

**Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM
Surya Sembada Surabaya**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

FIRMA LISA ANGGRAINI

1111900096

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

**Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM Surya
Sembada Surabaya**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

Firma Lisa Angraini

NBI 1111900096

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Firma Lisa Anggraini

NBI : 1111900096

Judul : Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM Surya
Sembada Surabaya

Surabaya, 27 Juni 2023

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

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing 1


Dr. Dra. Ayu Maduwinti, MP
NPP : 20120870103


Dida Rahmadanik, S. AP., M. AP
NPP : 20110160733

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 23 Juni 2023

Dewan Penguji :

1. **Dida Rahmadanik, S. AP., M. AP**
Ketua

2. **Drs. Adi Susiantoro, M. Si**
Anggota I

3. **Drs. Kendry Widiyanto, M.Si**
Anggota II

Mengesahkan
Dekan FISIP Untag Surabaya,

Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP
NPP : 20120870103



HALAMAN PERSEMBAHAN

سم الله رحمتي رحيم

Sembah sujud syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta.

Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat

terselesaikan.

MOTTO

“Kamu harus menyelesaikan apa yang sudah kamu mulai”

-Alit Susanto-

Dengan rasa syukur yang mendalam, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

Ayah dan Ibu Tercinta

Orang Tua saya yang sangat istimewa yaitu Ayah Rokhmat Zaini dan Ibu Siti Maemunah yang telah memberi dukungan luar biasa baik doa, moral, materi, kasih sayang serta lainnya yang merupakan anugerah terbesar yang pernah saya miliki.

Terima kasih telah merawat, mendidik dan bertanggung jawab penuh untuk kebahagiaan saya. Skripsi ini saya persembahkan kepada kalian dan semoga kelak bisa membanggakan kalian dengan keberhasilan atas pencapaian saya.

Orang Tersayang

Teruntuk Deddy Firmansyah, S.E., M.M , Shakila Alita Juana Anggraini, Maria Elya Teresnia serta seluruh keluarga besar saya yang sangat saya sayangi. Terima kasih telah mendoakan, mendukung, menemani, memberi semangat untuk tetap maju hingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Dosen Pembimbing Skripsi

Saya ucapkan banyak terimakasih kepada kedua dosen pembimbing Ibu Dida Rahmadanik,S.AP.,M.AP dan Bapak Eddy Wahyudi,SH.,M.Si yang banyak

meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasihat, dukungan serta selalu membantu saya selama proses studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Firma Lisa Anggraini
Tempat, Tanggal Lahir : Trenggalek, 26 Mei 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Jl.Hayam Wuruk No. 55 Kabupaten
Trenggalek
Phone Number : 085755264432
Email : firmalisaa@gmail.com

Pendidikan Formal

- 2006 – 2012 : SD Negeri 2 Ngantru Trenggalek
- 2012 – 2015 : SMP Negeri 6 Trenggalek
- 2015 – 2018 : SMA Negeri 1 Karanganyar
- 2019 – Sekarang : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Firma Lisa Anggraini

NBI : 1111900096

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM
Surya Sembada Surabaya

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 26 Juni 2023

Yang membuat Pernyataan



(Firma Lisa Anggraini)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

**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 : Firma Lisa Anggraini
NPM : 1111900096
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek~~

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

“Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM Surya Sembada Surabaya”
Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*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 : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 27 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Firma Lisa Anggraini)

*Coret yang tidak perlu

RINGKASAN

Firma Lisa Anggraini, 2023. **Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM Surya Sembada Surabaya**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ialah Badan Usaha Milik Daerah yang dipunyai oleh Pemerintah Daerah. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 5 Th 1962 sebagai usaha milik PEMDA yaitu berguna dalam bidang pelayanan jasa dan melaksanakan kepentingan publik dalam bidang air minum. Dalam kegiatannya PDAM sendiri dimulai dari produksi, pengolahan dan menyalurkan distribusinair bersih ke pelanggan. PDAM diberikan tanggung jawab agar mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan agar dapat menyalurkannya untuk seluruh kalangan konsumen dengan budget yang murah. Sehingga Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya melakukan suatu strategi program yaitu dengan terobosan terbarunya mengadakan diskon potongan harga untuk pelanggan baru pemasangan distribusi air PDAM. Program ini dilakukan agar semua rumah masyarakat bisa ter aliri distribusi penyaluran air dan bisa mencapai targetnya.

