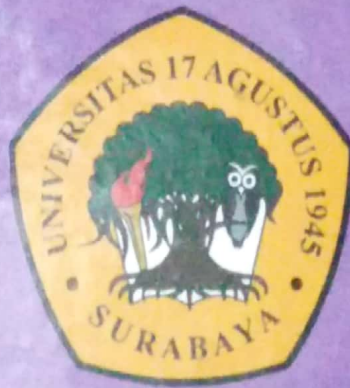


**KUALITAS PELAYANAN AIR PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - I
Program Studi Administrasi Publik



Oleh :

CLARITA BERLIYANA PUTRI
NBI : 1111600074

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

2020

**Kualitas Pelayanan Air PDAM Surya Sembada Surabaya
Terhadap Kepuasan Pelanggan**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik



OLEH :


CLARITA BERLIYANA PUTRI

NBI: 1111600074

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Clarita Berliyana Putri
NPM : 1111600074
Judul : Kualitas Pelayanan Air-PDAM Surya Sembada Surabaya Terhadap Kepuasan Pelanggan


Surabaya, 29 Juni 2020

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu
Pembimbing I
Politik


Dr. Endro Tjahjono, MM

Disetujui oleh
Dosen


Drs. Radjikan, M.Si

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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 : 7 Juli 2020

Dewan Penguji :

1. **Drs. Radjikan, M.Si**

(.....)

2. **Dr. Tri Yulianti, M.Si**

(.....)

3. **Drs. M. Wahyono, M.Si**

(.....)

**Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, MM



U N I V E R S I T A S
1 7 A G U S T U S 1 9 4 5
S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 593 1800 (EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID.

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Clarita Berliyana Putri
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

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

Kualitas Pelayanan Air PDAM Surya Sembada Surabaya Terhadap Kepuasan Pelanggan

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 :

Yang Menyatakan



Clarita Berliyana Putri

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Clarita Berliyana Putri

NBI : 1111600074

Jenjang : S-1

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Air PDAM Surya Sembada Surabaya Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 29 Juni 2020

Ya
METERAI
TEMPEL
75AHF582221904
000
RUPIAH
(Clarita Berliyana Putri)

MOTO

Orang pesimis melihat kesulitan dalam setiap kesempatan. Orang yang optimis melihat kesempatan dalam setiap kesulitan.

Hai orang-orang yang beriman, jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkanmu (Muhammad: 7)

Jika kalian memudahakan urusan orang lain maka urusan kalian akan dipermudah dengan rahmat-nya.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini sebagai tanda baktiku kepada Ibu dan kakak-kakak ku tercinta yang tidak pernah menyerah untuk memberiku nasihat dan memberikan dukungan semangat serta limpahan doa hingga berada di titik yang sekarang. Dan tidak lupa kepada semua Sahabat- sahabatku terimakasih atas semua doa dan semangat yang telah kalian berikan padaku.

ABSTRACT

The regional water Supply Company (PDAM) Surya Sembada Surabaya is now seen in the service of the needs of clean water which is increasing as the day for industrial and residential. PDAM is one of the public companies serving the public interest and is a good conversation among customers. Considering water is one of the natural resources that is very important and needed by every community so it requires the service of clean water provider. In general, PDAM has a mission that is not equal to other companies, because as a PDAM area company is not only oriented to profit (profit) only, but PDAM also demanded to provide satisfaction to consumers. Satisfied customers are able to bring new customers through recommendations from the mouth of the Kemulut. Therefore, the company needs to maintain customer satisfaction through improved quality of good service. Based on the initial observation of research in PDAM Surya Sembada Kota Surabaya There are several problems namely: (1) Customer complaints about pipe leakage (2) water that comes out cloudy (3) meter customers are damaged. The type of research researchers use in this study is a type of qualitative descriptive research method. As a troubleshooting procedure that is investigate with the state of the research object based on the fact. That aims to dig up information, uncover an incident and give it a thorough understanding. From the results of the study showed that (1) implementation of quality and service provided by the PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Apply the dimensions Tangibel, Realibility, Responsiviness, Assurance and Emphaty and its indicators. But there are indicators that have not yet walked according to the desired community, among others the service is given still less fast and precise, the ability of employees in communicating to customers. (2) The cause of service quality is less than the maximum in the PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, which is the handling of water utilities solar Sembada Kota Surabaya Gap Communication, handling is less perceptive. (3) Capacity ability to service users so that users feel satisfied.

