

**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM TIRTA BETUAH KEPADA PELANGGAN
DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH
DI KABUPATEN BANYUASIN
(Studi Kantor PDAM Cabang Kenten Laut)**

SKRIPSI



Diajukan oleh :

Aji Kurniawan
NIM. 07011381419138

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2018

**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM TIRTA BETUAH KEPADA PELANGGAN
DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH
DI KABUPATEN BANYUASIN
(Studi Kantor PDAM Cabang Kenten Laut)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Drajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara



Diajukan oleh :

Aji Kurniawan
NIM. 07011381419138

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM TIRTA BETUAH KEPADA PELANGGAN DALAM
PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH DI KABUPATEN
BANYUASIN
(Studi Kantor PDAM Cabang Kenten Laut)

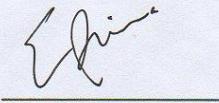
SKRIPSI

Oleh :
Aji Kurniawan
07011381419138

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, November 2018

Pembimbing I

Dr. Lili Erina, M.Si
NIP.196612301992032001



Pembimbing II

Drs. Mardianto, M.Si

NIP.196211251989121001



HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “*Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah Kepada Pelanggan dalam Pendistribusian Air Bersih Di Kabupaten Banyuasin (studi kantor PDAM cabang Kenten Laut)*” telah dipertahankan dihadapan Tim Pengujii Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 4 Desember 2018.

Palembang, 4 Desember 2018

Ketua :

1. Dr. Lili Erina, M.Si
NIP. 1966123019992032001

Anggota

1. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001
2. Dra. Martina, M.Si
NIP. 196603051993022001
3. Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001

Mengetahui,

ILMU ALAT PENGABDIAN

Dekan FISIP

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.PA
NIP. 198108272009121002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Usaha Tidak Akan Menghianati Hasil, Hasil Tanpa Usaha Itu Mustahil”

(Sumber: Sulistio)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Ayahanda Mulyadi dan
Ibunda Siti Masitoh Tercinta
2. Sahabat Terbaik
3. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya beserta Nabi Muhammad SAW sebagai pedoman hidup manusia di dunia sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah Kepada Pelanggan dalam Pendistribusian Air Bersih (studi kantor PDAM cabang Kenten Laut)**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Dalam penyusunan, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan do'a dan semangat dalam proses perkuliahan
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya
3. Bapak Prof. Dr. Kgs Muhammad Sobri, M. Si, selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya,
4. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara,
5. Dr.Lili Erina, M.Si, M.Si, sebagai Pembimbing I,
6. Drs. Mardianto, M.Si, sebagai Pembimbing II,
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen FISIP Universitas Sriwijaya
8. Seluruh staf pegawai PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut, yang telah membantu dalam pengambilan data penelitian,
9. Seluruh dosen pengajar Ilmu Administrasi Negara Universitas Sriwijaya yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan sehingga memungkinkan penulis menyelesaikan pendidikan,
10. Sahabat group "GSM" yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini,
11. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2014 kampus Palembang dan seluruh staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Sriwijaya.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari masih banyak sekali terdapat kekurangannya dengan segala keterbatasan yang ada. Semoga uraian dalam Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, November 2018

Penulis,

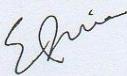
Aji Kurniawan
NIM.07011381419138

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi sering terjadi pemadaman air, kebocoran pipa, kerusakan meteran air, pembayaran yang tidak sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut kepada pelanggan dalam pendistribusian air bersih. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan dekriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah penyebaran kuisioner kepada 100 orang responden yang merupakan pelanggan dari PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut dengan penilaian Metode Presentase, serta melakukan observasi dan pengumpulan data sekunder. Dimensi yang digunakan adalah berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml Parasurahman, dkk. Yaitu: dimensi berwujud adalah 52 atau cukup puas, dimensi keandalan adalah 56 atau cukup puas, dimensi daya tanggap adalah 55 atau cukup puas, dimensi jaminan adalah 66 atau puas, dimensi empati 56 atau cukup puas. Dari semua parameter tersebut, maka dapat disimpulkan rata rata kualitas pelayanan PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut dalam pendistribusian air bersih kepada pelanggan adalah cukup baik dengan skor 57. Maka solusinya PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut harus menambah sumber air baku agar kebutuhan pelanggan akan air mampu terpenuhi.

