelayanan biasanya pelanggan nanti bisa langsung datang ke kantor kami, nanti bisa langsung ke bagian informasi langsung sampaikan keluhan yang dialami lalu akan kami berikan solusi untuk pelanggan agar tidak mengalami kesulitan dalam menerima layanan dari PDAM itu sendiri.
Peneliti	: Selanjutnya apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi pelanggan?
Informan	: Iya betul, karena kalau sekarang kami sudah lebih maju. Jadi untuk pelanggan sendiri kami berikan kemudahan untuk segala macam informasi atau perbaikan dan lain-lain itu sudah kami berikan kemudahan untuk pelanggan.
Peneliti	: Kemudian apakah PDAM Tirta Sembada memiliki standar pelayanan yang jelas? Jika iya apa saja?
Informan	: Kalau untuk standar pelayanan kami sudah ada standar yang cukup jelas, jadi nanti medianya banyak, bisa datang langsung ke kantor pusat kami atau ke kantor unit. Nanti juga bisa melalui sosial media kami, nanti bisa kami bantu untuk mendalami keluhan yang diajukan oleh pelanggan.
Peneliti	: Bagaimana kondisi sarana dan prasarana dalam menunjang proses pelayanan?

Informan	: Sudah cukup baik, kami sekarang sudah ada fasilitas untuk whatsapp juga, email, atau melalui sosial media seperti instagram, twitter itu kami sekarang juga sudah menggunakan. Jadi kalau misalnya ada keluhan dari pelanggan itu kami bisa cepat melayani.
Peneliti	: Apa saja alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
Informan	: Kalau untuk alat bantu seperti yang sudah dijelaskan tadi, bisa datang langsung ke kantor kami, melalui media sosial, seperti whatsapp, instagram, atau twitter kami untuk mengadakan keluhan yang dialami.
Peneliti	: Selanjutnya bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
Informan	: Sudah sangat baik ya, jadi cukup responsif jadi kalau misalnya ada kendala yang masuk dari pelanggan langsung kami tindak lanjuti secepat mungkin.
Peneliti	: Bagaimana sikap atau cara yang dilakukan ketika melayani masyarakat demi menjaga kualitas pelayanan?
Informan	: Biasanya kami pelayanannya memberikan empati kepada pelanggan. Karena kan juga kasihan juga kalau pelanggan ada kendala, terus nanti biasanya kalau ada keluhan kami selalu fast respond, lalu kami kordinasikan pada unit, nanti dari unitnya sendiri biasanya datang ke lokasi untuk melakukan perbaikan.
Peneliti	: Kemudian bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan petugas? Apakah ada aturan pemakaian seragam?
Informan	: Kalau kerapian sudah sesuai SOP, karena setiap harinya kami juga ada seragam dan itu memang wajib, jadi sudah cukup baik sih.
Peneliti	: Bagaimana cara petugas memberikan penjelasan kepada pelanggan ketika ada kebingungan?

Informan	:	Biasanya kami jelaskan kepada pelanggan, kalau memang membutuhkan pengulangan penjelasan kami juga akan menjelaskan kembali. Tapi kalau misalkan memang kendalanya seperti kurang paham atau bagaimana kami akan menganalogikan dengan sesederhana mungkin, sehingga pelanggan tidak kebingungan lagi.
Peneliti	:	Apakah petugas merespon setiap keluhan dari pelanggan?
Informan	:	Iya, setiap ada aduan yang masuk lewat media apapun kami terima lalu kami tanggapinya sesegera mungkin kami berikan solusi langsung kami tindak lanjuti.
Peneliti	:	Apakah PDAM Tirta Sembada memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
Informan	:	Iya, karena kami selalu berusaha begitu ada keluhan yang masuk, sesegera mungkin kami kordinasikan, sehingga pelanggan tidak menunggu lama. Karena kan untuk pelayanannya ini tentang air ya, jadi kebutuhannya sangat fundamental jadinya memang harus kami selesaikan secepat mungkin.
Peneliti	:	Pertanyaan terakhir dari saya, apakah PDAM Tirta Sembada memberikan jaminan kepastian biaya
Informan	:	Iya betul, karena kami juga sesuai dengan standar dari kantor, dari pemerintah, dari bupati juga. Jadi ditetapkannya juga sudah sesuai undang-undangnya jadi untuk kejelasannya sudah ada. Dan kami juga transparan kepada pelanggan, jika pelanggan bertanya mengenai tarif, pemasangan, atau tarif setiap bulannya, itu akan kami jelaskan secara detail.
Peneliti	:	Baik bu demikian wawancara pada hari ini, terimakasih atas waktu yang diberikan kepada saya. Assalamuafikum Wr. Wb.
Informan	:	Waalaiikumsalam Wr. Wb.

