



**KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH**

**PERUMDA TUGU TIRTA KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan**

**Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**

Oleh:

**RISKITA ALQURNIA**

**NPM: 21901091082**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**MALANG**

**2023**

## RINGKASAN

Riskita Alqurnia, Npm 21901091082, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih PERUMDA Tugu Tirta Kota Malang, Dosen Pembimbing I : Dr. Khoiron, S.AP.,M.IP Dosen pembimbing II : Taufik Rahman Ilyas, S.AP.,M.AP

---

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Tugu Tirta Kota Malang yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Metode pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Tujuan jenis penelitian bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata dari apa yang telah terjadi di lapangan secara jelas dan menyeluruh, kemudian mendeskripsikan secara jelas terkait dengan kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada Tugu Tirta Kota Malang. Pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori yang didasarkan pada teori kualitas pelayanan publik dari (Zeithmal et.al, 1993:27) dalam bukunya Wiwik Sulistyowati yang berjudul kualitas pelayanan: teori dan aplikasi. Yang mempunyai 10 indikator penting yaitu : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, OSecurity, Access, Communication, Understanding.*

Hasil penelitian ini menunjukkan berdasarkan dimensi yakni dari segi *Tangible* yakni adanya fasilitas fisik yang memadai hanya saja gedung pengaduan yang minim kursi tunggu, *Reability* proses relatif cepat, dan juga memberikan pelatihan yang baik verbal maupun non verbal kepada calon pegawai, *Responsive* tanggung jawab dan ramah, *Competence* yang sudah baik, *Coutersy* kesopanan yang sudah cukup baik, *Credibility* terbuka dalam memberi kepercayaan, *Security* mempunyai satpam yang cukup banyak, *Access* yang ada yaitu akun resmi dan aplikasi wordorder, *Communication* belum cukup baik, *Understanding* cukup dalam memahami pelanggan.

Kesimpulannya yaitu bahwa Kualitas air pada Tugu Tirta sudah baik pipa yang sudah digantidengan yang lebih baik, prosedur dan cara memahami sudah baik kepada pelanggan. Karena pegawai selaku memberi jasa layanan juga memperhatikan fasilitas dan kewajiban memberi layanan kepada pelanggan dan serta mudah diakses oleh pelanggan yang ingin menggunakan fasilitas Tugu Tirta Kota Malang. Saran dari peneliti yaitu memperluas kantor, meningkatkan kenyamanan pelanggan, berkomunikasi dengan baik.

**Kata kunci : pelayanan, Kualitas, PDAM**

## SUMMARY

Riskita Alqurnia, Npm 21901091082, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang. Service Quality of Clean Water Supply PERUMDA Tugu Tirta Malang City, Supervisor I : Dr. Khoiron, S.AP.,M.IP Supervisor II : Taufik Rahman Ilyas, S.AP.,M.AP

---

This research aims to determine the quality of service at Tugu Tirta Malang City which is provided to the community to meet customer satisfaction.

The method in this research uses a qualitative approach with a descriptive research type. The purpose of this type of research aims to get a clear and real picture of what has happened in the field in a clear and comprehensive manner, then to describe clearly related to the quality of clean water supply services at Tugu Tirta Malang City. The data collection was carried out using interview, observation, and documentation techniques. This study uses a theory based on the theory of public service quality from (Zeithmal et.al, 1993:27) in Wiwik Sulistyowati's book entitled service quality: theory and application. Which has 10 important indicators, namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, 0Security, Access, Communication, Understanding.

The results of this study show that based on dimensions, namely in terms of Tangible, namely the existence of adequate physical facilities, it's just that the complaints building has minimal waiting chairs, Reability processes are relatively fast, and also provides good verbal and non-verbal training to prospective employees, Responsive, responsible and friendly, Competence is good, Courtesy is polite enough, Credibility is open in giving trust, Security has quite a lot of security guards, Access is available, namely official accounts and wordorder applications, Communication is not good enough, Understanding is sufficient in understanding customers.

The conclusion is that the water quality at Tugu Tirta is good, the pipes have been replaced with better ones, the procedures and ways of understanding are good for customers. Because employees as providing services also pay attention to facilities and obligations to provide services to customers and are easily accessible to customers who want to use the Tugu Tirta facilities in Malang City. Suggestions from researchers are expanding the office, increasing customer convenience, communicating well.

**Keywords:** *service, quality, PDAM*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, pada dasarnya pelayanan menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan public merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak- hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi. Hal ini dipertegas oleh Undang-undang 1945 yang mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga kualitas suatu pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya pelaksanaan pelayanan publik. Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga Negara dalam menerima pelayanan.<sup>1</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa: Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik

---

<sup>1</sup> KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR :  
KEP/25/M.PAN/2/2004

Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang kualitas pelayanan publik.