Kata kunci: kualitas, pelayanan, berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

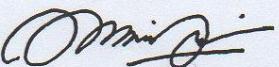
Pembimbing I


Dr. Lili Erina, M.Si
NIP. 1966123019992032001

Pembimbing II


Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Pelembang, Desember 2018
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya


Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

This research is motivated by frequent water outages, pipe leaks, water meter damage, inappropriate payments. This study aims to determine the service quality of PDAM Tirta Betuah Kenten Laut branch to customers in the distribution of clean water. The research method used is a type of quantitative research with a descriptive approach. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents who were customers of PDAM Tirta Betuah Kenten Laut branch by evaluating the Percentage Method, as well as conducting observations and collecting secondary data. The dimensions used are tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Based on the results of the study using the theory of service quality according to Zeithaml Parasurahman et al. Namely: the tangible dimensions are 52 or quite satisfied, the dimensions of reliability are 56 or quite satisfied, the dimensions of responsiveness are 55 or quite satisfied, the dimensions of guarantee are 66 or satisfied, the dimensions of empathy are 56 or quite satisfied. From all these parameters, it can be concluded that the average service quality of PDAM Tirta Betuah Laut branch in distributing clean water to customers is quite good with a score of 57. So the solution of PDAM Tirta Betuah Kenten Laut branch must add raw water sources so that customers' needs for water are able fulfilled.

Keywords: quality, service, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy

Advisor I

Dr. Lili Erina, M.Si
NIP. 1966123019992032001

Advisor II

Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Pelembang, December 2018
Chair of the State Public Administration Science Development
faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University

Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA
NIP. 198108272009121002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRAK.....</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pelayanan	7
a. Jenis jenis pelayanan	8
b. Unsur unsur Pelayanan	9
c. Standar Pelayanan Publik.....	9
2. Kualitas Pelayanan.....	11
a. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	12
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
3. Perusahaan Daerah Air Minum.....	14
4. Air Bersih.....	15
B. Teori Penelitian	18
C. Penelitian Terdahulu.....	20
D. Kerangka Pemikiran.....	23
E. Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Definisi Konsep.....	27
C. Definisi Operasional.....	28
D. Jenis dan Sumber Data.....	30
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
F. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	32
G. Teknik Pengumpulan Data.....	33
H. Teknik Analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	37
A. Sejarah Singkat PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin	37
B. Maksud dan Tujuan Perusahaan	38
C. Tugas dan Fungsi Pokok Perusahaan.....	39

D. Visi Perusahaan.....	40
E. Misi Perusahaan	40
F. Struktur Organisasi PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut	40
G. Infrastruktur PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut	42
H. Unit Pendistribusian PDAM Tirta Betuah	43
I. Kegiatan Usaha	44
J. Uraian Tugas	45
 BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Deskripsi Responden.....	50
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	51
3. deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
B. Distribusi Jawaban Responden Pada Tiap Dimensi.....	52
1. <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	53
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	55
3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	56
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	57
5. <i>Empathy</i> (Empati)	59
C. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	60
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas	65
D. Analisis Data	66
1. Dimensi <i>Tangible</i>	67
2. Dimensi <i>Reliability</i>	69
3. Dimensi <i>Responsiveness</i>	71
4. Dimensi <i>Assurance</i>	73
5. Dimensi <i>Empathy</i>	74
 BAB VI PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
 DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	3
Tabel 1.2	4
Tabel 2.1	22
Tabel 3.1	29
Tabel 4.1	43
Tabel 5.1	51
Tabel 5.2	51
Tabel 5.3	42
Tabel 5.4	53
Tabel 5.5	53
Tabel 5.6	54
Tabel 5.7	54
Tabel 5.8	55
Tabel 5.9	55
Tabel 5.10	56
Tabel 5.11	56
Tabel 5.12	57
Tabel 5.13	57
Tabel 5.14	58
Tabel 5.15	58
Tabel 5.16	59
Tabel 5.17	59
Tabel 5.18	60
Tabel 5.19	61
Tabel 5.20	62
Tabel 5.21	63
Tabel 5.22	64
Tabel 5.23	65
Tabel 5.24	66
Tabel 5.25	67
Tabel 5.26	69