Penyajian data dalam pembahasan penelitian mengenai Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM Surya Sembada Surabaya akan disajikan dengan kutipan data dari hasil wawancara dengan informan dalam bentuk narasi agar lebih mudah dipahami. Untuk mendukung data lapangan terkait Peningkatan Pelayanan, peneliti menggunakan teori Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu: bukti fisik (tangibles), kehandalan (realibility), daya tanggap (responssiveness), jaminan (assurance), dan empati (empaty).

Hasil dari analisis yang dipaparkan maka peneliti memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada PDAM Surya Sembada Surabaya berjalan kurang baik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM belum dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan rendahnya daya tanggap dan jaminan kepastian waktu dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan dilapangan yang seharusnya bertujuan untuk meningkatkan jumlah produksi air agar terpenuhi dengan tepat waktu namun dengan adanya program diskon pemasangan ini menjadi terhambat dalam waktu pemasangannya. Sehingga dapat diambil ringkasan dari Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM Surya Sembada Surabaya sudah baik namun masih kurangnya ketepatan waktu pemasangan hal inipun dikarenakan banyaknya animo masyarakat dalam melakukan pemasangan distribusi air dalam masa diskon pasang baru yang diterapkan oleh PDAM Suraya Sembada Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas, Peningkatan Pelayanan Publik, Distribusi Air

SUMMARY

Firma Lisa Angraini, 2023. Improvement of Drinking Water Distribution Services at PDAM Surya Sembada Surabaya

Regional Drinking Water Company (PDAM) is a Regional Owned Enterprise owned by the Regional Government. Based on Law No. 5 of 1962 as a business owned by the Regional Government, namely useful in the field of services and carrying out public interests in the field of drinking water. In its activities, PDAM itself starts from the production, processing and distribution of clean water to customers. PDAM is given the responsibility to develop and manage the supply system so that it can distribute it to all consumers with a low budget. So that the Regional Drinking Water Company (PDAM) Surya Sembada City of Surabaya carried out a program strategy, namely with its latest breakthrough, holding discounted prices for new customers installing PDAM water distribution. This program is carried out so that all community houses can be streamed by the distribution of water distribution and can reach the target.

Presentation of data in the discussion of research on Improved Drinking Water Distribution Services at PDAM Surya Sembada Surabaya will be presented with excerpts of data from interviews with informants in narrative form to make it easier to understand. To support field data related to Service Improvement, researchers used the theory of Service Quality according to Zeithaml, Parasuraman and Berry which indicators of service quality lie in five dimensions, namely: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy (empathy).

The results of the analysis presented, the researcher concludes that the quality of public services at PDAM Surya Sembada Surabaya is not going well. The quality of service provided by PDAM cannot be said to be good, this is due to the low responsiveness and guarantee of time certainty from officers in solving problems in the field which should aim to increase the amount of water production so that it is fulfilled on time but with the installation discount program this is hampered in installation time. So that it can be taken a summary of the Improvement of Drinking Water Distribution Services at PDAM Surya Sembada Surabaya which is good, but there is still a lack of timely installation, even this is due to the large amount of public interest in installing water distribution during the new tide discount period implemented by PDAM Suraya Sembada Surabaya.

Keywords: Quality, Public Service Improvement, Water Distribution

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat Menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 adalah di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan doa, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terima kasih, antara lain kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua saya yang sangat istimewa yaitu Ayah Rokhmat Zaini dan Ibu Siti Maemunah yang telah memberi dukungan luar biasa baik doa, moral, materi, kasih sayang serta lainnya yang merupakan anugerah terbesar yang pernah saya miliki. Terima kasih telah merawat, mendidik dan bertanggung jawab penuh untuk kebahagiaan saya. Skripsi ini saya persembahkan kepada kalian dan semoga kelak bisa membanggakan kalian dengan keberhasilan atas pencapaian saya.
3. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945.
5. Anggraeny Puspaningtyas, S. AP., M. AP selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Dida Rahmadanik, S. AP., M. AP selaku Dosen Pembimbing Satu yang banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta memberikan semangat sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan.
7. Eddy Wahyudi,SH.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua dan Dosen Wali yang banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta selalu membantu saya selama proses studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