Dari beberapa landasan hukum yang menjadi acuan dari pelaksanaan pelayanan publik di atas, jelas bahwasannya pelayanan publik tidak hanya sekedar menyimpan instrumen bagi keberlangsungan birokrasi untuk menggugurkan kewajiban negara, melainkan lebih dari itu, bahwa pelayanan publik menjadi esensi dasar dalam mewujudkan keadilan sosial seperti yang telah diamanatkan oleh konstitusi. Maka dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, negara sebagai aktor utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak public.

Pemenuhan hak-hak public salah satunya dengan memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan menjadi indikator keberhasilan pelayanan public yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku<sup>2</sup>. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan yang diharapkan pada masyarakat. Disamping itu, kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan atau masalah masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan booms (1983), dalam Tjiptono (2005:121) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua factor yaitu customer expectation (harapan pelanggan) dan customer perceived (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan. Lebih lanjut Tjiptono menjelaskan bahwa expectation merupakan tingkat kinerja pelayanan yang seharusnya didapatkan atau diharapkan dari suatu pelayanan sedangkan perceived merupakan penilaian terhadap kinerja pelayanan berdasarkan apa yang di rasakan dari awal proses pelayanan sampai diterimanya produk pelayanan.

Dalam UUD Pasal 18 ayat 1 dikemukakan penyelenggaraan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk Kabupaten/Kota merupakan urusan yang berskala Kabupaten/ Kota meliputi : Perencanaan dan pengendalian pembangunan, perencanaan, pemanfaatan dan pengawasan tata ruang, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, penyediaan sarana dan prasarana umum, penanganan bidang kesehatan, penyelenggaraan pendidikan, penanggulangan masalah social, pelayanan bidang ketenagakerjaan, fasilitas pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah, pengendalian lingkungan lingkungan hidup,

pelayanan pertanahan, pelayanan kependudukan, dan catatan sipil, pelayanan administrasi umum pemerintahan, pelayanan administrasi penanaman modal, penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya dan urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan. Salah satu contoh penyelenggaraan pelayanan pemerintah daerah adalah pelayanan terkait penyediaan air bersih.

Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sector pembangunan di masyarakat. Dalam UUD 45 pasal 33 disebutkan antara lain bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara untuk kemakmuran rakyat, Pasal ini merupakan landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam, termasuk sumber daya, air, dalam kehidupan bernegara. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kota madya diseluruh Indonesia.

Perusahaan Daerah Air Minum (disingkat PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Perusahaan air minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920-an dengan nama Waterleiding sedangkan pada pendudukan Jepang perusahaan air minum dinamai Suido Syo (水道所).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu BUMD yang dimiliki pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-Undang No. 5 tahun 1962<sup>3</sup> sebagai usaha milik Pemerintah Daerah (Pemda) yang memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan umum di bidang air minum. Aktivitas PDAM mulai dari memproduksi, mengolah, dan mendistribusikan air bersih ke pelanggan. PDAM tersebar diseluruh daerah dan kota/Kabupaten di Indonesia termasuk di Kota Malang. Pertumbuhan jumlah penduduk yang makin pesat sehingga diiringi meningkatnya tingkat kebutuhan air bersih masyarakat, membuat Pemerintah Daerah Kota Malang pada tahun 1935 menyusun program peningkatan debit air produksi dengan memanfaatkan Sumber Binangun.

Dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 1974 pada tanggal 18 Desember 1974, Unit Air Minum berubah dengan status Perusahaan Daerah Air Minum. Sejak itulah, Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Malang mempunyai status badan hukum dan mempunyai hak otonomi dalam pengelolaan air minum. Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Malang Nomor 11 Tahun 2019 yang diterbitkan pada tanggal 27 Desember 2019, PDAM Kota Malang resmi beralih menjadi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tugu Tirta Kota Malang.

Tak sebatas peralihan nama dan identitas semata, lebih dari itu, cakupan kegiatan usaha perusahaan kini menjadi lebih luas. Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang bisa mengoptimalkan potensi untuk membentuk dan mengembangkan

---

<sup>3</sup> Undang-Undang No. 5 tahun 1962

kegiatan usaha lainnya, tanpa mengesampingkan pelayanan prima kepada pelanggan sebagai prioritas.

