

**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM)
KABUPATEN DEMAK**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



Disusun oleh :

Darwisy Syafiq Arroyyan

NIM : 30401900074

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2023**

SKRIPSI

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN DEMAK

Disusun Oleh

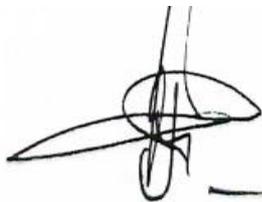
Darwisy Syafiq Arroyyan

Nim : 30401900074

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan
sidang panitia ujian skripsi MB-KM Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 23 Februari 2023

Pembimbing,



Dr. Drs. Marno Nugroho, M.M

NIK. 210489018

**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KABUPATEN DEMAK**

Disusun oleh :

Darwisy Syafiq Arroyyan

30401900074

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 01 Maret 2023

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Penguji 1



Dr. Drs. Marno Nugroho, M

Prof. Dr. Nunung Ghoniyah, MM

NIK. 210491025

NIK. 210488016

Penguji 2

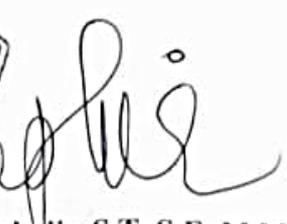


Prof. Drs. Widiyanto, M.si., Ph.D

NIK. 210489018

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Tanggal 02 Maret 2023

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M

NIK. 210416055

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darwisy Syafiq Arroyyan

NIM : 30401900074

Program Studi : SI Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN DEMAK” merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarisme atau duplikasi dari karya orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat dalam laporan skripsi ini dikutip berdasarkan cara yang baik sesuai dengan kode etik atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran kode etik ilmiah dalam penyusunan skripsi ini.

Demak ,02 Maret 2023

Yang menyatakan,


Darwisy Syafiq Arroyyan

NIM.30401900074

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN AIR MINUM DAERAH (PDAM) KABUPATEN DEMAK

Darwisy Syafiq Arroyyan

NIM : 30401900074

Mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung,
Semarang, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan penulisan topik magang ini berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Demak (PDAM). Hal ini sebagai bahan acuan dalam menyusun laporan skripsi MBKM dan mencari solusi berdasarkan teori dari permasalahan yang dihadapi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan fenomena di lapangan. Saat mengumpulkan data, penulis menggunakan: Wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian dilakukan pada Masyarakat Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak. Hasil penelitian ini digunakan untuk membahas bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Demak.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
PERUSAHAAN AIR MINUM DAERAH (PDAM) KABUPATEN DEMAK

Darwisy Syafiq Arroyyan

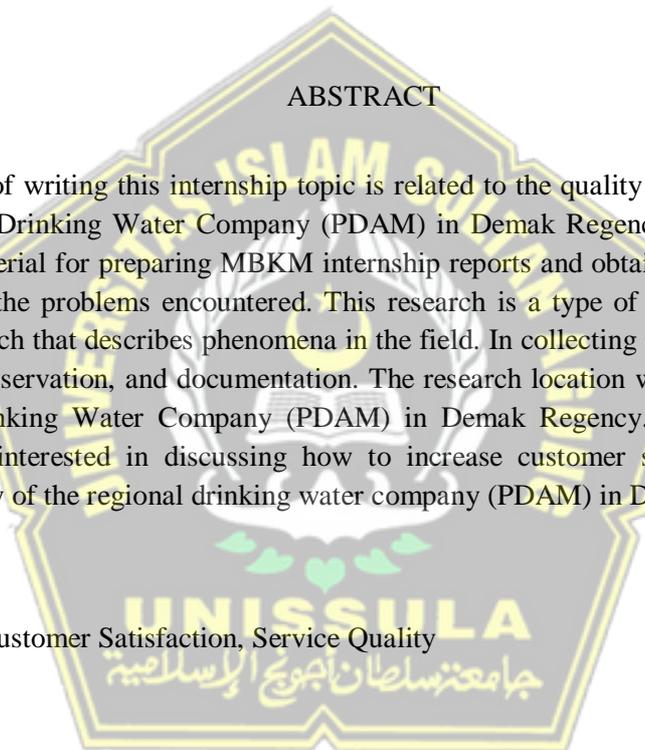
NIM : 30401900074

Mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung,
Semarang, Indonesia

ABSTRACT

The purpose of writing this internship topic is related to the quality of public services at the Regional Drinking Water Company (PDAM) in Demak Regency. This is used as a reference material for preparing MBKM internship reports and obtaining solutions based on theory of the problems encountered. This research is a type of descriptive research, namely research that describes phenomena in the field. In collecting data, the authors use: interviews, observation, and documentation. The research location was carried out at the Regional Drinking Water Company (PDAM) in Demak Regency. The results of this research are interested in discussing how to increase customer satisfaction with the service quality of the regional drinking water company (PDAM) in Demak Regency.

Keywords : Customer Satisfaction, Service Quality



KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi magang program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dengan judul “UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN DEMAK” Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW beserta para keluarga dan para sahabat yang telah menjadi suri tauladan bagi seluruh umat Islam. Laporan magang ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Selama penyusunan laporan skripsi MBKM ini tentunya tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberi bimbingan dan bantuan, baik secara moral maupun spiritual. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs Marno Nugroho, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi, ilmu, dan pengetahuan, serta saran dalam penulisan laporan skripsi magang
2. Bapak Prof Heru Sulisty, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, ST.,SE.,MM., selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung
4. Ibu Iin Syariah,S.E selaku Dosen Supervisor yang telah memberikan

bimbingan, motivasi, ilmu, dan pengetahuan, serta saran dalam penulisan pra laporan magang

5. Kedua orang tua, ayah dan ami tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti kepada penulis.
6. Diri sendiri, Darwisy Syafiq Arroyyan yang selama ini telah berusaha *survive* menjalani hidup yang tidak selalu indah.
7. Asyifatuz Sabila yang selama penulisan laporan telah memberikan kasih sayang, semangat, motivasi, bantuan, dan doa kepada penulis .
8. Seluruh teman-teman yang telah memberi warna dalam hidup, sehingga penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis merasa bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih terdapat beberapa kesulitan disamping itu penulis juga menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak. Penulis juga mengharapkan agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca

Semarang ,02 Maret 2023

Penulis,



Darwisy Syafiq Arroyyan
NIM.30401900074

DAFTAR ISI

PERNYATAAN LAPORAN MBKM MAGANG	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Tujuan	4
1.2.1. Tujuan umum.....	5
1.2.2. Tujuan khusus	5
1.3 Sistematika Penulisan	5
BAB II.....	7
PROFIL PERUSAHAAN	7
2.1. Profil perusahaan	7
2.1.1 Sejarah Perusahaan	7
2.2. Visi dan misi perusahaan	9
2.2.1 Struktur Organisasi	9
2.3.1 Tugas dan wewenang organisasi PDAM Demak.....	10
2.3. Aktifitas magang.....	12

BAB III.....	15
IDENTIFIKASI MASALAH	15
3.1. identifikasi Masalah.....	15
3.2. Prioritas Masalah	16
BAB IV	17
KAJIAN PUSTAKA.....	17
4.1. Pengertian Pelayanan publik	17
4.2. Asas-asas pelayanan publik.....	17
4.3. Unsur-unsur pelayanan publik.....	20
4.4. Standar pelayanan Publik.....	24
4.5. Jenis-jenis pelayanan publik.....	27
4.6. Faktor-faktor penghambat pelayanan publik.....	31
4.7. Kualitas pelayanan publik	31
4.8. Indikator kualitas pelayanan publik.....	33
BAB V.....	37
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	37
5.1 Metode Pengumpulan Data	37
5.2 Metode Analisis Data.....	39
BAB VI	41
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
6.1 Uraian masalah pada PDAM Kab. Demak.....	41
6.2 Analisis Data	41
6.3 Solusi	52
BAB VII.....	55
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	55
7.1 Kesimpulan.....	55

7.2	Rekomendasi Hasil Analisis	56
7.3	Rekomendasi untuk PDAM Kabupaten Demak	57
7.4	Rekomendasi untuk Program studi	57
BAB VIII.....		59
REFLEKSI DIRI.....		59
8.1	Hal Positif Yang Diterima Selama Magang	59
8.2	Manfaat Magang Terhadap Pengembangan dan Kekurangan Softskill	59
8.3	Manfaat Magang terhadap Pengembangan dan Kemampuan Kognitif mahasiswa.....	60
8.4	Kunci sukses bekerja berdasarkan pengalaman magang.....	61
8.5	Rencana perbaikan/pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan	62
LAMPIRAN		64
Lampiran 1 : Identitas peserta magang.....		64
Lampiran 2 : Daftar hadir peserta magang		65
Lampiran 3 : Log Book peserta magang.....		71
Lampiran 3 : Log Book peserta magang.....		73
Lampiran 4 Proses Pembimbingan Laporan Magang.....		77
Lampiran 5 Proses Pembimbingan Oleh Dosen Supervisor		78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengaduan Pelanggan 6 bulan Tahun 2022	3
Tabel 6. 1 Matrik Kualitas Pelayanan PDAM Demak.....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur organisasi PDAM	10
Gambar 2. 2 penerimaan pendaftaran sambungan rumah (SR) baru	13



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Identitas peserta magang.....	68
Lampiran 2 : Daftar hadir peserta magang	71
Lampiran 3 : Log Book peserta magang	75
Lampiran 4 Proses Pembimbingan Laporan Magang	81
Lampiran 5 Proses Pembimbingan Oleh Dosen Supervisor.....	82



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pemerintah memberikan layanan publik terhadap masyarakat adalah konsekuensi dari peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sehingga kedudukan pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis karena menentukan seberapa banyak yang dapat dilakukan oleh pemerintah. Jadi, pelayanan diberikan dengan baik kepada masyarakat dan sejauh mana negara melaksanakan tugasnya secara tepat; (Pelayanan et al., 2018)

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara serta diadakan dari badan-badan negara di pusat, daerah, dan BUMN. Pelayanan publik berupa barang dan jasa publik. Selain itu, masyarakat semakin terbuka terhadap kritik terhadap pelayanan publik. Maka dari itu, masalah manajemen memegang peranan yang sangat penting saat mengatur serta memerintahkan semua aktivitas organisasi jasa untuk mencapai tujuan. Kualitas layanan merupakan keadaan di mana hubungan dinamis tercipta antara pengguna dan penyedia layanan, serta layanan dan manusia.

Menurut (Saviana, 2015) Pelayanan publik terkait erat dengan efisiensi, daya tanggap, ketepatan waktu serta infrastruktur yang tersedia. Jika jasa yang ditawarkan memenuhi harapan pengguna jasa, bisa diartikan sebagai jasa tersebut berkualitas tinggi. Sebaliknya jika layanan yang ditawarkan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan bisa diartikan layanan itu bukan valid. Baik atau

jeleknya kualitas pelayanan bukan diartikan pada pandangan ataupun persepsi penyedia jasa/penyedia jasa, namun kepada persepsi konsumen dan aturan atau regulasi tentang kualitas pelayanan.

Seiring dengan berkembangnya standar hidup masyarakat, permintaan akan layanan publik pun ikut berkembang. Konsumen bukan menginginkan kebutuhan mereka terpenuhi, namun lebih ke kualitas layanan yang mereka terima, mis. B. ketersediaan air bersih yang dapat memuaskan pelanggannya. Dalam hal ini, PDAM berperan. Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962, PDAM adalah unit usaha pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan dan menyelenggarakan kegiatan umum di bidang air minum. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Indonesia memiliki 387 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) pada tahun 2020, meningkat 1,8% dari tahun 2019.