Tabel 5.27	71
Tabel 5.28	73
Tabel 5.29	74

DAFTAR GAMBAR

Kerangka Pemikiran.....	25
PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut.....	38
Struktur Organisasi PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut	42
Diagram <i>Tangibility</i>	68
Diagram <i>Reliability</i>	70
Diagram <i>Responsiveness</i>	72
Diagram <i>Assurance</i>	74
Diagram <i>Empathy</i>	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu bentuk pelayanan yang di berikan pemerintah kepada masyarakat adalah menyediakan air bersih. Dalam UUD 1945 pasal 33 ayat (3) disebutkan bahwa “Bumi, Air dan kekayaan alam yang terkandung didalam nya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar besarnya untuk kemakmuran rakyat. Perusahaan yang bertugas menjalankan fungsi tersebut, yaitu perusahaan daerah air minum, dalam UUD No.7 tahun 2004 pasal 6 ayat (2) tentang sumber daya air menyebutkan bahwa “Penguasaan sumber daya air diselenggarakan oleh Pemerintah dan/atau pemerintah daerah dengan tetap mengakui hak ulayat masyarakat hukum adat setempat dan hak yang serupa dengan itu, sepanjang tidak bertentangan dengan kepentingan nasional dan peraturan perundang-undangan”. Kegiatan utama yang dikerjakan oleh PDAM adalah menyediakan pasokan air bersih yang layak dikonsumsi dan disalurkan melalui pipa kepada masyarakat. Keputusan Menteri Dalam Negeri No 47 tahun 1999, tentang pedoman penilaian kinerja PDAM dinyatakan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan air minum kepada masyarakat baik secara kwantitas dan kualitas Perusahaan Daerah Air Minum harus dikelola oleh Direksi yang profesional. Tujuan pendirian PDAM adalah untuk memenuhi pelayanan dan kebutuhan akan air bersih bagi masyarakat serta sebagai salah satu pendapatan asli daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah adalah salah satu lembaga daerah yang memberikan pelayanan penyedia pasokan air bersih di Kabupaten Banyuasin diantaranya cabang Kenten Laut. Berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Banyuasin nomor 4 tahun 2005 bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat akan kebutuhan air bersih, maka perlu dibentuk suatu wadah untuk mengusahakannya yang berbentuk Perusahaan Air Minum (PDAM). Dalam peraturan daerah Kabupaten Banyuasin pasal 7

perusahaan daerah mengusahakan persedian air minum yang bersih, sehat dan memenuhi syarat syarat kesehatan dengan mengutamakan pelayanan dan kebutuhan bagi masyarakat. Tujuan didiriakan PDAM Tirta Betuah adalah turut serta melaksanakan pembangunan ekonomi daerah khususnya dan nasional umumnya, serta memberikan pelayanan dalam pemberian pasokan air bersih dengan harga yang terjangkau sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan pancasila dan UUD 1945.

Pada tahun 2005 di bentuklah suatu perusahaan daerah yang menyediakan pasokan air sebagai kebutuhan sehari hari yang bernama PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut. Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di daerah, PDAM sangat dibutuhkan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula pentingnya keberadaan PDAM di wilayah Kenten Laut. Awal mula pendirian PDAM ini, sangat membantu masyarakat dalam penyediaan air karena, sebelum adanya PDAM masyarakat Kenten Laut masih mengandalkan sumur bor dan air hujan sebagai cara mendapatkan air bersih. Selain itu perusahaan yang mengelola *public service*, mempunyai dua fungsi yang bertentangan yakni fungsi sosial dan fungsi ekonomi. Fungsi sosial bersifat melayani kepentingan umum untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Fungsi ekonominya, menunjang pembangunan daerahnya. Sampai saat ini PDAM lebih kearah fungsi sosial sebab dapat dilihat pada kenyataannya dilapangan. Walaupun begitu anggapan masyarakat tentang PDAM selalu memperoleh keuntungan tidak memikirkan masyarakat sudah terlanjur melek. Sehingga perlu dilakukan perubahan-perubahan supaya masyarakat mengetahui kondisi sebenarnya yang dihadapi PDAM.

Berikut adalah zona saluran pendistribusian air dan jumlah pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut tiga tahun terakhir.