Dengan cakupan pelayanan 97,95 % dari jumlah penduduk Kota Malang sebesar 844.401 jiwa, Tugu Tirta menyongsong tantangan besar ke depan sesuai visi perusahaan yakni menjadi perusahaan air minum yang sehat dan dibanggakan dengan pelayanan prima yang berkelanjutan dan mengusung jargon ‘Mengalir Tiada Henti, Melayani Sepenuh Hati’.<sup>4</sup>

Pengelolaan PDAM di Kota Malang meliputi beberapa daerah. Saat ini terdapat 45 daerah yang mendapatkan air yang disalurkan oleh PDAM Kota Malang sebagaimana tercatat pada table dibawah :

#### PERIODE 2023

**Tabel 1.1 Statistik PERUMDA Tugu Tirta**

No	Lokasi	Elevasi (+m dpl)	Kapasitas (m3)
1	Buring Atas	628	1.000
2	Buring Atas 2	628	2.000
3	Citra Garden	552	500
4	Buring Hill	510	50
5	Jabalnur	494	1.000
6	Joyogrand Inside	550	50
7	Wonokoyo	462	36
8	Buring Tengah 1	556	541
9	Buring Tengah 2	556	1.000
10	BTU	510	500
11	Buring Bawah 1	488	850
12	Buring Bawah 2	488	1.000
13	Buring Bawah 3	488	1.000

<sup>4</sup> PERUMDA Air Minum Tugu Tirta (2021). <https://perumdatugutirta.co.id/info/sejarah> (Diakses, 5 April 2023).

No	Lokasi	Elevasi (+m dpl)	Kapasitas (m3)
14	Buring Bawah 4	488	2.000
15	Buring Bawah 5	488	2.660
16	Tlogomas 1	521	2.000
17	Tlogomas 2	521	2.000
18	Tlogomas 3	521	1.500
19	Tlogomas 4	521	1.000
20	Bangkon	605	750
21	Dawuhan	586	1.500
22	Betek Lama	482	2.000
23	Betek 1	482	1.500
24	Betek 2	482	794
25	Mojolangu 1	489	850
26	Mojolangu 2	489	850
27	Mojolangu 3	489	1.500
28	Mojolangu 4	489	1.000
29	Joyoagung 1	585	1.000
30	Joyoagung 2	585	2.500
31	Bandulan Atas/Lok Andeng	594	1.000
32	Istana Dieng	495	500
33	Bukit Cemara Tidar	545	50
34	Tidar Atas	512	180
35	Tidar	512	500
36	Supit Urang 1	531	60
37	Supit Urang 2	504	500
38	Mulyorejo	486	1.000
39	Pelabuhan Ketapang	441	1.000
40	Binor	445	500
41	IKIP Tegalondo	563	50
42	BPT Atas	685	300
43	BPT Bawah	685	20
44	Menara Tugu Tirta	443	1.000
45	Citra Garden	548	500
			42.091,00

Sumber : [humas@perumdatugutirta.co.id](mailto:humas@perumdatugutirta.co.id) diakses 2023

Berdasarkan data air yang disalurkan oleh perusahaan air minum (PDAM) di Kota Malang, namun masih saja terdapat permasalahan yang kompleks yang

membuat pelayanan di PDAM Kota Malang masih kurang maksimal. Dari beberapa analisis yang dilakukan oleh peneliti ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi di PDAM Kota Malang diantaranya :

1. Air Sering Mati

**Gambar 1.1** Ulasan PERUMDA TUGU TIRTA di Kota Malang melalui Berita Times Indonesia



*Sumber : Penulis Artikel, Rizky Kurniawan Pratama, Pipa Perumda Tugu Tirta Kota Malang Bocor Lagi, Sejumlah Area Alami Krisis Air, diakses pada Mei 2023*

"Pipa bocor di Pulungdowo. Pipa yang pecah dari sudut lain, dari Sumberpitu. Siap-siap terdampak air tidak mengalir," tulis caption dalam postingan video tersebut. Benar saja, akibat kebocoran tersebut, sejumlah wilayah pun disinyalir bakal terdampak krisis air. Perumda Tugu Tirta Kota Malang melalui media sosialnya menyebutkan setidaknya ada empat kelurahan di Kota Malang yang terdampak.

Di antaranya, Kelurahan Buring, Kelurahan Kedungkandang, Kelurahan Wonokoyo, Kelurahan Tlogowaru dan Kelurahan Arjowinangun. Perumda Tugu Tirta pun juga mengimbau agar masyarakat bisa menampung air sementara selagi air masih teraliri. Hal itu dilakukan untuk mencegah krisis air sembari menunggu perbaikan pipa yang bocor tersebut.