PDAM Demak sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang pengadaan air bersih, sebagai perusahaan yang berorientasi profit juga diharapkan mampu menyediakan air bersih bagi warga kota Demak dengan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyalurannya. harapan. kota. kliennya. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Demak telah berusaha memberi layanan terbaik namun masih sering menerima keluhan dari masyarakat atau pelanggannya.

Masyarakat sebagai konsumen berharap layanan yang baik saat berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Dengan perkembangan ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat konsumen, mereka harus memahami bahwa mereka berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan biaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka harus sesuai dengan harapan,

sehingga pemenuhan kebutuhan tersebut . dan keinginan dengan tingkat kepuasan yang sesuai (Tambunan, 2016). Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas dengan prosedur yang jelas, dilaksanakan tanpa penundaan dan dengan biaya yang terjangkau, telah muncul kembali dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk terlibat dalam kehidupan negara-bangsa yang demokratis (N, 2009)

Informasi pada tabel di bawah ini memberikan gambaran jumlah pengaduan terkait kualitas layanan usaha yang disampaikan pelanggan ke PDAM Kabupaten Demak pada periode 1/2 2022 (6 bulan) dan persentase pengaduan yang dipr

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Pelanggan selama 6 bulan Tahun 2022

Bulan	Jumlah Pengaduan	Telah Dilaksanakan	Belum Dilaksanakan	Presentase (%) Belum Dilaksanakan
Januari	37	34	3	8,1
Februari	52	46	6	11,5
Maret	63	62	1	1,5
April	39	38	1	2,5
Mei	60	56	4	6,6
Juni	47	45	2	4,2
Jumlah	298	281	17	34,4%
Rata-rata presentase pengaduan yang belum dilaksanakan tiap bulan				5,4%

(Sumber : Laporan Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Pelanggan PDAM Kabupaten Demak, Tahun 2022)

Dapat disimpulkan dari tabel diatas menunjukkan bahwa masih banyak pengaduan keluhan dari pelanggan PDAM dan yang belum dilaksanakan sebanyak 34,4% selama 6 bulan yang artinya rata rata tiap bulan pengaduan yang belum dilaksanakan sebanyak 5,4% . Keluhan pelanggan PDAM masih terdengar baik melalui media cetak ataupun online, Alasan kurangnya pelayanan bagi

pelanggan PDAM adalah kehilangan air yang besar yang disebabkan oleh scammers dan kebocoran pipa di jaringan pipa. Masalah lain terkait dengan kurangnya staf untuk berkomunikasi dengan pelanggan PDAM baru selama kunjungan rumah (SR). Hal ini disebabkan belum semua prosedur dipublikasikan secara terbuka, kecepatan pelayanan, sarana dan prasarana serta waktu proses dari keinginan kepada terselesainya layanan yang kurang optimal. Hal ini mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

Pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan oleh PDAM Demak menjadi salah satu hal yang sangat penting, sehingga kualitas pelayanan harus dievaluasi. Menurut (Astria, 2005) diperlukan pengetahuan khusus dari otoritas atau perusahaan dalam pelayanan sosial. Semua ini dikerjakan supaya masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan serta mengharapkan timbal balik ketika masyarakat juga sadar akan kewajibannya. Pelayanan juga dapat menentukan citra dan pendapatan instansi di mata masyarakat. Berkaitan dengan permasalahan yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai topik ini “Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Perusahaan Air Minum Daerah Kabupaten Demak”

1.2 Tujuan

Kegiatan magang ini dilaksanakan di Perumda Air Minum Tirta Dharma Kabupaten Demak dan tujuan yang diharapkan dari laporan magang ini memiliki tujuan umum dan tujuan khusus.

1.2. 1. Tujuan umum

Tujuan umumnya dari magang di Perumda Air Minum Tirta Dharma Kabupaten Demak ini adalah untuk mengetahui sejarah perusahaan, kondisi lokasi perusahaan, struktur organisasi, sumber daya manusia, proses produksi, dan pemasarannya

1.2. 2. Tujuan khusus

Tujuan khususnya dari magang di Perumda Air Minum Tirta Dharma Kabupaten Demak ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di PDAM Kabupaten Demak, dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan kepada konsumen PDAM Demak.

1.3 Sistematika Penulisan

Laporan magang MBKM ini terdiri dari delapan bab meliputi :

➤ BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama dipaparkan latar belakang topik penelitian dan urgensi topik serta dipaparkan permasalahan magang, kemudian dipaparkan tujuan penulisan topik magang dan sistem penulisan.

➤ BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Bab kedua Mencakup profil organisasi yang berisi karakteristik organisasi yang berkaitan dengan tema dalam kegiatan dan aktivitas magang yang menguraikan segala aktivitas yang dilakukan di tempat magang.

➤ BAB III IDENTIFIKASI MASALAH

Bab Ketiga menjelaskan berbagai masalah yang ditemui di perusahaan mulai dari manajemen pemasaran, manajemen SDM, manajemen keuangan,

manajemen operasional dan manajemen akuntansi serta mengidentifikasi salah satu masalah yang ada di perusahaan yang perlu dibahas.

➤ **BAB IV KAJIAN PUSTAKA**

Bab keempat membahas mengenai masalah yang diambil sesuai topik laporan magang.

➤ **BAB V METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA**

Bab kelima mengenai analisis terhadap permasalahan yang menjadi topik pembahasan yaitu mengenai kualitas pelayanan Publik Terhadap Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Kabupaten Demak. Hasil analisis kemudian dibahas dengan pendekatan teori yang relevan.

➤ **BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab keenam berisi mengenai uraian kembali masalah yang menjadi topik pembahasan dengan menggunakan teori yang relevan guna menganalisis dan menjelaskan serta menyebutkan referensi yang valid.

➤ **BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Bab ketujuh berisi kesimpulan dari pendapat tentang kasus atau masalah yang dianalisis dan rekomendasi dari hasil analisis pada bab 5 serta rekomendasi kebutuhan perbaikan dalam penyelenggaraan magang dan studi.

➤ **BAB VIII REFLEKSI DIRI**

Bab kedelapan berisi penjelasan tentang hal-hal positif yang diperoleh selama mengikuti pelatihan.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1. Profil perusahaan

2.1.1 Sejarah Perusahaan

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Demak merupakan perusahaan air minum terkemuka yang selalu mengutamakan pelayanan prima dan mengimplementasikan perkembangan teknologi guna mendapatkan air bersih, sehat dan cukup serta mengutamakan kualitas air baku, memperkuat struktur permodalan dan mengefektifkan operasional menjadi perusahaan yang sehat dan mandiri. Tingkatkan sumber daya manusia menjadi lebih profesional sehingga kita dapat diberikan layanan prima bersama.

Sejarah Pendirian PERUMDA Air Minum Kabupaten Demak

- a. Tahun 1974
terjadi tanggal 29 Agustus 1974 Badan Pengelola Air Minum (BPAM) berikut Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik
- b. Tahun 1978
Pada tanggal 7 Maret 1978 Peraturan Daerah No. 1 Tahun 1978 tentang Perusahaan Daerah Air Minum
- c. Tahun 1982
Pada tanggal 10 April 1982 Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No.040/KPTS/CK/1982 Perusahaan Daerah Air Minum menjadi Badan Pengelola Air Minum (BPAM)
- d. Tahun 1998

Pada tanggal 23 Januari 1998 Perubahan Status dari Kantor IKK menjadi Kantor Cabang berdasarkan Keputusan Bupati KDH Tk. II Demak No. 061.1/28/1998. 1(satu) Kantor Induk dan 5 (lima) Kantor Cabang

e. Tahun 2010

Pada tanggal 7 Maret 2010 Peresmian Kantor PDAM Unit Wonosalam dengan IPA berkapasitas 20 liter perdetik

f. Tahun 2017

Pada tanggal 5 April 2017 Peresmian Kantor Unit Karangawen .

Pada tanggal 29 Desember 2017 Penghapusan Kantor Unit menjadi Kantor Cabang sesuai SOTK No. 59 Tahun 2017

g. Tahun 2018

Pada tanggal 10 Agustus 2018 disahkannya Perda No.7 Tahun 2018 tentang pembentukan BUMD Kab.Demak & Perda No.8 Tahun 2018 tentang perubahan bentuk Hukum BUMD. Pada tanggal 17 September 2018 telah disahkannya Perbub No. 44 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan BUMD

h. Tahun 2019

Pada tanggal 20 Mei 2019 Status Badan hukum berubah menjadi Perusahaan Umum Daerah dengan Surat Keputusan Bupati No. 500.137 Tahun 2019

2.2. Visi dan misi perusahaan

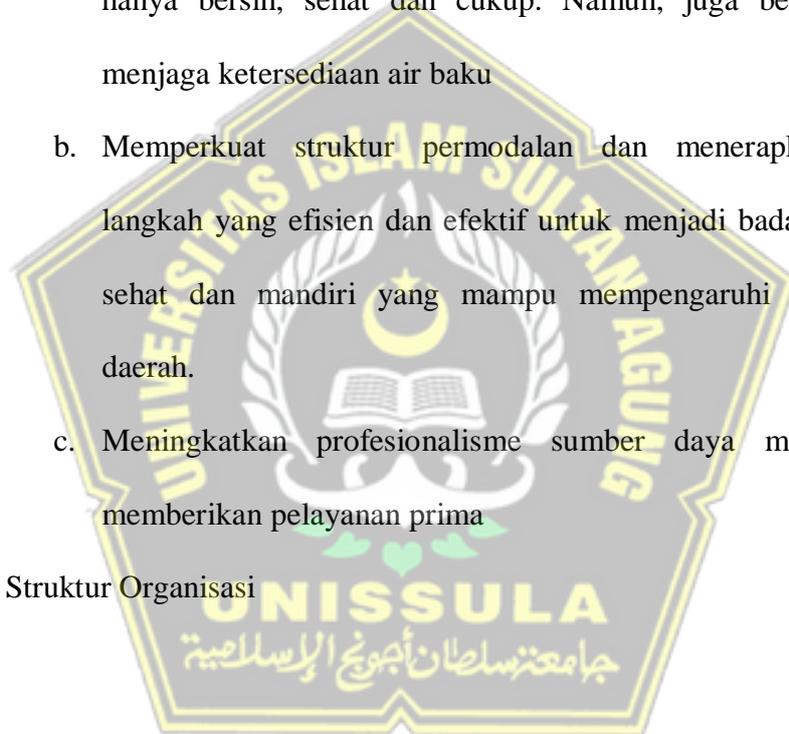
Visi PDAM Kab. Demak

"Menjadi pemasok air minum terkemuka yang selalu mengutamakan pelayanan prima"