Tabel 1.1 Pelanggan PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut tahun 2014-2017

No.	Zona Pendistribusian air	Tahun		
		2015	2016	2017
1	Komp. Bank Sumsel, Puspa Sari, TM Sari 1, Vina Asri,	260	453	541
2	Komp. Griya Damai Indah, TM Sari II, Sarinage, Kapling Jaya, Bunga Mas, Perumahan Arsenal	375	587	711
3	Poligon, GTL, Jamila, Komp. Sera Vista, Talang Keramat,	374	445	526
4	Afila, Melaburi, Azhar Baru blok (AB, AC, AD, AE, AF, AG, AH, AI, AJ, AK, AL, AM, AN, AO, AP, AQ, AR, AS, AT, AW)	507	679	724
5	Azhar Baru, Rajawali blok (AS, AQ, AX1, AX2, AX3, AX4, AX5, AX6, AX7, AY, BD, BB, BA, AG Arisma)	536	633	767
6	Sunter, Ahakowi	180	238	331
7	Azhar Lama, blok (A, B, C, D, E, F, G, H, I)	274	336	422
8	Azhar Lama blok (A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M), Engkel	481	503	623
9	BSA, Lr. Tambak, Lr. Kemuning, Lr. Idolah, Lr. Kerta	212	328	421
10	Knten Laut	201	232	334
Jumlah Total		5.400 pelanggan		

Sumber: Kantor PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut

Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah pelanggan tertinggi berada diwilayah zona 5 yaitu Azhar Baru, Rajawali blok (AS, AQ, AX1, AX2, AX3, AX4, AX5, AX6, AX7, AY, BD, BB, BA, AG Arisma) dengan jumlah 767 pelanggan.

Seiring berjalannya waktu pelayanan yang diberikan PDAM dianggap kurang memuaskan dan banyak dikeluhkan oleh masyarakat, diantaranya: sering terjadi pemadaman yang berkepanjangan, air yang didapat terkesan kotor dan tarif pembayaran tidak sesuai dengan apa yang didapatkan. Pengaduan masyarakat disebabkan oleh banyaknya pelanggan yang tidak mendapatkan air dan sering kali terjadi pemadaman saluran air yang tidak cepat ditangani oleh pegawai PDAM (hasil survey tahun 2018).

Berdasarkan hasil wawancara kaur teknik Bapak Harsono pengaduan terkait masalah pelayanan PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.2 laporan pengaduan pelanggan PDAM

No	Jenis Pengaduan
1	Kebocoran Pipa
2	Kerusakan Meteran
3	Klem Sadel Retri
4	Pembayaran Tidak Sesui Pada Meteran
5	Tidak Mendapatkan Air

Sumber: hasil wawancara yang di olah penulis

Banyaknya permintaan pasokan air bersih untuk masyarakat yang mengharuskan perusahaan dalam pengolahan air memerlukan *profesionalisme* manajemen yang baik, karena ini merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki perusahaan supaya dapat memenuhi suatu pelayanan efektif. Dengan semakin pesatnya pertumbuhan jiwa berdampak permintaan air bersih akan semakin tinggi sementara persediaan air akan semakin mengecil. Seiring berjalananya waktu sering adnya laporan dari kalangan masyarakat bahwa PDAM Tirta Betuah belum memberikan pelayanan yang efektif dalam penyaluran air bersih, dimana warga belum bisa merasakan air bersih bahan sering terjadi pemadaman aliran air dan tidak ada kepastian batas waktunya, air yang mengalir pun keruh sehingga terkesan tidak layak untuk dikonsumsi.

“Warga Komplek Azhar khususnya Blok J Rt 18 Rw 09 Kel Kenten Laut Banyuasin, sampai saat ini belum bisa menikmati air bersih. Walaupun air mengalir tetapi hanya air keruh yang keluar dari pipa saluran milik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Kenten Laut Banyuasin.