Menanggapi hal ini, Sekretaris Komisi B DPRD Kota Malang, Arif Wahyudi mengungkapkan rasa kecewanya terhadap kinerja pelayanan Perumda Air Minum Tugu Tirta atau PDAM Kota Malang yang selama ini masih belum bisa maksimal. "Kasihlah masyarakat yang selalu mengalami gangguan aliran air. Hampir setiap hari ada saja wilayah terdampak dan harus menampung air," ujar Arif, Kamis (1/9/2022).

Sebagai wakil rakyat, tentunya DPRD Kota Malang sering kali menerima keluhan dari warga soal krisis air tersebut. "Perumda Tugu Tirta selalu menyalahkan pipa yang berasal dari hibah pemerintah pusat. Padahal hibah atas pipa tersebut diberikan ketika Direksi lama dan tidak pernah mengalami gangguan seperti ini," ungkapnya. Arif pun mengkhawatirkan bahwa kejadian pipa bocor yang sering kali terjadi ini karena ada hitungan yang salah atas kemampuan pipa dibandingkan dengan volume air yang masuk, sehingga pipa pun tak mampu menahan tekanan. Dengan ini, Arif pun mendorong direktur Perumda Air Minum Tugu Tirta untuk lebih kreatif dan cerdas menangani problem macetnya kebutuhan utama masyarakat. "Bukan hanya mengeluh dan mengharap bantuan dari pusat. Jangan sampai kesabaran masyarakat Kota Malang sebagai pelanggan PDAM

hilang dan mengambil langkah sendiri," pungkasnya terkait kebocoran pipa Perumda Tugu Tirta Kota Malang.

Hal ini sangat merugikan masyarakat dikarenakan tidak bisa memenuhi kebutuhan air mereka dengan maksimal. Dalam UU 17 tahun 2019 tentang Sumber Daya Air dikatakan bahwa dalam menghadapi ketidak seimbangan antara ketersediaan air yang cenderung menurun dan kebutuhan air yang semakin meningkat, sumber daya air perlu dikelola dengan memperhatikan fungsi sosial, lingkungan hidup, dan ekonomi secara selaras untuk mewujudkan sinergi dan keterpaduan antarwilayah, antarsektor, dan antargenerasi guna memenuhi kebutuhan rakyat atas air. Ketentuan lain dipertegas dalam Pasal 5 Undang Undang No.7 tahun 2004 tentang sumber daya air yang menyebutkan :

“Negara menamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari hari guna memenuhi kehidupannya yang sehat, bersih dan produkti”.

Dari undang undang tersebut bisa dilihat betapa pentingnya pengelolaan sumber daya air. Sebab air sebagai bagian dari sumber daya air merupakan cabang produksi penting dan menguasai hajat hidup orang banyak yang dikuasai oleh negara untuk dipergunakan bagi sebesar-besar kemakmuran rakyat, sehingga apabila air di PDAM di Kota Malang sering kali mati, maka sangat tidak sesuai dengan UU 17 Tahun 2019.

Namun disisi lain, berdasarkan kolom ulasan yang terdapat dalam google maps Perumda Tugu Tirta atau juga pendapat warga yang lain menunjukkan

bahwasanya dari beberapa warga mengatakan mengenai pelayanan Perumda Tugu Tirta yang diberikan masih mengalami beberapa permasalahan, diantaranya: Pemberian suatu pelayanan yang harusnya dilakukan secara cepat, namun apabila dilihat dari komentar diatas masih menimbulkan permasalahan dalam bidang responsiveness, hal itu dibuktikan dengan pelayanan yang kurang baik karena dua nomor aduan susah untuk dihubungi. Hal ini diungkapkan oleh salah satu konsumen PERUMDA Tugu Tirta yaitu Mutricha Amellia

“Ini gimana sih, kita di suruh tetap bayar meskipun kita gk pakai air, giliran di hubungi susah banget, no telpon dua dua nya susah sekali di hubungi padahal menyambung tapi tidak ada yang angkat, lebih di perhatikan lagi dong pelayanan ke para konsumen, jangan hanya mau uangnya saja, setengah mati kita cari uang, gak pakai air tetap suruh bayar, giliran kita perlu bantuan gk bisa di hubungi”

Selain itu, Pemberian pelayanan yang kurang baik pada konsumen dibuktikan dengan ungkapan dari ibu Herni yang mengatakan bahwa:

“Pegawai publik apalagi di area kaya gini, customer servicenya ga pernah ramah jutek parah, kayaknya ga pernah diajarin etitide sama lingkungannya juga , berasa kita ga bayar buat air yg kita pake, normal kalo complain, emang saya complainnya jg sambil marah marah, ditanya baik baik , jawab ketus, emang nih pelayanan publik rating bintang 1 banget”.