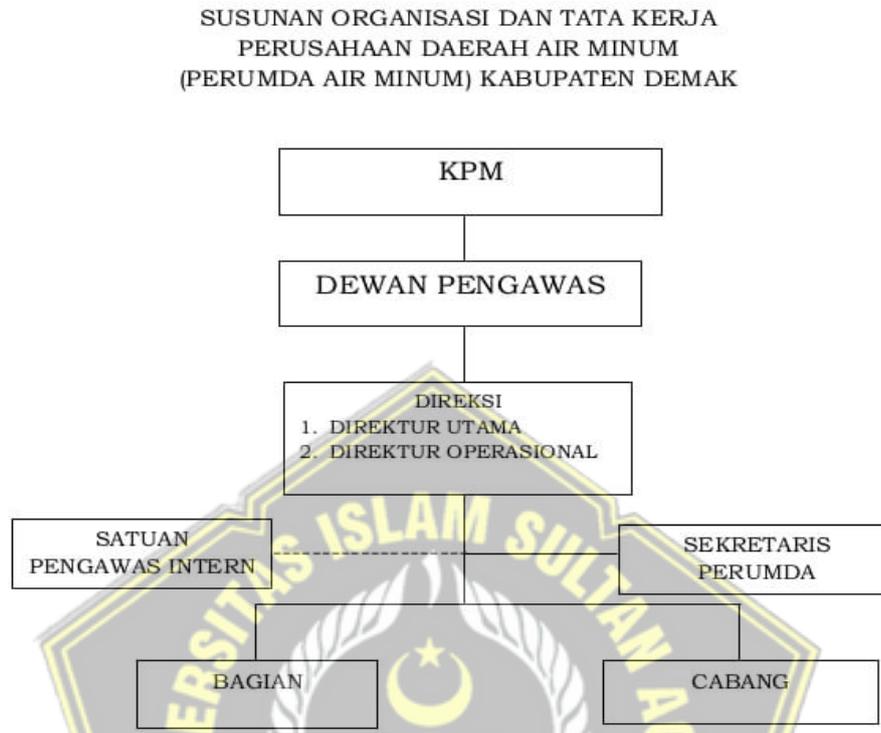
Misi PDAM Kab.Demak

- a. Membuat kemajuan teknologi untuk menghasilkan air yang tidak hanya bersih, sehat dan cukup. Namun, juga bertujuan untuk menjaga ketersediaan air baku
- b. Memperkuat struktur permodalan dan menerapkan langkah-langkah yang efisien dan efektif untuk menjadi badan usaha yang sehat dan mandiri yang mampu mempengaruhi pembangunan daerah.
- c. Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan prima

2.2.1 Struktur Organisasi



Gambar 2. 1 Struktur organisasi PDAM



Sumber: PDAM Demak

2.3.1 Tugas dan wewenang organisasi PDAM Demak

a) Kepala cabang

- Bantuan dalam mengarahkan dan mengelola semua fungsi PDAM di kantor cabang
- Membantu dalam perencanaan dan penyusunan program kerja bisnis 5 (lima) tahun
- PDAM Pengelolaan dan administrasi dana PDAM
- Memberikan laporan harian, laporan bulanan seluruh kegiatan, termasuk bahan penyusunan laporan tahunan dan rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP).

- Pasal 06 menyatakan bahwa kepala cabang saat melakukan tugasnya dengan diimbangi oleh kepala dinas dan staf dengan cara disesuaikan dengan jumlah klien di wilayah cabang PDAM yang bersangkutan.

b) Kepala Seksi Administrasi dan Keuangan

- Pengawasan kegiatan administrasi, keuangan, pribadi dan kesekretariatan
- Memantau penerimaan hasil tagihan dari rekening pelanggan
- Amati pembelian dalam batas kuantitas yang ditetapkan oleh pengelola dan urus barang-barang yang dibutuhkan oleh toko

c) Kepala Seksi Distribusi Produksi dan Relasi Konsumen

- Merencanakan dan mengimplementasikan aktivitas yang berkaitan dengan manajemen penjualan dan hubungan pelanggan
- Pembuatan laporan pelaksanaan pekerjaan penjualan dan hubungan pelanggan
- Mengkoordinasikan pengujian peralatan teknis dan bahan kimia serta kualitas air produksi

d) Kepala Seksi perawatan dan Perencanaan Teknik

- Mengendalikan kegiatan dibidang Perawatan dan Perencanaan Teknik
- Melaksanakan pemeliharaan pompa dan mekaniknya
- Memelihara bangunan gedung ,kantor, dan lingkungan kantor

2.3. Aktifitas magang

Aktivitas magang program MBKM diadakan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Dharma Kabupaten Demak . Kegiatan magang dilaksanakan mulai 14 Februari 2022 hingga 18 Juni 2022. Pada jam kantor yang telah diberlakukan yaitu pukul 07.30 – 14.00 WIB pada hari Senin hingga Kamis , pukul 07.30 – 11.30 WIB pada hari Jumat. Aktivitas yang dilakukan oleh praktikan selama magang bersifat tidak menetap pada satu bidang, tepatnya pada setiap bulan praktikan berpindah ke bidang-bidang yang sudah di tetapkan oleh pihak manajemen perusahaan daerah.

Praktikan selama magang di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Dharma Air Minum Kabupaten Demak menempati

- a. bidang sekretariat
- b. bidang pemasaran/hubungan langganan
- c. bidang akuntansi
- d. bidang perawatan dan perencanaan
- e. bidang produksi

Adapun kegiatan magang yang dilakukan oleh praktikan di bidang sekretariat di kantor Perumda Air Minum Tirta Dharma cabang timur Kabupaten Demak yaitu dimulai dengan membersihkan kantor untuk menjaga kebersihan dalam melayani pelanggan setiap pagi hari nya, kegiatan praktikan di minggu pertama yaitu diajari membantu melakukan kegiatan seperti mengentik surat masuk dan mendisposi surat keluar, dan diajari untuk mencatat notulen, kegiatan praktikan di

minggu ke dua yaitu membantu mengentry surat masuk dan surat keluar, kegiatan praktikan di minggu ketiga Mencatat notulen dan mendisposisi surat masuk, kegiatan praktikan di diminggu keempat membantu menyusun laporan Keuangan.



Gambar 2. 2 penerimaan pendaftaran sambungan rumah (SR) baru

Praktikan pada minggu kelima kembali ditugaskan di bidang sekretariat sampai minggu kedelapan, praktikan di tempatkan di bidang pemasaran/hubungan langganan yang satu ruangan dengan bidang sekretariat . Adapun kegiatan yang dilakukan praktikan yaitu mencatat keluhan pelanggan terkait permasalahan air atau pun tagihan air yang tidak sesuai dengan pemakaian, mencatat pembukaan pendaftaran Sambungan Rumah (SR) baru, membantu membuat pengumuman terkait dengan kemacetan air di aplikasi SIPGAN Mobile PUDAM Kab.Demak atau website perusahaan.

Kegiatan praktikan di minggu kesembilan sampai minggu kesebelas yaitu ditempatkan di bidang keuangan yang diawali dengan kegiatan membantu membagikan surat tagihan air pdam yang belum dibayar minimal 3 bulan, membantu mencatat pembayaran pendaftaran Sambungan Rumah (SR) baru,

membantu menyusun laporan keuangan perusahaan cabang timur, dan membantu menyusun SPJ (Surat Pertanggung Jawaban)

Kegiatan praktikan di minggu kedua belas hingga minggu terakhir magang yaitu di bidang produksi dan bidang perawatan perencanaan diawali dengan mengambil zat PE & zat Kaporit kemudian dibungkus dengan plastik $\frac{1}{4}$ kg agar campurannya berhasil sesuai kadar air dan kondisi air, mengecek penyaringan air yang sudah dicampur, mengecek pompa air produksi, kemudian melakukan pengecekan perawatan alat barang yang digunakan untuk produksi maupun distribusi air, merencanakan penambahan pompa air kepada daerah yang masih kekurangan air bersih.

Praktikan yang dilakukan mendapatkan studi kasus mengenai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Dharma Kabupaten Demak, studi kasus tersebut di dapatkan saat praktikan berkonsultasi dengan dosen supervisor. Adapun data yang mengenai penilaian kepuasan pelanggan di dapatkan di bidang pemasaran/hubungan langganan, khususnya di bagian keluhan pelanggan.

BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Dalam suatu organisasi tidak hilang berasal dari masalah baik dari dalam (Internal) maupun dari luar (eksternal). tak terkecuali pada Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Kota Demak, meningkatkan kemampuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia sangat diperlukan demi terciptanya kinerja organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan PDAM.

3.1. dentifikasi Masalah

Sesuai uraian latar belakang tersebut, bisa ditemukan banyak permasalahan mengenai kualitas pelayanan pada PDAM kota Demak. Berikut beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan pada PDAM kota Demak yang ditemukan oleh penulis selama penulis melakukan magang kurang lebih empat bulan. :

Unit fungsional	Sumber masalah
<p style="text-align: center;">Manajemen</p> <p style="text-align: center;">Sumber Daya Manusia</p>	<p>1. kualitas pelayanan publik yang diberikan masih tergolong kurang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kurangnya komunikasi pegawai PDAM dengan pelanggan PDAM sehingga pelanggan kurang mengetahui mengenai sambungan air bersih yang tidak sesuai dengan tagihan air

	<ul style="list-style-type: none">• Layanan yang memakan waktu lebih lama dari waktu yang ditentukan.
--	---

3.2. Prioritas Masalah

Sesuai latar belakang serta identifikasi masalah, tujuan magang berfokus pada kualitas pelayanan publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak yang belum mencapai pelayanan yang baik. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan kualitas pelayanan publik memerlukan Langkah- langkah pelayanan yang tepat waktu, pelayanan yang super ramah dan penggunaan sistem yang mudah dipahami pelanggan, serta komunikasi yang efektif antara pegawai dan pelanggan. Pelayanan tempat tersebut harus ditingkatkan karena tugas utama kantor PDAM kabupaten Demak sebagai penyedia air bersih bagi warga Sidoarjo adalah meningkatkan pelayanan. Agar bisa memenuhi layanan yang berkualitas serta memuaskan, perusahaan harus dapat lebih memahami kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Demak sehingga bisa berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1. Pengertian Pelayanan publik

Dalam Kamus Indonesia (2002: 656), pelayanan berasal dari kata service artinya membantu, memberikan apa saja yang dibutuhkan orang lain, jadi pelayanan berarti sebagai alat ataupun sarana yang dapat dilaksanakan dengan memberikan atau membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. masyarakat Kegiatan pelayanan memegang peranan penting didalam kehidupan seseorang, dikarenakan pemuasan kebutuhan seseorang membutuhkan pelayanan dari orang lain. Pelayanan sebagai proses pemuasan kebutuhan melalui kegiatan orang lain adalah Langkah-langkah yang selalu penting didalam berbagai aspek kelembagaan. Layanan tersebut tidak hanya di organisasi bisnis tetapi juga dikembangkan di organisasi pemerintah.

Menurut (Astria, 2005) diperlukan pengetahuan khusus dari otoritas atau perusahaan dalam pelayanan sosial. Semuanya bisa diekrjakan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan serta mengharapakan timbal balik ketika masyarakat juga sadar akan kewajibannya. Pelayanan bisa menentukan citra serta pendapatan instansi di mata masyarakat.

4.2. Asas-asas pelayanan publik

Pelayanan publik adalah memenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh masyarakat umum (masyarakat), tentunya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Memberikan pelayanan yang memuaskan dan meningkatkan kesejahteraan

masyarakat memerlukan penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan asas pelayanan. Menurut (Efendi, 2005) dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus menghormati prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu:

a Terbuka

Penyelenggaraan pelayanan publik harus terbuka, sederhana, bisa diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta harus memadai dan mudah dipahami.

b Akuntabilitas

Pelayanan publik harus merespon sesuai dengan undang-undang.

c Kondisional

Penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan penyedia dan penerima, namun tetap mengikuti prinsip ekonomi dan efisiensi.

d Partisipasi

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik didorong dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e Tidak Diskriminatif

Dalam memberikan pelayanan publik, tidak ada perbedaan antara suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin, status sosial dan ekonomi.

f Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban kedua belah pihak.

Pelayanan publik pada dasarnya dilaksanakan dalam rangkaian kegiatan terpadu yang sederhana (langsung, tidak tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, proporsional, dan terjangkau. Oleh karena itu, Amin Ibrahim (2008: 19) sekurang-kurangnya memuat unsur-unsur dasar (prinsip), antara lain sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun penerima pelayanan publik tersebut harus jelas dan diketahui oleh kedua belah pihak, sehingga tidak diragukan lagi pemenuhannya.
- b. Pengaturan segala bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi yang dapat dipecahkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan memperhatikan efisiensi dan efektifitas.
- c. Kualitas keluaran proses dan hasil pelayanan publik harus ditujukan untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang jelas.
- d. Dalam hal pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi/instansi/pemerintahan “harus mahal”, maka instansi/lembaga/pemerintahan yang bersangkutan harus “mengizinkan” masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraannya sesuai kesepakatan untuk memberikan kontribusi. hukum dan peraturan yang berlaku.

