

THESIS

**STRATEGI PELAYANAN PEMASANGAN SAMBUNGAN
BARU PADA PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA
SAMARINDA**



Oleh :

FAHRUDDIN
NIM: 1162000021

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**STRATEGI PELAYANAN PEMASANGAN SAMBUNGAN
BARU PADA PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA
SAMARINDA**

THESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister
Pada Program Studi Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**

Oleh:

**FAHRUDDIN
NIM: 1162000021**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

Disetujui Tanggal 04 Juni 2022

Oleh:

Pembimbing I

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS
NPP. 20110.86.0062

Pembimbing II

Dr. Endang Indartuti, M.Si
NPP. 20110.94.0402

Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Mengetahui
Dekan

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP. 20120.87.0103

Mengesahkan
Kaprodi

Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS
NPP. 20110.90.0203

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Pengaji
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memeroleh
Gelar Magister

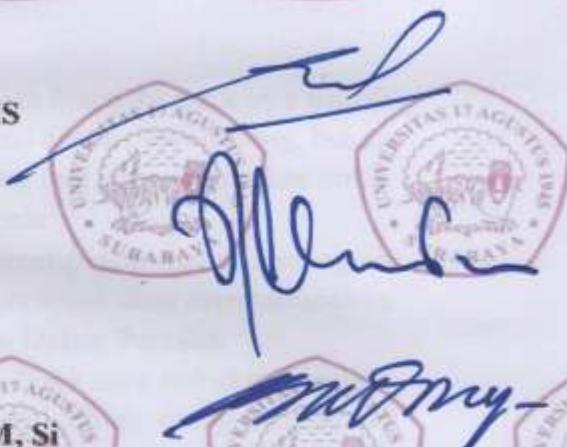
Pada tanggal 16 Juli 2022

Tim Pengaji

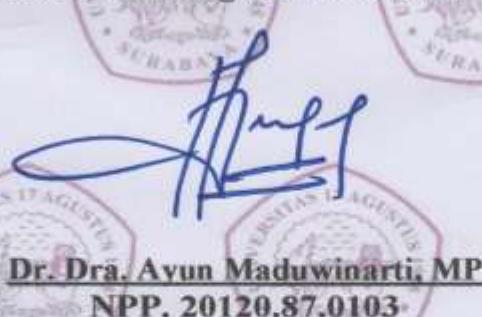
1. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS

2. Dr. Joko Widodo, MS

3. Dr. Teguh Priyo Sabono, Drs M, Si



Mengetahui :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Dr. Drs. Ayun Maduwinarti, MP
NPP. 20120.87.0103

**PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fahruddin

Alamat : Jl. Revolusi No. 100 RT 34 Lok Bahu Samarinda

Email : fachrybanjar@gmail.com

Telepon/HP : 08125829579

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul : "Strategi Pelayanan Pemasangan Sambungan Baru Pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda" adalah murni gagasan, rumusan , pemikiran dan penelitian saya sendiri. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Demikian lah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi kode etik atau sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di lingkungan dunia pendidikan.

Samarinda, 15 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan



Fahruddin

Nim : 1162000021



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahruddin
NBI/ NPM : 1162000021
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Jenis Karya : Tesis

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

Strategi Pelayanan Pemasangan Sambungan Baru Pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda

Dengan *Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Samarinda
Pada tanggal : 01 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



*Coret yang tidak perlu

MOTTO

“Seseorang yang tidak pernah melakukan kesalahan, tidak pernah mencoba sesuatu yang baru”. – Albert Einstein

HALAMAN PERSEMBAHAN

Thesis ini adalah persembahan kecil saya untuk kedua orangtua saya. Ketika dunia menutup pintunya pada saya, ayah dan ibu membuka lengannya untuk saya. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka berdua membuka hati untukku. Terima kasih karena selalu ada untukku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis berjudul “Strategi Pelayanan Pemasangan Sambungan Baru pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda” ini dapat terselesaikan.

Tesis ini disusun sebagai tugas akademik dan memenuhi syarat mencapai gelar program studi Magister Ilmu Administrasi serta guna memperdalam pemahaman mahasiswa mengenai kualitas pelayanan.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih terdapat kekurangan, baik dalam materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun kami harapkan demi sempurnanya tesis ini sehingga dapat bermanfaat bagi penyusun dan para pembaca pada umumnya. Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran di dalam mengerahkan peneliti dalam penyusunan tesis ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian tesis ini.
5. Ibu Dr. Endang Indartuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan banyak waktu dan masukan mengenai banyak hal lain yang sangat berguna bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian tesis ini.
6. Widodo, MS dan Bapak Dr. Teguh Priyo Sadono, Drs., M.Si selaku Penguji I dan Penguji II dalam Ujian Tesis serta banyak memberikan masukkan untuk perbaikan tesis yang saya buat untuk menjadi lebih baik.
7. Istri dan keluarga yang menjadi alasan untuk tidak patah semangat yang telah memberikan bantuan lewat do'a-do'anya dan atas dukungan yang telah diberikan baik berupa material maupun moril.
8. Kerabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
9. Para informan penelitian yang bersedia membantu peneliti untuk mempeoleh data penelitian.
10. Rekan-rekan Program Studi Magister Ilmu Administrasi khususnya yang telah meluangkan waktu dan banyak membantu.