Dan juga, kurang baiknya kualitas pelayanan pada konsumen hal ini dibuktikan degan ungkapan dari bapak Habibur Rahman yang mengatakan bahwa:

“Ini gimana PDAM airnya tiap pagi dari jam 5 pagi sampek jam 10 baru nyala itupun kalok nyala. Dan tagihan sekarang naiknya banyak banget. Yang biasanya 28000 sekarang jadi 94000. Padahal pemakaian sudah dikurangin. Nyuci baju sudah laundry. Tapi malah makin naik. Sudah pengajuan. Tapi cuman di iming-imingi nanti di surfre kelapangan. Tapi kenyataan zonk”.

Ada penelitian ini peneliti melihat adanya kesenjangan dalam teori yang menajadi pegangan. Melihat dari data dan wawancara terdapat permasalahan yang menjadi topik utama penelitian ini.

1. Permasalahan pertama dilihat pada data realisasi pada berita adanya pipa bocor karena ada hitungan yang salah atas kemampuan pipa dibandingkan dengan volume air yang masuk dan kualitas pipa yang kemungkinan sudah tua yang akhirnya berdampak air tidak bisa mengalir atau teradi krisis air.

#### **Gambar 1.2 Data Realisasi pipa bocor pada PERUMDA Tugu Tirta**



*Sumber : Penulis Artikel, Rizky Kurniawan Pratama 2022, Pipa Perumda Tugu Tirta Kota Malang Bocor Lagi, Sejumlah Area Alami Krisis Air.*

2. Permasalahan kedua melalui wawancara dengan Bapak Aritono S.E selaku bagian asisten manajer pengembangan SDM, beliau mengatakan “bahwasannya dilihat dari air yang mengalir setiap hari namun tidak mengalir 24 jam, ada jam-jam tertentu yang dimana air mati alirannya”. (17 Juli 2023)
3. Permasalahan ketiga dilihat pada empirical. Melalui wawancara dengan beberapa masyarakat yaitu dengan Ibu Fia selaku pelanggan dengan kepentingan menanyakan pemasangan tusen dan Mbak Linda selaku pelanggan yang mengurus tagihan bulan depan. “bahwa masih kurangnya fasilitas yang disediakan Tugu Tirta, cara pegawai berkomunikasi dan prosedur pelayanan pada Tugu Tirta yang dimana jika semua terpenuhi dengan baik akan menimbulkan kepuasan kepada masyarakat atau pelanggan”. Dan pada penelitian ini penulis melihat beberapa penelitian terdahulu kurang memperhatikan akan proses atau prosedur demi meningkatkan kepuasan pelanggan. (17 Juli 2023)

Berdasarkan pemaparan di atas peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan kualitas pelayanan di PDAM Kota Malang atau yang sekarang berubah nama menjadi PERUMDA Tugu Tirta Kota Malang. Menjadi penting bahwasannya pada tahap pengukuran kualitas tersebut sebagai perbaikan dari beberapa sistem pelayanan yang kurang maksimal. Untuk itu menarik untuk dikaji lebih jauh dalam pembahasannya. Peneliti mengangkat judul “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih PERUMDA Tugu Tirta Kota Malang”.

Berdasarkan permasalahan peningkatan kualitas pelayanan PDAM diatas, ditemukan juga beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan fokus permasalahan yang diteliti yaitu tentang kualitas pelayanan pada PDAM atau PERUMDA Tugu Tirta. Peneliti menggunakan acuan penelitian terdahulu untuk menjadi tolak ukur peneliti untuk menulis dan menganalisa suatu penelitian. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang penulis gunakan sebagai acuan antara lain sebagai berikut:

Hardianto (2017), melakukan penelitian dengan judul “Strategi PDAM Dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih Untuk Menunjang Pembangunan Di Kota Wisata Batu”. Yang membahas tentang strategi yang digunakan dalam peningkatan pelayanan air bersih di Kota Wisata Batu dan mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempegaruhi peningkatan pelayanan air bersih dikota wisata batu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat kota batu merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Batu selama ini. Dilain sisi, PDAM Kota Batu juga melakukan penambahan pipa-pipa untuk menjangkau pelayanan hingga pelosok Kota Batu.

Selanjutnya Reski (2020), yang melakukan penelitain dengan judul “inovasi pelayanan E-Billing pada kantor perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur”. Penelitian ini membahas tentang gambaran inovasi pelayanan E-Billing pada kantor perusahaan daerah air minum PDAM Kabupaten Luwu Timur. Hasil penelitian pada jurnal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan e-billing yang diluncurkan oleh perusahaan PDAM belum sepenuhnya maksimal karena masih dapat dihack oleh oknum tidak bertanggung jawab.Selain itu, E-Billing juga

memberikan dampak positif, salah satunya adalah masyarakat dapat melakukan pembayaran rekening air dicabang manapun se Luwu Timur.