Prinsip-prinsip tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memperhatikan semua orang, termasuk mereka yang berkebutuhan

khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau seluruh elemen masyarakat, yaitu. H. Pelayanan yang menganut asas keterbukaan, akuntabilitas, persyaratan, partisipasi, kepastian hukum dan keseimbangan hak dan kewajiban. Dengan kondisi tersebut, pelayanan publik memudahkan kegiatan masyarakat.

4.3. Unsur-unsur pelayanan publik

Masyarakat dituntut melayani publik yang berkualitas dari pemerintah, meski tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kecenderungan demikian ada karena masyarakat masih merupakan pihak yang “melayani” dan bukan yang dilayani. Dalam proses operasi pelayanan, terdapat beberapa faktor atau elemen yang mendukung kelancaran operasi tersebut. Menurut (MoenirPublik & Publik, 2009), unsur-unsur tersebut adalah:

a. Sistem, prosedur dan metode

Dengan kata lain, pelayanan publik memerlukan sistem, prosedur, dan metode informasi yang mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan.

b. staf

Penekanan khusus diberikan pada perilaku perangkat; Dalam administrasi publik, petugas pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan prasarana

d. Pelayanan publik membutuhkan peralatan dan ruang kerja, serta ruang pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang

cukup.

e. Masyarakat sebagai klien

Dalam pelayanan publik, masyarakat sebagai klien sangat heterogen baik dari segi pendidikan maupun perilaku.

Selain itu, Moenir menegaskan bahwa unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena keempatnya membentuk proses operasional, antara lain:

1. Kewajiban Layanan

Dalam pelayanan publik, negara harus menawarkan layanan sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya untuk kepentingan masyarakat umum. Sistem atau prosedur layanan

2. Sistem atau Prosedur Layanan

Memang, pelayanan publik membutuhkan sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran pelayanan.

3. Kegiatan Pelayanan

Dalam pelayanan publik, kegiatan yang berorientasi pada masyarakat harus dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhannya tanpa diskriminasi.

4. Pelaksanaan Layanan

Negara sebagai penyelenggara pelayanan mengatur dan merencanakan program-program dengan seteliti mungkin, sehingga proses pelayanan menjadi struktur pelayanan yang sederhana, cepat, tidak rumit dan mudah dipahami oleh masyarakat. Pengoperasian layanan ditentukan tidak hanya oleh satu pihak tetapi oleh semua pihak yang terlibat dalam layanan.

Menurut pendapat Moenir kemudian Atep Adya Bharata (2003):

- a. Penyedia jasa adalah pihak yang dapat menawarkan jasa tertentu kepada konsumen, baik sebagai jasa berupa penyerahan dan penyerahan barang atau jasa.
- b. Penyedia jasa adalah pihak yang dapat menawarkan jasa tertentu kepada konsumen, baik sebagai jasa berupa penyerahan dan penyerahan barang atau jasa.
- c. Jenis layanan d. H. jasa yang dapat ditawarkan oleh penyedia jasa kepada pihak yang tidak mampu.
- d. Kepuasan pelanggan Dalam menawarkan jasa, penyedia jasa harus mengacu pada tujuan utama jasa, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting karena tingkat kepuasan pelanggan biasanya sangat erat kaitannya dengan standar kualitas barang atau jasa yang dinikmatinya.

Pelayanan publik yang baik muncul ketika tujuan dari proses pelayanan tercapai. Pelayanan publik yang baik harus memenuhi beberapa unsur. Selain itu, dalam (Baruna & Vol, 2020) Kasmir mengemukakan bahwa ciri-ciri pelayanan publik yang baik meliputi unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Ketersediaan karyawan yang baik.

Hal pertama yang perlu diperhatikan adalah faktor manusia itu sendiri, orang yang melayani harus dapat melayani dengan tepat dan cepat. Selain itu, mereka harus komunikatif, sopan, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan.

- b. Sarana dan prasarana yang baik.

Tempat dan infrastruktur sendiri harus mendukung kecepatan, keteguhan dan ketepatan pekerjaan. Sistem dan infrastruktur harus dilengkapi dengan teknologi terkini.

- c. Tanggung jawab untuk setiap pelanggan dari awal sampai akhir.

Dalam melakukan kegiatan pelayanan, penyedia jasa harus dapat melayani setiap pengguna jasa dari awal sampai akhir. Pelanggan puas ketika mereka merasakan tanggung jawab penyedia layanan.

- d. Dapat melayani dengan cepat dan akurat.

Penyedia layanan harus mengikuti praktik layanan yang ditetapkan saat melayani pelanggan. Pengiriman ekspres berarti pengiriman dalam jangka waktu normal. Dalam pelayanan yang benar tidak boleh ada kesalahan dalam ucapan atau pekerjaan.

- e. dapat berkomunikasi

Keterampilan komunikasi berarti bahwa penyedia layanan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

Selain itu, penyedia layanan harus dapat dengan cepat memahami permintaan pelanggan.

- f. Menjamin kerahasiaan setiap transaksi.

Penyedia layanan harus dapat menjamin kerahasiaan setiap transaksi, yaitu menjaga kerahasiaan

- g. Anda memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik.

Penyedia layanan harus memiliki kemampuan dan pengetahuan

untuk bergaul dengan pelanggan dan dapat bekerja.

- h. Kami berusaha memahami kebutuhan klien (pelanggan).

Penyedia layanan harus menanggapi permintaan pelanggan..

- i. Mampu mempercayai klien.

Kepercayaan merupakan ujung tombak kegiatan bisnis. Jika jasa tersebut dapat memberikan kepuasan pelanggan, maka akan tercipta kepercayaan pada pelanggan.

Berdasarkan penjelasan tersebut bisa disimpulkan jika unsur-unsur pelayanan publik adalah sistem, prosedur operasi, metode, personel, sarana dan prasarana, masyarakat sebagai pelanggan, jenis pelayanan, kepuasan pelanggan. Apabila pelayanan sudah memenuhi unsur-unsur tersebut, diharapkan bisa tercapai tujuan utama pelayanan publik yaitu H. Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat.

4.4. Standar pelayanan Publik

Menurut Standar pelayanan adalah ukuran baku dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyelenggara serta menerima pelayanan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan dan menerbitkannya untuk menjamin keamanan bagi penerima pelayanan. Hal ini dilakukan agar struktur birokrasi yang berbeda di pusat dan daerah dapat menawarkan kualitas pelayanan yang sama. Dari (Zefri & Jakarta, 2016) Standar pelayanan minimal meliputi:

- a. Langkah- langkah pelayanan
- b. akhir waktu

- c. tarif layanan
- d. hasil produk
- e. sarana dan prasarana
- f. Kualifikasi Penyelenggara Layanan Publik

Standar pelayanan publik yang meliputi prosedur, biaya produksi waktu, sarana dan prasarana, serta kualifikasi petugas harus dipenuhi untuk mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri. Selain itu, standar pelayanan publik juga dapat disebut sebagai standar karena memuat besaran standar dalam penerapannya. Biasanya, standar layanan ini harus diikuti dan dilaksanakan dengan cara yang sesuai untuk mencapai tujuan layanan itu sendiri, yaitu kepuasan masyarakat.

Lebih lanjut lihat Stinchombe 2001 dan Goodin 1996 dalam Agus Dwiyanto (2009: 309) Standar pelayanan dapat juga disebut sebagai standar baru. Sebagai standar baru, penerapan standar pelayanan dapat membuat pekerjaan unit-unit birokrasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih efisien. Aparatur birokrasi menerima standar pelayanan publik bila memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a Kemampuan meningkatkan efisiensi dalam mencapai tujuan organisasi;
- b Dapat digunakan sebagai cara yang efektif untuk menghemat energi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menghilangkan kebutuhan untuk coba-coba;
- c Dapat mencerminkan kemampuan merumuskan masalah dan mengusulkan solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah tersebut;
- d Dapat digunakan dalam jangka panjang sebagai alat untuk perubahan yang

lebih baik, yang telah terbukti di banyak tempat.

Sebagai standar baru, standar pelayanan publik diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk membawa perubahan ke arah yang lebih baik. Sehingga organisasi birokrasi dapat memberikan pelayanan publik yang prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, standar pelayanan Kasmirin (2005: 18) yaitu dasar-dasar pelayanan adalah sepuluh hal yang harus diperhatikan agar pelayanan aman, nyaman dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut:

- a Berpakaian rapi dan berpenampilan baik
- b Percaya diri
- c Saling menyapa dengan lembut, coba sebutkan nama jika sudah saling kenal
- d Sikap tenang, santun, hormat dan menyimak pembicaraan dengan seksama
- e Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- f Bergairah tentang melayani pelanggan dan menunjukkan keterampilan

Dari penjelasan tersebut, standar pelayanan kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Bisa dijelaskan jika standar pelayanan publik adalah hal penting digunakan pegangan untuk menyelenggarakan layanan dan sebagai acuan penilaian mutu pelayanan sebagai komitmen serta janji kepada masyarakat menyelenggarakan layanan demi melayani sesuai kebutuhan masyarakat.

4.5. Jenis-jenis pelayanan publik

Kegiatan pelayanan tidak bisa dipisahkan dari manusia, sebab pelayanan sangat erat kaitannya dengan kebutuhan hidup manusia, baik sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia juga menimbulkan perbedaan pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia. Penyediaan pelayanan publik tidak hanya disediakan oleh pemerintah tetapi juga dapat diatur oleh pihak swasta atas nama pemerintah atau badan swasta. Pelayanan publik yang dikelola swasta memiliki motif ekonomi yaitu pencarian keuntungan. Dari bidang kegiatan ekonomi Fitzsmmons dalam Saefullah (1999: 7) membedakan lima jenis pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. layanan bisnis yang terkait dengan layanan konsultasi, keuangan dan perbankan
- b. Bisnis, penjualan, peralatan dan layanan perbaikan
- c. Prasarana pelayanan, meliputi penyelenggaraan pelayanan di bidang komunikasi dan transportasi
- d. Layanan sosial dan pribadi, layanan yang ditawarkan juga mencakup restoran dan perawatan kesehatan
- e. Administrasi publik yang dimaksud di sini adalah pelayanan negara yang mendorong stabilitas dan pertumbuhan ekonomi.

Pelayanan publik yang disediakan oleh sektor swasta ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencari keuntungan. Baik di bidang keuangan, penjualan, kesehatan, manajemen. Layanan publik yang disediakan

oleh pemerintah dan sektor swasta tidak dapat dibagi menjadi tiga jenis: layanan dari mulut ke mulut, tertulis dan perbuatan. Moenir (1995: 190) mengatakan:

a. Layanan Suara

Pelayanan lisan ini dilakukan oleh humas (humas), pelayanan informasi dan tenaga lapangan lainnya yang bertugas memberikan penjelasan atau informasi kepada masyarakat tentang peluang pelayanan yang tersedia. Agar pelayanan lisan dapat diharapkan berhasil, maka penyedia pelayanan harus memenuhi syarat-syarat, yaitu:

- 1) Untuk memahami masalah-masalah sektor ketenagakerjaan.
- 2) Mampu menjelaskan segala sesuatu yang diperlukan dengan lancar, singkat namun cukup jelas untuk memuaskan mereka yang menginginkan penjelasan tentang sesuatu.
- 3) Bersikap sopan dan ramah.
- 4) Meskipun Anda dalam mode "diam", jangan "mengobrol" dan bercanda dengan rekan kerja, karena ini akan menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Para tamu enggan bertanya, yang mengganggu kesenangan "percakapan".
- 5) Jangan melayani orang yang hanya ingin "ngobrol" dengan sopan.

b. Layanan Tertulis

Layanan yang ditawarkan dalam bentuk tertulis dapat berupa pernyataan untuk publik dan pernyataan untuk informasi tentang

pertanyaan atau masalah umum. Pemberitahuan tertulis terdiri dari dua jenis, yaitu:

- 1) Layanan yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan dalam bentuk tip, informasi dan sejenisnya untuk memudahkan mereka berhubungan dengan otoritas atau lembaga.
- 2) Layanan berupa tanggapan tertulis atas pertanyaan, laporan, pengaduan, komunikasi, dll.

c. Pelayanan dalam bentuk tindakan

Melayani berupa tindakan merupakan melayani dengan dilakukan berupa tindakan atau hasil kegiatan, bukan hanya keterampilan verbal dan penjelasan.