Nama Informan : Kasmimi
 Jabatan Informan : Pelanggan PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman
 Tanggal Wawancara : 24 Juli 2023
 Lokasi Wawancara : Kantor PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman

Peneliti	: Assalamualikum Wr. Wb., sebelumnya perkenalkan nama saya Muflikhul Rafli, mahasiswa Ilmu
	Pemerintah Universitas Amikom Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman. Kalau boleh tahu dengan ibu siapa?
Informan	: Nama saya Kasmini.
Peneliti	: Baik bu, apakah ibu merupakan pelanggan dari PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman?
Informan	: Iya betul mas, saya pelanggan PDAM Tirta Sembada.
Peneliti	: Baik bu, saya langsung ke pertanyaan saja ya bu?
Informan	: Baik mas, silahkan.
Peneliti	: Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan petugas?
Informan	: Alhamdulillah baik.
Peneliti	: Bagaimana kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?
Informan	: Sangat bagus mas, sudah sesuai dengan keinginan saya.
Peneliti	: Apakah tempat yang digunakan dalam pelayanan memberikan kenyamanan bagi anda?
Informan	: Sudah cukup nyaman.
Peneliti	: Apakah proses pelayanan yang diberikan memberikan kemudahan bagi anda?
Informan	: Sangat mempermudah saya.
Peneliti	: Selanjutnya bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai pelayanan yang diberikan?
Informan	: Bagus mas, bisa diterima dan bisa memahami dengan mudah.
Peneliti	: Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu?
Informan	: Lancar mas, jarang ada kesalahan petugas dalam melakukan pelayanan mas.
Peneliti	: Bagaimana kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan?

Informan	:	Cepat dan ramah lah petugas yang ada di PDAM sini.
Peneliti	:	Bagaimana petugas membantu pelanggan yang kebingungan?
Informan	:	Jadi dibantu sama petugas, dijelasin kalau saya bingung apa. Nanti dijelasin sedetailnya sama petugasnya itu mas.
Peneliti	:	Kemudian apakah petugas mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
Informan	:	Ada mas, setiap saya melakukan pembayaran waktu yang dibutuhkan tidak lama mas.
Peneliti	:	Selanjutnya apakah petugas mempunyai jaminan kepastian biaya?
Informan	:	Ada mas, jadi pembayaran tergantung pemakaian saya setiap bulan. Jika lebih dari 10 kubik baru dikenai tambahan biaya, kalau dibawah itu bayarnya standar.
Peneliti	:	Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan Kantor PDAM Tirta Sembada?
Informan	:	Aman karena motor ada yang jaga.
Peneliti	:	Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?
Informan	:	Iya mas
Peneliti	:	Kemudian apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?
Informan	:	Sangat sopan dan ramah mas.
Peneliti	:	Pertanyaan terakhir, apakah petugas melayani dengan tidak diskriminatif?
Informan	:	Iya mas, adil, yang duluan datang itu yang dilayani duluan.
Peneliti	:	Baik bu demikian wawancara pada hari ini, terimakasih atas waktu yang diberikan kepada saya. Assalamualaikum Wr. Wb.
Informan	:	Walaikumsalam Wr.Wb.

Nama Informan : Winarsih
 Jabatan Informan : Pelanggan PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman
 Tanggal Wawancara : 24 Juli 2023
 Lokasi Wawancara : Kantor PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman

Peneliti	: Assalamualikum Wr. Wb., sebelumnya perkenalkan nama saya Muflikhul Rafli, mahasiswa Ilmu Pemerintah Universitas Amikom Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman. Kalau boleh tahu dengan ibu siapa?
Informan	: Nama saya ibu Winarsih

Peneliti	: Baik bu, apakah ibu merupakan pelanggan dari PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman?
Informan	: Iya betul mas, saya pelanggan PDAM Tirta Sembada.
Peneliti	: Baik bu, saya langsung ke pertanyaan saja ya bu?
Informan	: Baik mas, silahkan.
Peneliti	: Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan petugas?
Informan	: Saya rasa sudah cukup bagus mas.
Peneliti	: Bagaimana kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?
Informan	: Bagus juga, sudah sesuai dengan harapan pelanggan.
Peneliti	: Apakah tempat yang digunakan dalam pelayanan memberikan kenyamanan bagi anda?
Informan	: Sudah cukup nyaman, diruang tunggu juga tidak panas. Jadi ketika antri sudah nyaman.
Peneliti	: Apakah proses pelayanan yang diberikan memberikan kemudahan bagi anda?
Informan	: Ya mudah.
Peneliti	: Selanjutnya bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai pelayanan yang diberikan?
Informan	: Sudah cukup jelas, sehingga saya dapat dengan mudah memahami penjelasan dari petugas.
Peneliti	: Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu?
Informan	: Lancar, nggak ada kendala bagi petugas.
Peneliti	: Bagaimana kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan?

