

LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “**Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM Surya Sembada Surabaya**”. Berikut pedoman wawancara untuk menjawab rumusan masalah Bagaimana Strategi Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM Surya Sembada Surabaya? Pedoman wawancara menggunakan Teori Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry sebagai berikut :

➤ PDAM Surya Sembada Surabaya

Tangible, atau bukti fisik

1. Menurut bapak atau ibu apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses dalam pelayanan pelanggan diskon pasang baru?
2. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan kepada pelanggan ?
3. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan pelanggan ?
4. Apakah dalam melakukan proses pelayanan pelanggan diskon pasang baru menggunakan alat bantu? (Dalam hal ini computer/manual/pencacatan buku saja)

Reliability, atau kehandalan

1. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan pelanggan diskon pasang baru ?
2. Apakah PDAM Surya Sembada Surabaya memiliki standar pelayanan yang jelas untuk pelanggan diskon pasang baru ?
3. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan pelanggan diskon pasang baru ?

Responsiveness, atau tanggapan

1. Menurut bapak atau ibu, bagaimana respon atau tanggapan PDAM Surya Sembada Surabaya dalam menanggapi keluhan pengguna layanan khususnya pelanggan diskon pasang baru ?
2. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat untuk pelanggan diskon pasang baru ?
3. Apakah pegawai telah melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan pelanggan diskon pasang baru tersebut ?

Assurance, atau jaminan dan kepastian

1. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan pemasangan distribusi air khusus pelanggan diskon pasang baru ?

2. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan pemasangan pelanggan diskon pasang baru ? (berapa besar diskon untuk pasang baru)

Empathy, yaitu memberikan perhatian/kepedulian

1. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan khususnya pelanggan diskon pasang baru dari pada kepentingan pribadi ?

2. Apakah pegawai sudah melayani pelanggan dengan sopan santun dan ramah?

3. Apakah pegawai telah melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan?

4. Apakah pegawai pelayanan merespon keluhan pelanggan pasang baru dengan baik?

5. Apakah pegawai pelayanan memberikan pelayanan khusus terhadap pelanggan penyandang disabilitas atau lansia?

➤ Pelanggan PDAM Surya Sembada Surabaya

Tangible, atau bukti fisik

1. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan pelanggan di PDAM Surya Sembada Surabaya?

2. Bagaimanakah suasana tempat tunggu pelanggan yang ada di PDAM Surya Sembada Surabaya ?

3. Bagaimana cara pegawai pelayanan dalam memberikan kemudahan kepada pelanggan ?

Reliability, atau kehandalan

1. Bagaimanakah tentang kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan pelanggan diskon pasang baru ?

2. Apakah PDAM Surya Sembada Surabaya memiliki standar pelayanan yang jelas untuk pelanggan diskon pasang baru ?

Responsiveness, atau tanggapan

1. Menurut bapak atau ibu, bagaimana respon atau tanggapan PDAM Surya Sembada Surabaya dalam menanggapi keluhan pengguna layanan khususnya pelanggan diskon pasang baru ?

2. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat untuk pelanggan diskon pasang baru ?

3. Apakah pegawai telah melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan pelanggan diskon pasang baru tersebut ?

Assurance, atau jaminan dan kepastian

1. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan pemasangan pelanggan diskon pasang baru dari pihak PDAM Surya Sembada Surabaya ?

2. Apakah ada jaminan biaya yang dibayarkan dalam pelayanan pemasangan khusus pelanggan diskon pasang baru ?

Empathy, yaitu memberikan perhatian/kepedulian

1. Apakah pegawai sudah melayani pelanggan dengan sopan santun dan ramah?

2. Apakah pegawai telah melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan?

3. Bagaimanakah kepedulian pegawai pelayanan dalam merespon keluhan pelanggan diskon pasang baru?

4. Bagaimanakah pelayanan terhadap pelanggan penyandang disabilitas atau lansia?

2. Surat Pengantar Observasi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 31 Maret 2023

Nomor : 1146K/FISIP/III/2023
 Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
 Perihal : **Permohonan Ijin Observasi**

Kepada Yth. : Kepala DPM & PTSP kota Surabaya
 Tunjungan St No.1, Genteng, Kota Surabaya

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Firma Lisa Anggraini (1111900096)	Jl. Hayam Wuruk RT.21/RW.07 Ngantru, Treggalek	85755264432

Guna melakukan pengambilan data di :

"PDAM Surya Sembada Kota Surabaya"


Dengan judul Skripsi: **"Strategi Peningkatan Distribusi Air Minum di PDAM Surya Sembada Surabaya"**

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP
 N. P. 20120.87.0103

Tembusan :

3. Surat Izin Observasi PDAM


**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
SURYA SEMBADA
KOTA SURABAYA**

Surabaya, 05 MAY 2023

Nomor	: 000/479/PDAM/2023	Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNTAG
Sifat	: Biasa	Jl.Semolowaru No.45
Lampiran	: Satu berkas	Surabaya
Hal	: Kerja Praktik/Penelitian	

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : 1147/K/FISIP/III/2022 tanggal 31 Maret 2023 perihal Izin Penelitian Observasi, bersama ini kami menginformasikan bahwa permohonan Saudara terkait permohonan Penelitian kami terima dan dilaksanakan secara tatap muka dengan jadwal sebagai berikut:


Tanggal : 08 Mei 2023, s.d. 08 Juni 2023.
Pukul : 07.30 WIB, s.d. Selesai.
Jumlah Peserta : Satu Orang.
Bagian Sitem Transmisi&Dist Utama,
Bagian Sistem Dist.Barat dan Timur,
Kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
Jl.Mayjend Prof.Dr.Moestopo No.2 Surabaya.