Badu Ahmad (2013:30) mengungkapkan jika layanan publik berupa diberikan ke masyarakat bisa dijadikan macam-macam jenisnya::

- a. Layanan pemerintah
- b. Melayani pembangunan daerah
- c. Melayani publik
- d. Jasa sandang, pangan dan catering
- e. Pengabdian kepada masyarakat

Tidak hanya itu, pelayanan publik bisa terlihat dari organisasi yang menyelenggarakan. Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005: 8) menegaskan jika pelayanan publik dibagi dua::

- a. Layanan publik atau layanan publik yang disediakan untuk organisasi publik.

b. Layanan publik yang diadakan untuk organisasi swasta . Dapat dibagi lagi menjadi dua bagian:

- 1) Layanan yang bersifat primer dan
- 2) Layanan dukungan

Layanan umum yang disediakan oleh pemerintah dibagi menjadi tiga kelompok adalah layanan administratif, layanan komoditas dan layanan.

a. Layanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang terdiri dari penyerahan berbagai dokumen yang dibutuhkan oleh publik atau masyarakat umum, misalnya: Pendaftaran SR dan WM baru, dokumen pengaduan, pembuatan catatan resmi lainnya, dll.

b. Jasa komoditas

Komoditas jasa adalah jasa yang menghasilkan berbagai barang yang menjadi kebutuhan umum atau umum, mis. Utilitas, jalur distribusi, pengiriman barang meteran dan pengiriman air bersih.

c. Layanan Jasa

Jasa adalah jasa yang menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan oleh publik atau masyarakat umum. Layanan ini berupa layanan pengaduan masalah terkait kebocoran meteran air, layanan perawatan dan pemeriksaan jaringan WM, layanan keterlambatan pembayaran air dan layanan sosial. Jenis pelayanan yang diberikan oleh kantor PDAM Kabupaten Demak antara lain permohonan pendaftaran meter air (WM)

baru, permohonan pergantian nama meter air (WM), permohonan potongan tagihan apabila perusahaan melakukan kesalahan, permohonan pembayaran . tagihan yang dicicil, permintaan pengaduan masalah air PDAM.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan publik misalnya. jasa administrasi, jasa di bidang barang dan jasa.

4.6. Faktor-faktor penghambat pelayanan publik

Persepsi pelanggan tentang kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan dan lembaga layanan publik menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas layanan. Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan dapat diidentifikasi (Efendi, 2005) menurut: (1) Kurangnya wewenang bawahan, (2) Terlalu birokratis sehingga lamban dalam menanggapi keluhan konsumen, (3) Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum mendapat izin dari atasannya, (4) Pegawai sering bersikap kaku dan menawarkan tidak ada jalan keluar yang baik, (5) petugas sering tidak hadir pada jam kerja, mempersulit kontak, (6) budaya mengetik, (7) aturan main tidak terbuka dan tidak jelas, (8) kurang profesional, (9) banyak instansi atau departemen, melibatkan orang lain, (10) Kurangnya disiplin kerja dan tidak tepat waktu, (11) Tidak ada garis antar departemen dalam pemberian pelayanan, (12) Kurangnya pengawasan sehingga pegawai menjadi orang yang tidak baik.

4.7. Kualitas pelayanan publik

Kualitas adalah kata yang perlu diperbaiki oleh penyedia layanan. Menerapkan kualitas sebagai penampilan produk dan karakteristik kinerja

merupakan bagian integral dari strategi perusahaan untuk mencapai keunggulan berkelanjutan, baik sebagai pemimpin pasar maupun sebagai strategi pertumbuhan berkelanjutan. Menurut Amin Ibrahim (2008: 22), “Kualitas pelayanan publik adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan di mana peringkat kualitas ditentukan selama penyampaian layanan publik.” . Definisi pelayanan publik yang telah dijelaskan di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya menyangkut manusia, tetapi juga produk, proses pelayanan, dan lingkungan. Kualitas pelayanan dinilai pada saat pelayanan publik diberikan. Selanjutnya Gasperz mengungkapkan dalam Sampara Lukman (2000: 7): Definisi dasar kualitas layanan adalah:

- a. Kualitas terdiri dari sekumpulan karakteristik produk, baik secara langsung maupun menarik, yang memuaskan keinginan pelanggan dan menciptakan kepuasan dalam menggunakan produk tersebut.
- b. Mutu adalah yang bebas dari cacat dan kerusakan.

Definisi pokok kualitas pelayanan menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kualitas yang tersusun dari berbagai karakteristik pelayanan yang ditujukan untuk memuaskan kepuasan atas pelayanan yang diterima.

Pelayanan publik bermutu tinggi apabila memenuhi harapan dan aspirasi penerimanya, maka kualitas pelayanan publik harus dinilai dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Hal ini sejalan dengan Sampara Lukman (2001: 12) yang menyatakan: Kesadaran akan keunggulan layanan dibuat oleh pengguna layanan, bukan oleh perangkat yang menyediakan layanan. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah keadaan

dinamis yang terkait dengan produk, layanan, manusia, proses dan lingkungan yang peringkat kualitasnya ditentukan pada saat layanan publik tersebut diberikan.

4.8. Indikator kualitas pelayanan publik

Pelayanan publik yang berkualitas tuntutan adalah masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya, baik secara individu maupun kelompok. Maka dari itu, pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. (Nogi, 2001)

Indikator kualitas pelayanan yaitu:

a. Penampilan fisik (nyata)

Aspek eksternal meliputi fasilitas fungsional berupa ruang kantor fisik yaitu gedung perkantoran, administrasi terkomputerisasi, ruang tunggu dan tempat penyampaian informasi kepada pelanggan.

b. Keandalan

Mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada pelanggan adalah benar dan bertanggung jawab, serta kemampuan dan keandalan untuk memberikan layanan yang andal.

c. Daya Tanggap

Responsiveness adalah kemampuan untuk secara cepat dan tepat memberikan bantuan dan pelayanan serta menanggapi permintaan konsumen.

d. Kompetensi (*Competence*)

Kualifikasi ini meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani pelanggan.

e. Kesopanan (*Courtesy*)

Kesopanan adalah sikap karyawan saat melayani pelanggan

f. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas meliputi reputasi kantor, pembayaran dan kehadiran petugas selama jam kerja.

g. Keamanan (*Security*)

Keamanan disini adalah jaminan keamanan terhadap pelanggan dalam mekanisme pelayanan.

h. Akses (*Akses*)

Diantaranya kemudahan informasi, petugas yang terjangkau dan mudah diakses, kemudahan akses ke kantor dan prosedur yang sederhana.

i. Komunikasi (*Communication*)

Termasuk bagaimana karyawan menjelaskan prosedurnya, apakah pelanggan menerima tanggapan segera jika terjadi kesalahan, apakah keluhan dijawab dengan cepat, apakah ada saran.

j. Memahami pelanggan

Meliputi akuntabilitas publik, mekanisme akuntabilitas publik, apa yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana pemangku kepentingan lainnya terlibat dalam pengambilan keputusan.

Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) Setiap dimensi mempunyai indikator meliputi:

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

- 1) Penampilan petugas/perangkat yang melayani nasabah
- 2) Kenyamanan lokasi layanan

- 3) Kesederhanaan proses pelayanan
 - 4) Kedisiplinan petugas/peralatan pada saat memanggil pelayanan
 - 5) Akses mudah bagi pelanggan untuk melayani permintaan
- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
- 1) Ketepatan pegawai saat melayani konsumen
 - 2) Mereka Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas/aparaturnya saat memakai alat bantu dalam proses pelayanan
 - 4) Keahlian petugas saat memakai alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)
- 1) Menanggapi setiap klien/pemohon yang ingin menerima layanan
 - 2) Petugas/peralatan segera melakukan pelayanan
 - 3) Vendor/perangkat melakukan layanan dengan benar
 - 4) Petugas/peralatan melakukan pelayanan dengan hati-hati
 - 5) Petugas/peralatan melaksanakan tugas tepat waktu
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
- 1) Pejabat menjamin pengiriman tepat waktu
 - 2) Pejabat membayar biaya jaminan untuk layanan
 - 3) Karyawan memberikan jaminan tentang legalitas hubungan kerja
 - 4) Pegawai menjamin kepastian biaya pelayanan
- e. Dimensi *Empathy* (Empati)
- 1) Kepentingan pemohon/klien terlebih dahulu
 - 2) Petugas memberikan layannya dengan sikap ramah

- 3) Petugas memberikan layanan dengan sopan
- 4) Pejabat melayani non diskriminator (diskriminasi)
- 5) Karyawan melayani dan menghargai setiap pelanggan

Dari penjelasan di atas bisa disimpulkan jika masing-masing dimensi pelayanan memiliki indikator tersendiri, dimulai dari Concretness, Reliability, Responsibility, Assurance dan Empathy.



BAB V

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah tentang jenis pernyataan, keadaan, kegiatan dan sejenisnya. Pengumpulan data guna memperoleh informasi yang diperlukan guna mencapai tujuan laporan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan laporan ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Berikut deskripsi meliputi:

a) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dikerjakan secara tatap muka dengan narasumber melalui sesi tanya jawab secara langsung. Menurut Risty Kawasati (2016), teknik wawancara/wawancara mengumpulkan informasi guna kepentingan penelitian lewat tanya jawab tatap muka diantara pewawancara dengan responden/responden, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. proses dari Wawancara ini dikerjakan secara individu atau kelompok guna memperoleh data yang berorientasi informasi. Tujuan wawancara adalah untuk merekam pendapat, perasaan, emosi, dll. tentang orang-orang dalam suatu organisasi. Wawancara harus direkam atau direkam agar data yang diperoleh dapat ditinjau kembali. Wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan data langsung melalui serangkaian sesi tanya jawab dengan para partisipan. Pelapor yang digunakan sebagai pelapor dalam investigasi ini telah diteruskan ke:

- Kepala Dinas Pelayanan Publik, informasi yang ingin diperoleh berkaitan dengan kualitas pelayanan PDAM
- Staf atau karyawan yang memberikan pelayanan, informasi yang ingin diterima adalah kondisi lingkungan, seperti. B. Informasi yang dapat mendukung beroperasinya fasilitas yang disediakan dan dilaksanakan.
- 5 (lima) Account Manager yang menggunakan Layanan sebagai informasi tambahan dan dukungan untuk semua jenis informasi yang diterima oleh Service Agent.

b) Observasi

Metode pengumpulan data dilakukan dengan mengamati, melihat dan mengumpulkan secara langsung data-data yang diperlukan di lokasi penelitian dilakukan. Observasi juga dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diteliti. Dalam arti luas, observasi aktual tidak terbatas pada observasi yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Teknologi pengumpulan data observasi, yaitu teknologi pengumpulan data untuk pengamatan langsung di lapangan. Data objek yang terekam dikumpulkan di lokasi kejadian, sehingga peneliti berada dekat dengan objek untuk diperiksa atau diamati. Dalam penelitian ini peneliti mengamati ruang atau tempat, pelaku, kegiatan, benda atau alat, waktu dan peristiwa.