8. Seluruh informan yang telah memberikan informasi untuk saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan memberikan ilmu kepada penulis selama penulis menjalani masa studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
10. Deddy Firmansyah, SE.MM , Shakila Alita Juana Anggraini, Maria Elya Teresnia selaku saudara saya yang sangat saya banggakan serta seluruh keluarga besar saya yang sangat saya sayangi. Terima kasih telah mendoakan, mendukung, memberi semangat untuk tetap maju hingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini.
11. Orang terkasih saya Edwin Yuniarta, terima kasih your are the best support system.
12. Untuk sahabat saya Nanda, Tyas, Yashinta, Ridha, Firda, Millenia, Mila, Septi telah membantu memberikan ide, bersedia mendengarkan keluhan dan perhatian dalam menemani pembuatan Skripsi ini.
13. Seluruh teman – teman saya angkatan 2019 terkhususkan teman seperjuangan saya Clarisa Dwi Oktaviani, Emilda Roudah Salsabilla, dan Aida Nur Amalia yang banyak berperan didalam penulisan Skripsi saya. Terima kasih banyak tanpa kalian dunia perkuliahan saya tidak akan seasyik ini dan semoga sama – sama dilancarkan sampai akhir perjuangan.
14. Serta pihak – pihak lain yang turut membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung yang belum disebutkan.
15. Terakhir untuk diri saya sendiri. Terima kasih telah berjuang bersama melewati proses ini. Terima kasih karena tidak pernah menyerah dan selalu yakin bahwa kita akan mampu melewati perjuangan sampai dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari kesempurnaan penulisan skripsi dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, untuk langkah lebih maju penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun. Pada akhirnya penulis berharap penulisan skripsi ini dapat menambah pengetahuan penulis serta bermanfaat bagi pihak yang terkait.

Surabaya, 7 Juni 2023



Firma Lisa Anggraini

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 Hasil Penelitian Rizal Agung Wicaksono (2017)	9
2.1.2 Hasil Penelitian Imam Fachruddin (2018)	9
2.1.3 Hasil Penelitian Arsid Ida Widianingsih, Heru Nurasa, Entang Adhy Muhtar(2019)	10

2.1.4 Hasil Penelitian Bakhtiar Tijjang, Nurfadhilah, Pandi Putra (2019).....	11
2.1.5 Hasil Penelitian I Y Septiariva, I W K Suryawan, S Suhardono, E S Sofiyah, N L Zahra (2020).....	11
2.1.6 Hasil Penelitian Roy Maulidi (2021)	12
2.1.7 Hasil Penelitian Ni Ketut Riani (2021)	13
2.1.8 Hasil Penelitian Rahmadi, Fajar Apriani, Thalita Rifda Khaerani (2022).....	13
2.1.9 Hasil Penelitian Anita Asriani (2022)	14
2.1.10 Hasil Penelitian Valeriana Lukitosari, Sunarsini Sunarsini, Wahyu Fistia Doctorina, Laksmi Prita Wardhani, Endah Rokhmata Merdika Putri (2023).....	15
2.1.6 Kritikal Review	25
2.2 Landasan Teori.....	26
2.2.1 Pengertian administrasi Publik.....	26
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	27
2.2.3 Teori Peningkatan Pelayanan Publik.....	28
2.3 Kerangka Konseptual.....	28
BAB III.....	31
METODELOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Fokus Penelitian.....	32
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.4 Jenis dan Sumber Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Metode Analisis Data.....	34
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil	37
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.2 Penyajian Data	38

4.2 Pembahasan.....	48
BAB V	61
KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan dan Pemakaian.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Informan Kunci Penelitian	34
Tabel 4.1 Biaya Diskon Pemasangan Baru	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah PDAM di Indonesia (2012-2020)	2
Gambar 1.2 Proses Pasang Baru	5
Gambar 4.1 Deskripsi Objek	37
Gambar 4.2 ruang tunggu pelanggan	40
Gambar 4.3 Pegawai pelayanan melayani pelanggan	42
Gambar 4.4 Aplikasi Resmi PDAM	44
Gambar 4.5 Jumlah Pelanggan Terpasang	48