Kemudian Kumala (2022), melakukan penelitian dengan judul “kualitas pelayanan public dalam meningkatkan kepuasan pelanggan air bersih PDAM Giri Menang Kota Mataran Kelurahan Pagesangan”. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan publik perusahaan daerah air minum PDAM Giri Menang Kota Mataram dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengetahui factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kemudian Olivia (2014), melakukan penelitian dengan judul “Kualitas pelayanan dan lingkungan pelanggan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan kepada perusahaan daerah air minum PDAM Kota Amongbangu”. Penelitian ini membahas tentang kualitas layanan dan hubungan pelanggan secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan dan hubungan pelanggan secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun masih ada masyarakat yang belum menggunakan fasilitas yang disediakan mereka masih menggunakan air bukan dari PDAM. Terlihat mereka masih menggunakan sumur bor.

Selanjutnya Aradea (2022), melakukan penelitian dengan judul “Analisis Sistem Pembayaran Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu”. Penelitian ini membahas tentang Pencatatan penerimaan tagihan air dilakukan secara sistematis dan modern sesuai

dengan ketentuan yang sudah ditetapkan dari perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pencatatan penerimaan tagihan air dilakukan secara sistematis dan modern sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan dari perusahaan. Sistem pembayaran telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku yaitu pembayaran secara tidak langsung (online) dan pembayaran secara langsung (offline) berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan sehingga memudahkan pelanggan untuk menyelesaikan kewajibannya

Berdasarkan lima review penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa masih banyak kualitas pelayanan penyediaan air bersih PDAM Kota Malang yang kurang baik. Seperti halnya pada contoh penelitian terdahulu dari Hardianto (2017), yang mana penelitian ini belum ada peningkatan dan pertahanan kondisi yang telah dilakukan. Oleh karena itu guna menunjang percepatan pembangunan dalam suatu kota perlu diperhatikannya lebih besar pada pemenuhan kebutuhan utama masyarakat umum seperti kebutuhan akan air bersih. Penelitian yang dilakukan Reski (2020), yang mana penelitian membahas tentang inovasi pelayanan E-Billing yang digunakan dalam membayar pelayanan air PDAM, maka dari itu pengelolaannya harus diatur sedemikian rupa agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisiensi. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Kumala (2022), yang mana factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected* dan *perceived service* yaitu apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan menyenangkan atau baik dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan maka akan menimbulkan kepuasan bagi pelanggan, begitupun sebaliknya apabila pelayanan yang diterima kurang baik dari harapan pelanggan maka dapat dikatakan kualitas layanannya tidak

bagus. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Olivia (2014) yang mana penelitian ini membahas kualitas pelayanan terhadap hubungan pelanggan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana kualitas layanan dan hubungan pelanggan secara bersama, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Moberu. Dan yang terakhir penelitian yang dilakukan oleh Aradea” (2022) yang membahas tentang sistem pembayaran telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku yaitu pembayaran secara tidak langsung (online) dan pembayaran secara langsung (offline) berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan sehingga memudahkan pelanggan untuk menyelesaikan kewajibannya.

Sehubungan dengan beberapa permasalahan dan review penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, masih banyak pelayanan kualitas air di PDAM yang kurang baik. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil fokus masalah kualitas pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang. Yang diukur menggunakan 10 indikator dari (Parasuraman, Berry, Zeithaml, 1993: 27 ), dalam bukunya Wiwik Sulistyowati yang berjudul kualitas pelayanan: Teori dan Aplikasinya. Adapun 10 Indikator tersebut antara lain yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding.*

Elemen-elemen kualitas pelayanan publik dari (Parasuraman, Berry, Zeithaml, 1993: 27 ) dalam bukunya Wiwik Sulistyowati yang berjudul Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasinya ada 10 Indikator yang harus diperhatikan untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik dan optimal. 10 indikator tersebut antara lain

*Tangibles, Reliability, Responsiveneess, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding.*

a. *Tangibles*

Penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personel dan alat-alat komunikasi yang dapat ditangkap panca indra konsumen.

b. *Reliability*

Keandalan dari pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.

c. *Responsiveneess*

Rasa tanggung jawab dari pemberi jasa untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara tepat.

d. *Competence*

Kemampuan pemberi jasa dalam menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan

e. *Courtesy*

Sikap sopan santun dan perilaku pemberi jasa dalam memberikan pelayanan.

f. *Credibility*

Keunggulan pemberi jasa dipandang dari sudut kepercayaan yang diberikan konsumen.

g. *Security*

Tingkat keamanan yang didapat bila berhubungan dengan pemberi jasa.

h. *Access*

Kemudahan untuk dijangkau dan dihubungi

i. *Communication*

Kemudahan konsumen untuk berkomunikasi dengan pemberi jasa mengenai keluhan dan keinginan yang belum tercapai.

j. *Understanding*

Usaha pemberi jasa untuk mengerti dan memahami konsumen.