Penulis terlibat dalam kegiatan sehari-hari dengan para karyawan

perusahaan sehingga dapat diamati dan diteliti untuk digunakan sebagai sumber data yang dilaporkan. Penulis berpartisipasi dalam fungsionalitas sumber data. Pengamatan ini membuat data yang didapatkan lebih lengkap, lebih tajam, dan memberikan rasa pentingnya setiap perilaku yang muncul. Di perusahaan, penulis bertindak sebagai karyawan dan dapat mengamati perilaku karyawan di tempat kerja, kerja intelektual, hubungan antara karyawan dan karyawan lainnya, proses bisnis yang ada di perusahaan dan sebagainya.

c) Dokumentasi

Selain melakukan wawancara dan observasi, informasi yang diterima akan dikemas dalam bentuk catatan harian, arsip foto, dan laporan kegiatan untuk informasi lebih detail. Metode ini adalah metode pengumpulan data yang mendapatkan catatan penting yang relevan melalui permasalahan yang sedang diselidiki, dimana diperoleh data yang lengkap dan valid dan tidak berdasarkan perkiraan dan instruksi kerja. Lacak data dari dokumen perusahaan yang terkait dengan topik utama dan buat bahan pelaporan sebagai data pendukung yang tidak berasal dari observasi atau wawancara.

Dokumen yang diperlukan untuk menyiapkan laporan ini.

5.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data pada penulisan ini merupakan memakai Studi Komparatif. Menurut Nazir (2005: 58) penelitian komparatif merupakan homogen penelitian naratif yg ingin mencari jawaban secara fundamental

mengenai karena-dampak, menggunakan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun keluarnya suatu kenyataan tertentu. Bersifat membandingkan antara 2 grup atau lebih.

Semuanya bersifat lebih general & luas. Menurut Hudson (2007: 3) metode komparatif dilakukan buat membandingkan persamaan & disparitas 2 atau lebih informasi-informasi & sifat-sifat objek yg diteliti menurut kerangka pemikiran tertentu. Dengan memakai metode komparatif peneliti bisa mencari jawaban fundamental mengenai karena dampak menggunakan menganalisis faktor-faktor penyebab.



BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1 Penjelasan masalah pada PDAM Kab. Demak

Permasalahan yang terjadi pada PDAM Kab. Demak dalam 5 tahun terakhir mulai dari tahun 2017 – 2021 ialah turunnya penjualan air bersih yang telah dikelola perusahaan milik pemerintah daerah akibat dari kurangnya pelayanan publik yang baik dari perusahaan, sedangkan untuk mendapatkan pembeli air bersih pelayanan publik harus lebih baik.

Masalah ini menjadi masalah yang serius guna PDAM Kab. Demak dikarenakan permasalahan menyebabkan volume penjualan menjadi turun akibatnya profit perusahaan turun, jika perusahaan tidak segera melakukan pembenahan dalam pelayanan publik maka perusahaan akan terus mengalami penurunan penjualan.

6.2 Analisis Data

Kualitas pelayanan dipengaruhi sang pengguna jasa atau pelanggan. Oleh karenanya buat menilai kualitas pelayanan suatu organisasi bisa ditinjau menurut evaluasi konsumen terhadap pelayanan yg diterima apakah telah sinkron menggunakan asa pelanggan ataukah belum sinkron. Seiring menggunakan meningkatnya jumlah penduduk yg semakin pesat, Kebutuhan warga akan air higienis yg didapatkan sang PDAM sangatlah tinggi. Dapat pada lihat dalam tabel 1.1, menurut tabel bisa diketahui bahwa PDAM mempunyai pelanggan yg relatif banyak. Ini bisa dijadikan menjadi acuan buat lebih menaikkan kualitas pelayanan

& kuantitas air higienis sebagai lebih baik lagi. Dengan adanya PDAM juga bisa menaikkan derajat kesehatan warga & menaikkan kualitas hidup. PDAM sangat berarti bagi warga . Diharapkan PDAM lebih bisa pada mengatasi pertarungan yg timbul menurut output produksi PDAM. Maka dari itu perlu tahu tentang kualitas pelayan pada PDAM Kab. Demak dengan yang dapat diukur dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan dengan itu berikut hasil wawancara yang penulis dapatkan pada saat melakukan wawancara dengan beberapa narasumber sehingga dapat ditarik kesimpulannya :

1. Bukti Langsung (Tangible)

Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat mendukung proses pelayanan?

Narasumber	Hasil Wawancara
Kabag.Pelayanan& Hubungan Langganan	Fasilitas perusahaan saat ini sudah bagus dalam menunjang proses pelayanan tetapi untuk fasilitas penunjang pekerjaan dilapangan masih kurang oleh karena itu biasanya kita menyewa
Staff bagian pelayanan & Hubungan langganan	Untuk fasilitas di PDAM sudah cukup memadai, walaupun biasanya komputer yang ada di ruang pelayanan kadang sering eror
Pelanggan 1	Fasilitas di PDAM menurut saya sudah bagus untuk pelayanan pelanggan, namun untuk letak tata ruang membingungkan soalnya tidak ada pentunjuk atau tulisan untuk ruang apa jadi kalau ada pelanggan apalagi yang baru kan harus tanya-tanya lebih dulu .
Pelanggan 2	Untuk fasilita ada yang masih belum memadai mas ,tadi di tempat pelayanan kursinya banyak yg rusak dan tempat pelayanan yang membingungkan mas

	karena tidak ada petunjuk di depan.
Pelanggan 3	Menurut saya fasilitasnya perlu ditingkatkan lagi dan bisa dikatakan belum memadai karena tempat pelayanan masih membingungkan bagi orang yang baru datang ke PDAM
Pelanggan 4	Fasilitas yang dimiliki PDAM sudah cukup bagus mungkin di area parkirnya bisa ditambahi kayak penutup gitu yah biar motor-motor yang terparkir juga enggak kepanasan jadi bisa menambah kenyamanan pelanggan yang datang ke kantor PDAM
Pelanggan 5	Ya cukup bagus mas tetapi karena PDAM masih menggunakan fasilitas yang sudah lama sehingga komputer yang biasanya digunakan untuk melayani tiba-tiba eror

Dari wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa fasilitas yg diberikan sang PDAM Kab.Demak belum bisa memadai padahal Penampilan fasilitas wahana & prasarana fisik organisasi & lingkungan kurang lebih merupakan bukti konkret menurut pelayanan yg diberikan sang pemberi jasa Sarana & fasilitas yg diberikan adalah ketertarikan konsumen. Dari fungsi tersebut, peranan wahana & fasilitas pelayanan sangatlah krusial pada menunjang kelancaran kinerja pelayanan disamping peranan asal daya manusianya sendiri. Untuk itu PDAM dibutuhkan selalu memperhatikan wahana & fasilitas yg ada, lantaran wahana & fasilitas yg baik bisa menunjang gambaran atau image yg baik pada PDAM itu sendiri Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayananpun turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yg bisa menaruh kepuasan ataupun menerangkan ketidak puasan bagi pihak yg dilayani.

2. Keandalan (Reability)

“Tindakan pelayanan apa yang dilakukan PDAM Kabi. Demak dalam melayani pelanggan baru dan lama ? “

Narasumber	Hasil Wawancara
Kabag.Pelayanan & Hubungan Langganan	Kami memiliki standar operasional prosedur (SOP) dalam melayani pelanggan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan murah, teratur, dan kami tidak membeda bedakan dalam melayani pelanggan baru maupun pelanggan lama.
Staff bagian pelayanan & Hubungan langganan	Sebagai staf layanan, kami memiliki praktik layanan dalam melaksanakan layanan berkualitas tinggi, cepat, sederhana, terjangkau dan teratur kepada masyarakat, ini adalah tugas dan janji perusahaan kepada pelanggan.
Pelanggan 1	Menurut saya tergantung prosedurnya, kalau nunggu biasanya clean install yang butuh install lagi, agak lama gan. Jika membayar cukup mudah jika saya mengetahuinya sendiri
Pelanggan 2	Pelayanan cukup bagus mas tadi saya datang ke bagian keluhan pelanggan dan dijelaskan permasalahan kebocoran pipa dirumah yang

	menyebabkan tagihan air yang membengkak .
Pelanggan 3	Pelayanan kurang mas ketika saya datang tidak ada orang kecuali anak magang ,dan disuruh kembali nanti siang.
Pelanggan 4	Pegawai memberikan pelayanannya masih kurang mas, karena ketika saya datang waktu pagi pegawai masih belum datang sehingga saya disuruh nunggu 15 menit an , namun ada beberapa pegawai yang sudah datang tapi tidak bisa melayani karena itu bukan termasuk tugasnya.
Pelanggan 5	Untuk melayani sudah cukup yah memuaskan yang bagi saya ketika saya minta penjelasan kepada pegawai para pegawainya menjelaskan dengan baik dan tidak jutek

Berdasarkan beberapa wawancara dengan pelanggan dan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa metode pelayanan yang ditawarkan PDAM kepada pelanggan sudah cukup baik, namun masih terdapat kendala terkait kepegawaian. Dalam hal ini, pegawai harus melakukan yang terbaik pada saat proses pelayanan berlangsung antara pengguna jasa dan penyedia jasa serta mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat dan memuaskan.

3. Daya tanggap (Responsiviness)

“ Bagaimana respon pegawai PDAM Kab. Demak mengenai keluhan dari pelanggan ? “

Narasumber	Hasil Wawancara
Kabag.Pelayanan& Hubungan Langganan	Sesuai SOP perusahaan dalam standar pelayanan kita harus menerima dan mendengarkan keluhan pelanggan dan dikerjakan dengan cepat ,tanggap.harus bisa memakai sistem one day service sat banyak keluhan yang harus ditanggapi maka pelanggan harus menunggu teknisi kita yang sedang bekerja.
Staff bagian pelayanan & Hubungan langganan	Kami merespon sesuai SOP perusahaan dalam standar pelayanan ,menanggapi keluhan pelanggan secara urut.
Pelanggan 1	Pegawai merespon dengan baik dan menjelaskan secara runtut mas ketika saya datang untuk melakukan pendaftaran sambungan air
Pelanggan 2	Staf cukup responsif tetapi tunduk pada antrian yang membutuhkan waktu lama untuk perbaikan kerusakan dan keluhan perbaikan. Saya sering mengeluh airnya kotor dan tidak cepat mengalir
Pelanggan 3	Respon pegawai masih kurang mas karena ketika datang tidak ada yang merespon dan tidak ada orang kecuali anak magang
Pelanggan 4	Respon pegawai masih kurang mas karena tidak cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan
Pelanggan 5	Pekerja adalah saudara yang baik, mereka menerima dan mendengarkan keluhan pelanggan dan pekerja dengan senang hati menjelaskan

	dengan jelas ketika mereka bertanya atau mengeluh tentang aliran air dan kualitas air.
--	--

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai PDAM cukup tanggap dalam memberikan pelayanan dan PDAM bermaksud menerapkan sistem one day service untuk pelayanan pengaduan pelanggan dan proses klaim. Jika ada pelanggan yang harus menunggu untuk diproses dan diselesaikan, itu karena antrian lain sudah menunggu dan sebelumnya sudah melaporkan permasalahannya ke PDAM. Padahal teknisi yang dimiliki PDAM masih sedikit dan mereka bekerja di bidangnya masing-masing.