Kondisi tersebut sangat disayangkan warga, karena tindakan PDAM Tirta Betuah dirasakan tebang pilih, dikarena sebelumnya PDAM Tirta Betuah, pernah didemo oleh warga perumahan Griya Damai dan warga Azhar belakang yang kemudian ditindaklanjuti, terbukti sudah dapat menikmati air bersih lantaran tak kunjung mendapatkan solusi akan kepastian air bersih, warga komplek Azhar Blok J, berencana akan mengelar aksi unjuk rasa, hal tersebut diungkapkan Yafardal (53) selaku Kepala Lingkungan III Komplek Azhar Blok J No 05 Rt 18 Rw 09 Kel Kenten Laut Banyuasin.

“Masalah air bersih ini sudah kami laporkan ke PDAM Tirta Betuah, tapi sampai sekarang belum ada solusinya, ibu-ibu komplek ini sudah mau demo, tapi disarankan lurah untuk

jangan demo, biar dimediasi dulu, sampai sekarang tidak ada solusi, sementara warga Griya Damai dan Azhar belakang yang demo air PDAM mereka sudah mengalir, maka itu ibu-ibu disini sudah mau mengajak demo jika belum ada tindak lanjutnya". Kata YASFARDAL, saat ditemui, Jumat (22/08). (sumber <http://sumsel.tribunnews.com> diakses pada 11-03-2018 pukul 21:46).

Dalam kondisi seperti yang digambarkan diatas, perusahaan harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif, adaptif dan sekaligus meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Tetapi pelaksanaannya di lapangan masih banyak pelayanan yang diberikan mengabaikan hal-hal tersebut. Misalnya kesederhanaan, mempunyai maksud bahwa prosedur atau tata cara pemberian pelayanan publik harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan

Berlandaskan pada tujuan pendirian PDAM untuk menyediakan pasokan air bersih kepada masyarakat, yang semestinya dapat memberikan dampak signifikan tetapi masih saja terjadi masalah dilapangan, dengan adanya pengaduan dan sikap kuang puas dari masyarakat sangat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut belum signifikan dan seharusnya hal seperti itu tidak sering terjadi lagi. Berdasarkan permasalahan yang muncul yang berkaitan dengan kurang layak nya pelayanan pendistribusian air bersih sehingga mangalami pengaduan dari masyarakat maka perlu diteliti lebih lanjut mengenai bagaimana kualitas pelayaan yang diberikan PDAM Tirta Betuah cabang Keten Laut kepada pelanggan dalam pendistribusian air bersih di Kabupaten Banyuasin.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka rumusan masalah nya adalah : “Bagaimana kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah cabang Kenten Laut Kabupaten Banyuasin kepada pelanggan dalam pendistribusian air bersih? ”.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah cabang Kenten Laut Kabupaten Banyuasin kepada pelanggan dalam pendistribusian air bersih.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi serta pengetahuan atas bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah cabang Kenten Laut Kabupaten Banyuasin kepada pelanggan nya serta menjadi dasar bagaimana pentingnya pemberian pelayanan yang baik.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan yang dapat memberikan pengetahuan kepada pihak-pihak terkait dalam perusahaan yang menjadi subjek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdullah, Boedi. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Bambang, Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bastian, Indra, Prof. Dr. 2010. *Metode penelitian administrasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: GAVA MEDIA
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi “Dilengkapi dengan Metode R&D”*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian “Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D”*. Bandung: Alfabeta.

B. Peraturan Peraturan

- Undang undang Republik Indonesia No 7 tahun 2004 pasal 6 ayat 2, tentang Sumber Daya Air
- Keputusan Mentri Dalam Negeri No 47 tahun 1999, tentang pedoman penilaian kinerja PDAM

Peraturan Daerah Kabupaten Banyuasin No. 5 Tahun 2010 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah.

C. Tulisan Ilmiah

- Nurbaya, Sitti. 2016. *Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Wilayah II PDAM Kota Makassar*. Makassar: FISIP Universitas Hasanuddin.

Caesaria , Herdita Sectio. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas (Study Kasus Pada Puskesmas Simpur Kota Bandar Lampung)*. Bandar Lampung: FISIP Universitas Lampung.

Widyaningtyas, Ratna. 2011. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Lawu Kabupaten Karang Anyar*. Surakarta: FISIP Uiversitas Sebelas Maret.

D. Internet

<http://palembang.tribunnews.com/warga-blok-j-komplek-azhar-tampung-air-kotor-pam-tirta-betuah> (diakses pada 11-03-2018 pukul 21:46)