Dibawah ini adalah rumusan masalah yang peneliti rumuskan berdasarkan pada hasil rievew literature yang telah diuraikan diatas:

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan diatas maka dapat disimpulkan rumusan masalah dari penelitian ini ialah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang yang diukur menggunakan 10 indikator dari ( Zeithaml, 1993 : 27 ) dalam bukunya Wiwik Sulistiyowati yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveneess, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding.*

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang disimpulkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang digunakan pada PERUMDA Tugu Tirta di Kota Malang dalam menangani masalah agar mencapai kepuasan pelanggan.

#### D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian memiliki manfaat tersendiri untuk menindak lanjuti dari apa yang telah di rumuskan dalam tujuan penelitian. Maka dari tu, dapat disimpulkan beberapa manfaat dari penelitian ini antara lain adalah:

##### a. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat dijadikan refrensi dan kontribusi dalam pengkajian masalah kualitas pelayanan publik, terutama pelayanan publik dalam bidang jasa penyediaan air PERUMDA Tugu Tirta.
2. Bagi pembaca penelitian ini dilakukan dengan harapan untuk dapat memberikan gambaran serta wawasan pengeahuan tentang pelayanan bidang jasa penyediaan air bersih PERUMDA Tugu Tirta.

##### b. Manfaat Praktis

1. Bagi masyarakat pengguna layanan di PERUMDA Tugu Tirta, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk lebih memperhatikan masalah kualitas pelayanan publik terutama dalam bidang jasa air bersih PERUMDA Tugu Tirta.
2. Bagi pemerintah kota Malang penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan gambaran dalam memberikan kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa air bersih PERUMDA Tugu Tirta.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Perumda Tugu Tirta Kota Malang, maka dapat ditarik kesimpulan dalam skripsi ini, bahwa Kualitas penyediaan Air Bersih Perumda Tugu Tirta yang diukur menggunakan 10 Indikator dari (Zeithamal et.al, 1993:27) dalam bukunya Wiwik Sulistyowati yang berjudul Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi yang terdiri dari :

##### a. Bukti Langsung

Kualitas pelayanan pada Tugu Tirta tergolong sudah cukup baik terlihat dengan sudah disediakannya Gedung dan kantor yang memadai. Tetapi ada satu kantor yang masih kurang dalam pelayanan pelanggan yaitu kantor pengaduan masyarakat. Di kantor itu masih terlihat ruangan yang sempit dan minimnya kursi untuk antrian didalam yang akhirnya pelanggan harus mengantri diluar. Untuk perlengkapan teknologi Tugu Tirta sudah memiliki computer disetiap kantor dan memiliki web resmi Tugu Tirta. Fasilitas fisik disini seperti mobil tangki sudah baik jika untuk melayani pelanggan yang membutuhkan air dan terakhir untuk pegawai disana memiliki pegawai yang berjumlah pria 195 dan wanita 84 pegawai.

b. Keandalan (reliability)

Prosedur pelayanan sudah baik dengan dilihat dari prosedur pelayanan angka meter karena masalah tarif yang mahal prosedurnya cukup pelanggan lapor pada bidang pembaca meter dan akan ditinjau kelapangan karena akan ada pengecekan apakah ada kesalahan pada pencatatan meter oleh petugas. Dan Adapun contoh lain ada pelanggan yang terblokir bisa langsung datang ke kantor pengaduan lalu pelanggan diminta untuk memberi bukti foto meter, karena biasanya jika terjadi seperti itu petugas yang tiap bulan mengecek di tiap rumah selalu terkendala rumah sering dikunci atau lainnya atau waktu tidak ada orang.

c. Daya Tanggap (responsiveness)

Respon dalam menangani keluhan air mati, pelanggan bisa langsung datang menemui pegawai pada loket atau bisa ajika ingin tidak mengantri pelanggan bisa mengadu melalui media aplikasi di web resmi atau social media lainnya, dan pasti petugas langsung menangani. Dan untuk masalah pipa bocor Tugu Tirta memberi waktu masa perbaikan ke pelanggan H+2 perbaikan.

d. Competence (kompetensi)