4. Jaminan/ asuransi

“ Apakah pegawai memberikan kemampuan terbaiknya seperti kerapian, kesopanan, keterampilan, kenyamanan dalam memberikan pelayanan yang baik sebagai standar pelayanan ? “

Narasumber	Hasil Wawancara
Kabag.Pelayanan & Hubungan Langganan	Ya kami berusaha untuk memberikan kemampuan terbaik dan menunjukkan kepribadian yang prima agar dapat memberikan kenyamanan dan kepercayaan kepada masyarakat contohnya Jaminan proses pengelolaan air kami yang sudah dipastikan aman dikonsumsi, pelayanan ketepatan waktu kami sesuai antrian untuk pemasangan baru 3x24 jam dan untuk perbaikan 7 hari, dan kami berusaha untuk melakukan sistem one day service.
Staff bagian pelayanan & Hubungan langganan	Kami juga melayani karyawan tahu bahwa mereka harus dilayani dengan baik, jika ada karyawan yang mengatakan sesuatu yang tidak enak di hati,

	<p> mungkin mereka lelah karena banyak pekerjaan. Ya, kami berusaha bersikap sopan dan ramah untuk memberikan layanan hebat dan menunjukkan kepribadian yang hebat.</p>
Pelanggan 1	<p> Ya mereka menunjukkan keterampilan pelayanan yang baik, katanya dengan sopan, saudara, ketika mereka diajak berkomunikasi, mereka juga sangat ramah dan menjelaskan dengan jelas kondisi fasilitas baru. Saya cukup senang .</p>
Pelanggan 2	<p> Pegawai baik baik menunjukkan penampilan yang enak dipandang dan menjelaskan secara jelas tentang langkah langkah perbaikan kerusakan pipa. Saya percaya pada kejujuran pegawainya karena tidak adanya pungli</p>
Pelanggan 3	<p> Kemampuan mereka kurang bagus dalam melayani pelanggan yang komplain karena jarang senyum dan kurang dalam menyapa tapi untuk penampilannya rapi dan tutur kata nya sopan.</p>
Pelanggan 4	<p> Untuk penampilan pegawai rapi dan seragam enak dipandang dan sopan dalam tutur kata serta sikap ramah yang ditunjukkan cukup bagus</p>
Pelanggan 5	<p> Ya mereka memberikan kenyamanan yang bagus dalam menerima komplain dan menunjukkan kepribadian yang prima dalam menanggapi permasalahan kerusakan instalasi.</p>

Setelah dilakukan wawancara terhadap hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa keamanan yang ditawarkan oleh PDAM cukup baik. Hal ini terlihat dari pelanggan yang berbicara tentang kebersihan eksterior dan keramahan staf yang membuat tempat ini nyaman. Ini menunjukkan bahwa keselamatan melibatkan kemampuan karyawan untuk mengetahui produk dengan baik, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam pemberian layanan,

kemampuan berkomunikasi dan kemampuan untuk membangkitkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Selain itu, dapat mengedepankan suasana kekeluargaan yang ditunjukkan karyawan untuk memberikan kesan yang baik.

5. Emphaty(emphaty)

“Bagaimana perhatian PDAM mengenai seringnya keluhan kualitas air ? “

Narasumber	Hasil Wawancara
Kabag.Pelayanan& Hubungan Langgan	Bahkan, banyak pelanggan mengeluh tentang kualitas dan kontinuitas air. Air yang tercemar dengan air berwarna disebabkan oleh endapan, asap knalpot dan endapan besi saat air terkena sinar matahari dan tertahan di pipa yang tidak mengalir dan bersirkulasi. Kandungan zat juga mempengaruhi hasil air ekstraksi air. Untuk air yang tidak mengalir atau sulit mengalir karena tanah tidak rata dan pemasangan pipa air PDAM sesuai dengan kondisi tanah. Karena hukum air, yang selalu mengalir ke bawah, tidak dapat diubah, pemasangan Anda di sisi yang tinggi harus menunggu sampai Anda memasang di sisi yang rendah. Sebagai imbalannya, kami berharap pelanggan kami menyadari situasi yang kami hadapi.
Staff bagian pelayanan & Hubungan langganan	Ya kami selaku pegawai berusaha untuk mencari solusi tentang keluhan pada kualias air karena kami sudah berusaha memberikan pelayanan dalam mengelola air agar air tetap bersih dan aman dikonsumsi walaupun harus dimasak dahulu.
Pelanggan 1	Masih belum dianggap pak pelayanannya tidak

	seperti yang saya inginkan. Kami jauh dari puas karena kualitas airnya buruk
Pelanggan 2	Tidak memperhatikan karena pelayanan yang ditawarkan masih belum sesuai dengan harapan saya. Saya membayar tagihan air setiap bulan tetapi air yang keluar tidak sesuai dengan yang saya inginkan
Pelanggan 3	PDAM masih kurang memperhatikan kualitas airnya karena airnya masih bau, jadi saya berani pakai untuk konsumsi keluarga. Soal pelayanan lain menurut saya sudah bagus, hanya soal pelayanan air, pelayanannya masih perlu perbaikan.
Pelanggan 4	Kualitas airnya masih kotor mas, bercampur dengan lumpur ,airnya ga bersih dan saya rasa belum adanya perhatian dari PDAM mengenai kualitas airnya
Pelanggan 5	Walaupun pelayanan lain sudah baik, PDAM kurang memperhatikan pelayanan kualitas air karena tidak seperti yang saya harapkan, seperti : B. Jumlah air yang keluar kadang sangat sedikit, pada musim hujan air kadang masih tercampur dengan tanah, dan pada musim kemarau air berbau kotor

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah terutama berdasarkan indikator empati dapat dikatakan kurang baik. Karena pelayanan tidak sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Hal ini dikarenakan pelanggan masih mengeluhkan pelayanan air yang buruk padahal pelayanan lainnya dikatakan baik. Tidak mudah memahami dan memahami keinginan banyak orang dari berbagai latar belakang dan karakter yang berbeda. Oleh karena itu, PDAM harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang benar-benar memuaskan kebutuhan pelanggan.

Tabel 6. 1 Matrik Kualitas Pelayanan PDAM Demak

No	Indikator	Pembahasan
1.	Bukti Langsung (<i>tangible</i>)	Kurang bagus jika dilihat dari sarpras belum memadai seperti pompa air yang sering keropos dan rusak, komputer dalam melayani sering error, tempat kursi ruang tunggu yang sudah rusak, alat alat teknisi yang sering menyewa
2	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Cukup baik, Baik itu menunjukkan: Proses layanannya sederhana, pelanggan mudah dipahami, layanannya cukup cepat dan sederhana.
3	Daya Tanggap (<i>responsiviness</i>)	Nah, hal itu bisa dilihat dari berikut ini: Karyawan yang menanggapi keluhan layanan pelanggan dan mencoba menyelesaikannya secara langsung. PDAM akan berupaya menyelesaikan keluhan tersebut dengan meminta sistem pelayanan satu hari
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	Baik, terbukti dari pegawai PDAM berbicara dengan sopan dan sangat ramah kepada pelanggan saat memberikan pelayanan.
5	Empathy (<i>empathy</i>)	Kurang baik dapat dilihat dibawah ini: Pelayanan perlu perbaikan terutama dalam hal kualitas dan kontinuitas air terutama terkait dengan pelayanan air. Untuk

		layanan lain, cocok.
--	--	----------------------

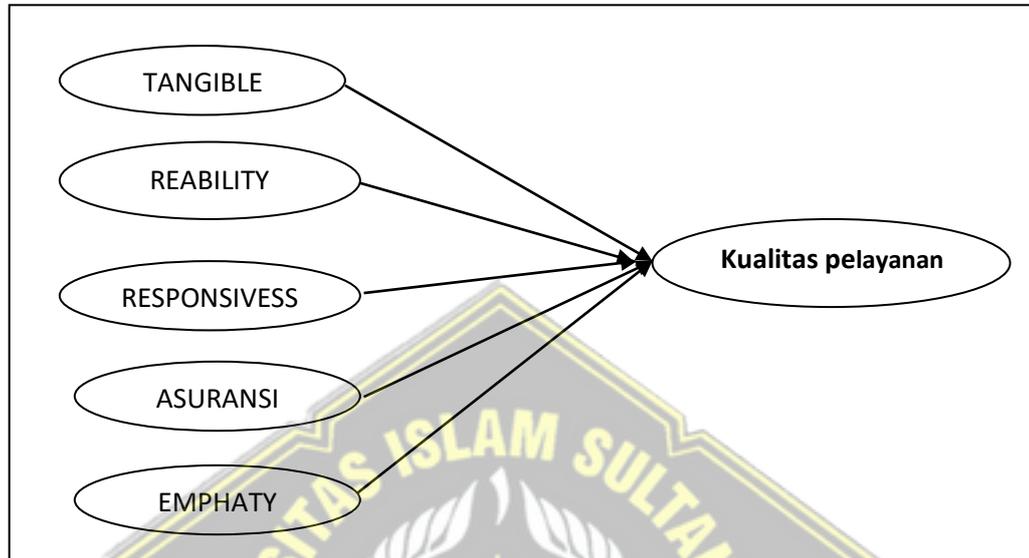
6.3 Solusi

Berdasarkan uraian masalah diatas dan melihat kondisi yang ada, maka diperlukan adanya tindak lanjut pembenahan serta evaluasi pada standar pelayanan PDAM Kabupaten Demak agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti berikut

1. (Bukti fisik/ tangible) Memperbaiki dan meningkatkan sarana dan prasaranan yang ada di PDAM Kab.Demak Mengingat bahwa infrastruktur bersarang dan tepat meningkatkan kualitas layanan perbaikan bagi pelanggan kami, kami mendukung implementasi teknis di lokasi. Alhasil, membantu pelanggan merasa lebih nyaman mengantri, membayar tagihan, dan menyelesaikan urusan lain sesuai dengan yang dijanjikan. , merupakan faktor penting dalam evaluasi publik terhadap suatu organisasi penyelenggara jasa.
2. Jika jadwal dan durasi layanan sesuai, maka pelanggan akan memiliki citra yang jelas dan tidak perlu khawatir tentang layanan yang diberikan. Semakin sedikit waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan, semakin baik layanan tersebut.

3. Daya tanggap/akuntabilitas yang diberikan PDAM cukup untuk merespon saat menyediakan layanan konektivitas baru, membayar tagihan, dan memproses klaim. PDAM telah menerapkan sistem layanan satu hari dalam bisnis layanan sambungannya, dan berupaya untuk menanggapi keluhan pelanggan ketika terjadi kerusakan. Jika Anda memiliki pelanggan yang harus menunggu untuk diproses dan diselesaikan, itu karena antrian lain sudah menunggu dan Anda sebelumnya telah melaporkan masalah tersebut ke PDAM. Insinyur PDAM sedikit dan bekerja di bidangnya masing-masing.
4. Jaminan/jaminan PDAM Kab.Demak sudah baik, namun perlu lebih diperhatikan pelanggannya dan itu terlihat dalam penanganan keluhan pelanggan. Berurusan dengan pelanggan dapat memberi organisasi kesempatan untuk mengubah ketidakpuasan menjadi kepuasan.
5. Empati terhadap teknisi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya karena masih banyak pelanggan yang mengeluhkan pelayanan air yang buruk meskipun pelayanan lain dikatakan baik. Memahami dan memahami keinginan banyak orang dengan berbagai latar belakang dan kepribadian yang berbeda bukanlah tugas yang mudah. Untuk itu, PDAM harus selalu berupaya memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan pelanggannya.

Meskipun hal di atas dapat diuraikan, namun kerangka berpikir dalam penelitian dapat diuraikan sebagai berikut.



BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Setelah penulis menguraikan permasalahan didalam pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa didalam suatu perusahaan tidak bisa terlepas dengan suatu permasalahan entah dari segi manajemen pemasaran,operasional, keuangannya dan lain sebagainya tidak terkecuali dengan PDAM Kabupaten Demak,perusahaan yang bergerak dalam bidang pengelolaan air bersih yang telah berdiri sejak tahun 1974 dan dulu dikenal sebagai BPAM (Badan Pengelola Air Minum) dibawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik.

Didalam analisis laporan ini masalah yang ditekankan adalah mengenai kualitas pelayanan PDAM Kab.Demak Penggunaan indikator kualitas layanan seperti: bukti langsung (konkrit) keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), kepastian (certainty) dan empati (empathy).

Terlihat bahwa masalah utama memiliki dua indikator pelayanan yaitu tampilan langsung (tangible) dan empati (empathy). Mengingat saat ini sarana dan prasarana PDAM Kab. Demak masih belum cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dan masih belum ada empati terhadap kualitas air yang buruk. Pelanggan merasa karena masih ada keluhan pelanggan terhadap pelayanan air bersih yaitu kualitas air yang puncak, PDAM tidak peduli dengan pelayanan yang diharapkan.

7.2 Rekomendasi Hasil Analisis

Berdasarkan hasil analisis bab VI pada PDAM Kabupaten Demak serta berdasarkan data dan wawancara dengan narasumber terkait maka penulis merekomendasikan kepada PDAM Kabupaten Demak khususnya terkait hasil analisis dibab VI sebagai berikut :

- 1) Membenahi dalam mengelola kualitas air yang bersih merupakan dari layanan publik karena banyak kalangan umum desa mengeluhkan air PDAM yang terkadang ada lumpur atau kotoran. Jadi dalam mengelola air yang dari sungai sebagai jenis bahan baku agar tidak banyaknya lumpur atau kotoran perlunya pembenahan mengecek mengolah kandungan zat kimia agar air sehat dalam mengkonsumsi kemudian membuat beberapa penampungan air sebesar 30.000 liter air yang terdapat saringan dan tempat pembuangan lumpur, hal ini digunakan untuk mencegah air bersih yang masih tercampur dengan lumpur atau kotoran, jadi ketika telah ada tambahan penampungan air dan tempat pembuangan kotoran nantinya bisa saja dapat meningkatkan volume penjualan.
- 2) Membuatkan dan membenahi tangible sarana prasaran perusahaan dalam pelayanan publik salah satunya pompa air yang sudah keropos ataupun rusak karena pompa air merupakan tangible utama dalam penyediaan air dan tempat pelayanan yang belum memadai sehingga dapat mempersulit masyarakat dalam melakukan pengaduan keluhan yang dimilikinya terkait air PDAM. Jadi ketika tempat pelayanan yang nyaman bagi pelanggan

maka pelanggan menyampaikan keluhannya tidak marah dan merasa nyaman di tempat pelayanan sehingga dapat mempengaruhi image perusahaan yang baik dan bisa saja dapat meningkatkan volume penjualan.

7.3 Rekomendasi untuk PDAM Kabupaten Demak

sebagai seseorang yang pernah melakukan magang dan juga pernah berinteraksi dengan karyawan perusahaan. PDAM Kabupaten Demak perlu memperbaiki atau menambah fasilitas-fasilitas yang ada dikantor terutama dibagian pelayanan sehingga pelanggan yang datang lebih nyaman, meningkatkan rasa empathy karena pelanggan merasa PDAM tidak mepedulikan pelayanan yang diharapkan pelanggan karena masih adanya keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan air bersih yang diberikan terutama kualitas air. maksimal . PDAM Kabupaten Demak lebih memberikan bimbingan dan arahan kepada peserta magang ketika memberikan tugas agar dalam melaksanakan tugas lebih maksimal dan juga dalam memberikan tugas yang relevan untuk melatih skill peserta magang yang akan magang diperusahaan sehingga peserta dapat mengembangkan skill yang didapat ketika magang diperusaaan menjadi bekal dikemudian hari dan ketika menghadapi dunia kerja

7.4 Rekomendasi untuk Program studi

Melihat dari kondisi pelaksanaan magang berlangsung yang dilakukan ketika adanya mbkm para mahasiswa seharusnya pihak kampus merekomendasi ke perusahaan yang lebih bagus ketika mahasiswa yang tidak tahu jika perusahaan yang diambilnya belum bagus. Perlunya pihak kampus untuk mengidentifikasi

perusahaan yang sudah dipilih secara mandiri oleh mahasiswa agar dapat memudahkan mahasiswa mempersiapkan hal hal yang berhubungan dengan laporan MBKM . Ada kendala lainnya seperti banyak juga peserta mahasiswa yang belum mendapatkan tempat magang karena pengeluaran surat magang dari program studi yang terlalu mepet dengan pelaksanaan awal masuk magang padahal beberapa perusahaan yang menanyakan surat izin magang terlebih dahulu.



BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Hal Positif Yang Diterima Selama Magang

Selama kurang kurang lebih 4 bulan menjalani program magang MBKM di PDAM Kabupaten Demak. Setelah 5 semester menjalani perkuliahan luring dan daring akibat pandemi covid-19, yang hanya menerima teori-teori dikelas akhirnya penulis dapat mempraktekkan langsung dilapangan melalui program magang ini. Ilmu dan teori yang diberikan oleh para dosen seperti Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen pemasaran, Manajemen Keuangan, dan masih banyak lagi merupakan bekal penulis selama menjalani program magang di PDAM Kabupaten Demak. Pengalaman selama magang penulis ditempatkan pada bagian bidang Pelayanan Hubungan Langganan dimana penulis diajarkan oleh supervisor dalam melaksanakan tugas untuk mengkoordinir keluar atau masuknya surat/tagihan dan membantu dalam pendaftaran atau penerimaan keluhan para pelanggan yang kemudian memberi surat tugas kepada petugas perbaikan di lapangan agar dapat mengecek dan memperbaiki problem pada saluran air. Selain itu juga penulis diberi kesempatan dalam mengikuti kegiatan kegiatan perusahaan seperti rapat 3 tahun rapat evaluasi pegawai, silaturahmi ke rumah pegawai, menjenguk ke rumah salah satu pegawai yang sakit atau meninggal dunia.

8.2 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan dan Kekurangan Softskill

Dengan mengikuti program magang MB-KM ini, dapat memberikan banyak sekali pengembangan softskill pada penulis. Dimana selama magang penulis bisa

merasakan terjun langsung ke dunia kerja. selama magang mbkm ini softskill penulis merasa lebih berkembang seperti kemampuan skill publik speaking meningkat, dapat bekerjasama dengan tim untuk membantu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan atasan, bisa membangun critical thinking, bagaimana cara menyelesaikan permasalahan yang ada diperusahaan(problem solving). Dengan adanya kegiatan magang ini penulis mendapatkan relasi dan jaringan dengan orang-orang baru serta mendapatkan wawasan dan ilmu dari para karyawan mengenai dunia kerja. Namaan didalam mengembangkan softskill penulis masih memiliki kekurangan yaitu kurangnya rasa percaya diri ketika berhadapan langsung dengan para pemimpin perusahaan hal ini menjadikan penulis kurang mendapatkan informasi yang lebih detail lagi mengenai informasi perusahaan. Hal ini yang ingin penulis perbaiki agar bisa membangun rasa percaya diri sehingga siap menghadapi apapun disegala situasi

8.3 Manfaat Magang terhadap Pengembangan dan Kemampuan Kognitif mahasiswa

Selama kurang lebih 4 bulan menjalani magang MB-KM penulis diajarkan berbagai pekerjaan yang ada diperusahaan terutama bagian hubungan langganan dimana penulis diaarkan dalam menginput dan pencatatan keluar masuk bahan baku yang akan diproduksi serta diajarkan bagaimana menstock barang pendamping bahan baku agar tidak kebanyakan maupun kekurangan. Hal ini tentunya sebuah ilmu dan pengalaman baru bagi penulis. Walaupun hanya 4 bulan waktu yang diberikan untuk magang namun banyak sekali manfaat serta ilmu yang didapatkan oleh penulis. Dalam kegiatan magang juga mengajarkan penulis

untuk dapat berfikir lebih luas lagi dalam mengidentifikasi sebuah masalah dan tidak melihat dari satu sudut saja dan agar dapat mendapatkan sebuah gagasan yang baru. Penulis juga ajarkan bagaimana menjalin komunikasi serta koordinasi yang baik dengan sesama karyawan. Disimpulkan bahwa didunia kerja tidakahanya menyelesaikan tugas nya dengan baik saja tetapi juga dapat menjalin hubungan baik sesama rekan kerja dan tidak menjatuhkan satu sama lain agar pekerjaan yang dijalannya terasa lebih nyaman dan menyenangkan. Hal ini juga menambah ilmu bagi penulis yang belum didapatkan di dunia perkuliahan

8.4 Kunci sukses bekerja berdasarkan pengalaman magang

Kunci sukses dalam bekerja menurut penulis selama magang di PDAM Kabupaten Demak selama kurang lebih 4 bulan ialah kejujuran dalam menjalankan tugas serta dapat bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan serta kecakapan dalam bekerja hal ini juga yang diajarkan oleh islam terutama sebuah kejujuran yang sangat diperlukan dalam setiap menjalankan tugas dan amanah yang diberikan, jika kejujuran dan mampun mengerjakan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab serta ikhlas dalam menjalankan pekerjaan maka akan terasa ringan.

Selain itu juga perlunya menjaga tali silaturahmi dengan sesama karyawan dan tidak menjatuhkan satu sama lain karena sesungguhnya dimanapun kita bekerja disitulah kita belajar, belajar mengenai lingkungan kerja dan belajar bagaimana menghargai setiap pendapat orang lain dan belajar dalam menghadapi setiap persoalan yang ada.

8.5 Rencana perbaikan/pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan

Rencana kedepan yang akan penulis perbaiki yaitu dalam meningkatkan rasa percaya diri dalam diri penulis. Mengingat rasa percaya diri sangat penting apalagi ketika sudah memasuki dunia kerja karena apabila kita tidak percaya diri maka kita akan terhambat dalam melakukan suatu pekerjaan. Selain itu, penulis akan lebih mengembangkan potensi diri serta lebih banyak belajar lagi guna mempersiapkan dunia nyata Selain ilmu yang diperoleh selama kuliah dan magang, penulis mengembangkannya kembali dan menjadikannya penulis preventif dalam kehidupan sehari-hari, membawa lebih banyak manfaat bagi penulis. dan lingkungan



Daftar pustaka

- Astria, N. (2005). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo Nindhi Astria Abstrak*. 1–11.
- Baruna, J., & Vol, H. (2020). *Analisis kualitas pelayanan publik pada politeknik pelayaran surabaya*. 3(2), 223–229.
- Efendi, D. (2005). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN SPI DALAM*. 16.
- MoenirPublik, A. P., & Publik, P. P. (2009). *PELAYANAN PUBLIK*. 23–44.
- N, P. (2009). *No Title*. 2009.
- Nogi, H. (2001). *meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan air minum daerah kota tegal*. 8–79.
- Pelayanan, K., Studi, P., Pdam, P., & Banjarmasin, B. D. I. (2018). *JEMG ; JURNAL EcoMent Global*. 3.
- Saviana. (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Bengkalis*. 1–11.
- Tambunan, A. (2016). *Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada pdam tirta nciho sidikalang)*. 2(2).
- Zefri, A., & Jakarta, U. M. (2016). *Kualitas pelayanan tahanan di cabang rumah tahanan komisi pemberantasan korupsi service quality branch house in custody in combating corruption commission of prisoners*. 1152–1162.