Akhir kata, peneliti berharap kepada Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan saudara-saudara semua dan semoga tesis ini membawa manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 03 Agustus 2022

Fahruddin

ABSTRAK

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Strategi Pelayanan Pemasangan Sambungan Baru Pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda serta mendeskripsikan faktor yang mendukung dan menghambat dalam Strategi Pelayanan Pemasangan Sambungan Baru Pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Analisis data dilakukan dengan analisis lapangan model Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Pelayanan Pemasangan Sambungan Baru Pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dianggap kurang maksimal. Hal ini dikarenakan dalam menangani keluhan pelanggan baru, pihak Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dianggap lambat dan pelanggan atau pemohon diminta untuk sabar menunggu. Selain itu, pelanggan pemasangan baru Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda merasa bahwa adanya call center tidak berfungsi dengan baik karena tidak ada tanggapan serius dari pihak Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda, pihak Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dianggap kurang respon dan belum memberikan solusi bagi warga yang ada di daerah yang tidak memiliki pipa induk PDAM, serta cakupan pelayanan mengalami penurunan dan masih terdapat penduduk yang tidak terlayani dengan baik pada pemasangan sambungan baru Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Faktor pendukung dalam Strategi Pelayanan Pemasangan Sambungan Baru Pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda yaitu memiliki empat area pelayanan serta memberikan garaansi bagi pelanggan. Faktor penghambat dalam dalam peningkatan kualitas pelayanan pemasangan sambungan baru pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda terdiri dari: lambat dalam menangani keluhan pemohon pasan sambungan baru, adanya kenaikan tarif dasar listrik PLN, adanya kenaikan harga bahan kimia, kondisi topografi perbukitan atau gunung yang berpengaruh pada pendistribusian air, biaya perawatan alat yang cukup tinggi dikarenakan peralatan yang sudah tua, tingginya nilai Non Revenue Water (NRW) atau air tidak berekning, masih besarnya tunggakan pelanggan, jaringan perpipaan yang telah tua yaitu berusia di atas 25 tahun, masih banyak daerah yang belum terjangkau jaringan perpipaan, masih kurangnya booster untuk meningkatkan tekanan ke daerah yang bertekanan rendah, masih banyak meter air yang berusia tua, sumber daya manusia yang belum maksimal, instrusi air laut yang terjadi setiap tahun, serta masih banyak pemakaian air di luar prosedur atau konsumsi ilegal.

Kata kunci : Strategi Pelayanan, Pemasangan Sambungan Air, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe the strategic of services for installing new connections at Perumdam Tirta Kencana, Samarinda City and describe the factors that support and hinder the improvement of the quality of services for installing new connections at Perumdam Tirta Kencana, Samarinda City. Data analysis was carried out with a field analysis of Miles and Huberman's model consisting of data reduction, data presentation, as well as drawing conclusions and verification. The results showed that the strategic of service for installing new connections at Perumdam Tirta Kencana, Samarinda City, was considered less than optimal. This is because in handling new customer complaints, Perumdam Tirta Kencana Samarinda City is considered slow and customers or applicants are asked to wait patiently. In addition, customers of the new installation of Perumdam Tirta Kencana, Samarinda City, felt that the call center was not functioning properly because there was no serious response from Perumdam Tirta Kencana, Samarinda City, Perumdam Tirta Kencana Samarinda City was considered to be lacking in response and had not provided solutions for residents in areas that did not have PDAM main pipes, and the coverage of services has decreased and there are still residents who are not well served in the installation of the new connection of Perumdam Tirta Kencana, Samarinda City. The supporting factor in the quality of service for installing new connections at Perumdam Tirta Kencana, Samarinda City, is to have four service areas and provide maintenance for customers. The inhibiting factors in improving the quality of services for installing new connections at Perumdam Tirta Kencana, Samarinda City, consist of: slow in handling complaints of applicants for new connection passes, an increase in the basic electricity tariff of PLN, an increase in chemical prices, topographical conditions of hills or mountains that affect the distribution of water, high equipment maintenance costs due to old equipment, the high value of Non Revenue Water (NRW) or non-clear water, the still large amount of customer arrears, the old piping network, which is over 25 years old, there are still many areas that have not been reached by the piping network, there is still a lack of boosters to increase pressure to low-pressure areas, there are still many old water meters, human resources that have not been maximized, seawater intrusion that occurs every year, as well as the still large use of water outside of illegal procedures or consumption.

Keywords: Strategic of Service, Installation of Water Connections, Public Service

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGUJIAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS	v
LEMBAR PERSYARATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMPAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Teori yang Digunakan	8
2.2.1 Pelayanan Publik	8
2.2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Strategi Kualitas Jasa	17
2.2.4 Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	16
2.2.5 Strategi Untuk SDM dalam Lingkup Organisasi	18
2.3 <i>Critical Review</i>	20
BAB III PROSEDUR PENELITIAN	21
3.1 Landasan Filosofi dan Pendekatan Penelitian	21
3.2 Objek dan Informan Penelitian	21
3.3 Metode Pengumpulan Data	23
3.4 Keabsahan Data	23
3.5 Teknik Analisis Data	23
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	24
4.1.1 Gambaran Umum Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda	24
4.1.2 Sejarah Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda....	24
4.1.3 Visi, Misi dan Motto Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda	25
4.1.4 Data Pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda	26
4.2 Penyajian Data	27

4.2.1 Strategi Pelayanan Pemasangan Sambungan Baru pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.....	27
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Strategi Pelayanan Pemasangan Baru pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda	42
4.3 Temuan Penting	43
BAB V PENUTUP	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian	33
Tabel 4.1 Data Pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda periode tahun 2018 sampai 2020	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik Pertumbuhan Pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda	40
Gambar 4.2 Syarat Pendaftaran PDAM	56
Gambar 4.3 Formulir Pendaftaran PDAM	57
Gambar 4.4 Grafik Penduduk Terlayani pada pelayanan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda	58