Informan	: Cepat dan tepat mas, siapa yang datang duluan itu yang dilayani duluan.
Peneliti	: Bagaimana petugas membantu pelanggan yang kebingungan?
Informan	: Dijelaskan kembali sampai tidak bingung.
Peneliti	: Kemudian apakah petugas mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
Informan	: Tepat waktu mas, jadi saya tidak perlu menunggu lama.
Peneliti	: Selanjutnya apakah petugas mempunyai jaminan kepastian biaya?
Informan	: Pasti mas, dibawah 10 kubik biayanya standar.
Peneliti	: Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan Kantor PDAM Tirta Sembada?
Informan	: Aman mas, belum pernah terjadi apa-apa sih disini mas.
Peneliti	: Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?
Informan	: Mendahulukan mas.
Peneliti	: Kemudian apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?
Informan	: Santun dan ramah mas, semua petugas melayani dengan baik.
Peneliti	: Pertanyaan terakhir, apakah petugas melayani dengan tidak diskriminatif?
Informan	: Betul mas.
Peneliti	: Baik bu demikian wawancara pada hari ini, terimakasih atas waktu yang diberikan kepada saya. Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Informan	: Waalaikumsalam Wr. Wb.

Nama Informan : Setya Parmadi
 Jabatan Informan : Pelanggan PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman
 Tanggal Wawancara : 24 Juli 2023
 Lokasi Wawancara : Kantor PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman

Peneliti	: Assalamualikum Wr. Wb., sebelumnya perkenalkan nama saya Muflikhul Rafli, mahasiswa Ilmu Pemerintah Universitas Amikom Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman. Kalau boleh tahu dengan ibu siapa?
Informan	: Nama saya Setya Parmadi.
Peneliti	: Baik bu, apakah ibu merupakan pelanggan dari PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman?
Informan	: Iya betul mas, saya pelanggan PDAM Tirta Sembada.
Peneliti	: Baik bu, saya langsung ke pertanyaan saja ya bu?
Informan	: Baik mas, silahkan.
Peneliti	: Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan petugas?
Informan	: Sudah cukup baik mas.
Peneliti	: Bagaimana kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?
Informan	: Sudah tepat mas, sehingga saya merasa sangat terbantu.
Peneliti	: Apakah tempat yang digunakan dalam pelayanan memberikan kenyamanan bagi anda?
Informan	: Sudah sangat nyaman mas.
Peneliti	: Apakah proses pelayanan yang diberikan memberikan kemudahan bagi anda?
Informan	: Mudah mas.
Peneliti	: Selanjutnya bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai pelayanan yang diberikan?
Informan	: Sudah baik mas, setiap saya bertanya pasti dijelaskan dengan detail sampai saya mengerti.
Peneliti	: Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu?
Informan	: Sudah bagus mas, jadi pelayanan yang diberikan sangat memudahkan saya.
Peneliti	: Bagaimana kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan?
Informan	: Sudah cepat mas.

Peneliti	: Bagaimana petugas membantu pelanggan yang kebingungan?
Informan	: Kalau saya kebingungan nanti dijelaskan oleh petugasnya mas.
Peneliti	: Kemudian apakah petugas mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
Informan	: Iya mas, saya tidak memerlukan waktu yang lama dalam menerima pelayanan.
Peneliti	: Selanjutnya apakah petugas mempunyai jaminan kepastian biaya?
Informan	: Ada mas, biayanya sesuai peraturan yang ada.
Peneliti	: Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan Kantor PDAM Tirta Sembada?
Informan	: Aman mas, disini ada satpam yang ramah juga, parkirannya juga aman karena dijaga mas.
Peneliti	: Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?
Informan	: Iya mas betul.
Peneliti	: Kemudian apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?
Informan	: Petugas-petugas yang ada disini sangat sopan dalam melayani mas.
Peneliti	: Pertanyaan terakhir, apakah petugas melayani dengan tidak diskriminatif?
Informan	: Betul mas, disini tidak dibedakan semua sama. Siapa yang datang duluan, itu yang dilayani mas.
Peneliti	: Baik bu demikian wawancara pada hari ini, terimakasih atas waktu yang diberikan kepada saya. Assalamualikum Wr. Wb.
Informan	: Waalaikumsalam Wr.Wb.

Lampiran V

Dokumentasi