Keywords: *Quality of service, customer satisfaction, PDAM*

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Surabaya sekarang terlihat kwalahan melakukan pelayanan kebutuhan air bersih yang semakin hari meningkat untuk industri dan perumahan . PDAM sebagai salah satu perusahaan publik yang melayani kepentingan umum dan menjadi pembicaraan baik dikalangan pelanggan. Mengingat air adalah salah satu sumber daya alam yang sangat penting dan dibutuhkan oleh setiap kalangan masyarakat sehingga memerlukan pelayanan penyedia air bersih . Secara umum PDAM mempunyai misi yang tidak sama dengan perusahaan lain, disebabkan karena sebagai perusahaan daerah PDAM tidak hanya berorientasi pada keuntungan (*profit*) semata, tetapi PDAM juga dituntut bisa memberikan kepuasan kepada konsumennya. Pelanggan yang puas mampu mendatangkan pelanggan baru melalui rekomendasi dari mulut kemulut . Maka dari itu perusahaan perlu mempertahankan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan yang baik .Berdaskan pengamatan awal penelitian di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya terdapat beberapa permasalahan yakni : (1) Keluhan pelanggan tentang kebocoran pipa (2) air yang keluar keruh (3) meteran pelanggan yang rusak. Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah jenis metode penelitan deskriptif kualitatif. Sebagai prosedur pemecahan masalah yang di selidiki dengan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta sebagaimana adanya. Yang bertujuan untuk menggali informasi, mengungkap sebuah kejadian dan memberikan pemahaman yang di teliti tersebut. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pelaksanaan dibidang kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menerapkan dimensi *Tangibel, Realibility, Responsiviness, Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada indikator yang belum berjalan sesuai dengan yang diinginkan masyarakat, antara lain pelayanan diberikan masih kurang cepat dan tepat, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi kepada pelanggan. (2) Faktor penyebab kualitas pelayanan kurang maksimal pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yaitu penanganan pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya kesenjangan komunikasi, penanganan yang kurang tanggap. (3) kemampuan kapasitas untuk melakukan pelayanan kepada pengguna layanan sehingga pengguna merasa puas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, kepuasan pelanggan, PDAM

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-nya dan hidayah-nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam meraih gelar sarjana (S-1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses pengerjaan skripsi ini tidak lepas dari dukungan keluarga serta sahabat-sahabat yang memberi semangat agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Kiranya peneliti ini dapat memberi banyak manfaat kepada para pembaca. Penulis juga ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberi pengajaran, dorongan serta bantuan motivasi bagi penulis. Khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Drs.Radjikan, M.Si selaku Dosen pembimbing pertama dan Bapak Drs. Supri Hartono, MS selaku Dosen pembimbing kedua. Terimakasih atas segala waktu yang diberikan untuk bimbingan, ajaran dan ilmu-ilmu yang penulis dapatkan dari selama penyusunan skripsi ini. Terimakasih dan mohon maaf bila ada kesalahan yang penulis telah lakukan;
2. Ibu ku tercinta (Sulis Tyaningsih) dan kakak-kakak ku tersayang (Evy dan Koko) Terimakasih atas segala doa dan dukungan baik moral maupun materil kepada penulis dalam melakukan penelitian, dan terimakasih untuk kasih sayang dan penyemangat yang diberikan untuk penulis;
3. Segenap Dosen pengajar pada Prodi Administrasi Publi, Termakasih telah memberikan ilmu pendidikan dan pengetahuan kepada penulis selama duduk di bangku perkuliahan;
4. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik yang banyak memberi kesan, kenangan dan solidaritas selama kuliah;
5. Para staf Tata Usaha (TU) Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas segala bantuan informasi selama perkuliahan;
6. Sahabat terbaikku Berliana, Indah, Windy, Ambar dan orang spesial Caesar yang selalu mendukung, membantu dan memberi semangat saat saya menghadapi kesulitan;
7. Teman-teman KKN Ponorogo Pomahan Bantengan yang selalu saling suport dan sudah menjadi keluarga kedua bagi saya.
8. Serta kepada semua pihak yang telah terlibat dan tidak dapat disebutkan satu persatu semoga Allah membalas kebaikannya;

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan pembaca. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini.

Surabaya, 26 Juni 2020

Penulis


Clarita Berliyana Putri

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Tanda Persetujuan Skripsi	ii
Tanda Pengesahan SKripsi	iii
Lembar Publikasi	iv
Surat Pernyataan Keaslian	v
Motto	vi
Persembahan	vii
Abstrak	viii
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Kualitas Pelayanan	9
2.2.1.1 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	11
2.2.1.2 Cara Meningkatkan Kualitas Pelayanan	12
2.2.2 Kepuasan pelanggan	13
2.3 Kerangka Pikir	15
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Lokasi	16
3.3 Fokus Penelitian	16
3.4 Tipe dan Sumber Data	16
3.5 Teknik Pengumpulan Data	16
3.6 Teknik Analisis data	17
BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA, DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Obyek	19
4.1.1 PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA	19
4.1.2 Lokasi Penelitian	19

4.1.3 Struktural	20
4.2 Penyajian Data	21
4.2.1 Tangibles	22
4.2.2 Responsiveness	22
4.2.3 Assurance	23
4.2.4 Reliability	23
4.2.5 Emphaty	23
4.3 Pembahasan	24
4.3.1 Analisis Data	24
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	26
5.2 SARAN	26

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data KPP (Komisi Pelayanan Publik) Jatim Tahun 2015.....	3
Table 1.2 Jumlah pelanggan PDAM Kota Surabaya	4

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	20