Catatan :

1. Mahasiswa/siswa selama melaksanakan kerja Praktik/Penelitian dilingkungan kerja diharapkan dapat menerapkan kedisiplinan, menjaga etika dan komunikasi yang baik, bertanggung jawab, menjaga kejujuran serta mematuhi peraturan perusahaan yang berlaku.
2. Hasil Kerja Praktik/Penelitian diserahkan kepada PDAM dan tidak mempublikasikan tanpa seizin/sepengetahuan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Demikian atas perhatian dan kerja sama, kami menyampaikan terima kasih.

a.n. DIREKSI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA,

 Telah ditandatangani secara elektronik oleh:
Sekretaris Perusahaan
Diah Ayu Anggraeni, S.Psi., M.Psi
NIP. 1.06.01347



4. Dokumentasi Wawancara



5. Surat Keterangan Turnitin Bab 1, 4, 5



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 221/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Firma Lisa A

NBI : 1111900096

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 31 Mei 2023
Kepala Lab. Otonomi,

LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

6. Kartu Bimbingan

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi: Administrasi Publik, Administrasi Bisnis, Ilmu Komunikasi
 Magister Administrasi Publik, Magister Ilmu Komunikasi, Magister Ilmu Pemerintahan
 Gedung F 101, Jl. Semolowangi 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email: tag@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Fima Lisa Annggrani
 NRI : 111900056
 Program Studi : Administrasi Negeria
 Dosen Pembimbing I : Dida Rahmadani, S.AP., M.AP.
 Dosen Pembimbing II : Eddy Wahyuk, SH., M.Si.
 Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

No	Tanggal	Saran/Petunjuk	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
1	22/2023 12	Cari permasalahan di lapangan terkait strategi	f	[Signature]
2	11/2023 13	ACC Bab 1 Perbaiki bab 2	f	[Signature]
3	16/2023 13	ACC Bab 2 ACC Revisi Bab 3	f	[Signature]
4	18/2023 9	Perbaikan bab 2 dan bab 3 Revisi bab 2	f	[Signature]
5	29/2023 13	ACC Turun lapangan	f	[Signature]
6	24/2023 16	Revisi bab 4 Penyajian data & pembahasan	f	[Signature]
7	7/2023 16	Revisi bab 4 pembahasan Revisi bab 5 kesimpulan & saran	f	[Signature]

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi: Administrasi Publik, Administrasi Bisnis, Ilmu Komunikasi
 Magister Administrasi Publik, Magister Ilmu Komunikasi, Magister Ilmu Pemerintahan
 Gedung F 101, Jl. Semolowangi 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email: tag@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Petunjuk	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
8	8/6/23	Perbaikan Redaksi/lembar kesimpulan & Saran ACC		[Signature]
9	14/23 6	ACC Bab 1-V Daftar Pustaka	f	[Signature]

Catatan:
 1. Kartu Bimbingan dosen saat bimbingan
 2. Kartu bimbingan dan ada Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai
 Tanggal: 14 Juni 2023

Dosen Pembimbing I: Dida Rahmadani, M.AP. [Signature]
 Dosen Pembimbing II: [Signature]

7.Surat Persetujuan Skripsi

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Firma Lisa Anggraini
NBI : 1111900096
Judul : Strategi Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM Surya
Sembada Surabaya

Surabaya, 07 Juni 2023


Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



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



Bddy Wahyudi, SH., M.Si
NPP 2046F.15.0695

8. Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 1

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Firma Lisa Anggraini

NIM : 1111900096

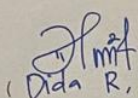
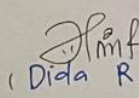
Hari/ Tanggal Ujian : Jumat, 23 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

Ikuti saran dari penguji

Surabaya, 3 Juni 2023

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

() ()
(Dida R, M.A.P) (Dida R, M.A.P)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

9. Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 2

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Firma Lisa Anggraini

NIM : 1111900096

Hari/ Tanggal Ujian : Jumat, 23 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

judul Revisi
Strategi *sebaiknya di hapus.*

sema kata strategi
dihapus dari judul
keempulan

Surabaya, *27/6/2023*
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan Revisi dari Dosen Penguji 1.

[Signature] *[Signature]* *[Signature]*

27/6/2023

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan kiri.

11.LOA Publikasi Jurnal



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN

PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV, No. 11 Surabaya, Indonesia

<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com



PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

3/06/2023/#1056

L.o.A

6/03/2023

Kepada

FIRMA LISA ANGGRAINI

firmalisaa@gmail.com;

DIDA RAHMADANIK

didarahma@untag-sby.ac.id;

EDDY WAHYUDI

ediwahyudi@untag-sby.ac.id;

Di

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

INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DISTRIBUSI AIR MINUM DI PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA**, yang diterbitkan pada bulan Nopember Tahun 2023: Volume 3, No. 06 (2023).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>