Kualitas air, tersedianya air, air yang tidak putus-putus, dan keterjangkauan dalam hal tarif sudah baik, dan kompetensi pegawai pada Tugu Tirta dapat dilihat dari pegawai yang sudah mengerti dalam menggunakan teknologi modern untuk memenuhi kualitas pelayanan dan pegawai yang mampu mengerjakan tugas pada masing-masing bidangnya dengan tepat waktu dan hasil yang cukup baik.

e. Courtesy (Kesopanan)

Sebelum memulai pekerjaan untuk memenuhi layanan kepada pelanggan pegawai Tugu Tirta sebelumnya sudah dibekali ilmu dan salah satunya adalah nilai kesopanan, karena kesopanan juga termasuk dalam kualitas pelayanan agar hubungan kepada pelanggan baik. Dan tidak hanya kesopanan pegawai pada Tugu Tirta juga diwajibkan untuk memakai pakaian yang rapi dan sopan.

f. Credibility (Kredibilitas)

Untuk menjaga kepercayaan pelanggan Tugu Tirta menggunakan aplikasi yang bernama Work Order, aplikasi tersebut untuk memudahkan pelanggan dalam mengetahui informasi, untuk transaksi, dan tempat pelanggan dan pegawai untuk mengadu sebuah permasalahan. Dan untuk memberikan rasa kepercayaan yang lebih lagi Tugu Tirta juga memberikan informasi pada intagram, facebook adalah akun resmi lainnya.

g. Security (Satpam)

Satpam pada Tugu Tirta cukup banyak ada yang di dalam kantor maupun di luar kantor (digerbang) pada satpam yang bertempat di depan gerbang adalah satpam yang menjaga keamanan, dan satpam yang berada didalam akan membantu dalam proses pelayanan seperti memberi arahan, mengambil kartu antrian dan mengantarkan pada pegawai atau tempat yang akan ditujuh oleh pelanggan.

h. Access

Pada Tugu Tirta memberi access kepada pelanggan yang namanya aplikasi work order yaitu berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan masyarakat dan untuk tempat transaksi untuk membayar tagihan air. Dan tak hanya itu Tugu Tirta juga membuka access pada instagram resminya, twiter, dan facebook. Disitu Tugu Tirta selalu mengunggah informasi yang akan diberitahukan kepada masyarakat atau pelanggannya dan pelanggan juga dapat mengadu lewat access tersebut juga. Tetapi ada juga pelanggan yang kurang bisa mengikuti access ini karena mereka tidak terlalu paham, dan lebih suka untuk datang langsung dan adapula yang berpendapat jika mengadu secara online pasti jawabannya lama atau tidak direspon secara cepat.

i. Communication (Komunikasi)

Tugu Tirta menerapkan komunikasi berbentuk Multi Step Flow Communication (komunikasi bertahap) Dalam komunikasi ini pihak pelanggan yang melakukan komplain akan ditangani langsung oleh pegawai dan permasalahan tersebut akan dimusyawarahkan bersama, diharapkan setiap keluhan yang terjadi dapat diselesaikan dengan bersama-sama sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan dengan setiap permasalahan yang terjadi. Selain itu Tugu Tirta menggunakan komunikasi kepada pelanggan dengan menggunakan telepon atau social media lainnya. Tetapi terlihat pelayanan komunikasi pada pelanggan sangat masih kurang baik dalam memberi pelayanan komunikasi dapat dilihat dari jika mengadu lewat online Tugu Tirta belum sepenuhnya tanggap atau merespon secara cepat kepada pelanggan.

j. Understanding (Memahami pelanggan)

Keluhan saat ini yang dirasakan pelanggan adalah air sering mati, untuk itu pegawai harus paham apa masalah saat ini yang dihadapi pelanggan dan kenapa itu terjadi. Dan dapat dipahami bahwa keluhan pelanggan air yang sering mati tersebut karena disebabkan karena pipa yang bocor, perbaikan pipa, dan adanya jam puncak pemakaian air.

## B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Penyediaan Air Bersih Perumda Tugu Tirta Kota Malang, maka peneliti mencoba memberi saran alternatif kualitas pelayanan dari hasil penelitian agar dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pada Tugu Tirta Kota Malang yang lebih baik.

Adapun beberapa saran tersebut antara lain :

- a) Berkaitan dengan sarana dan prasarana yang ada di Tugu Tirta diharapkan memperluas kantor pengaduan dan memberi fasilitas kursi yang lebih didalam agak yang sebagian mengantri tidak ada yang antri diluar.
- b) Berkaitan dengan kendala air yang sering mati akibat pipa bocor diusahakan Tugu Tirta untuk perbaikan pipa dengan segera mengganti pipa yang kualitas lebih baik agar tidak sering bocor dan mengganti merata keseluruhan daerah.
- c) Berkaitan dengan air yang mengalir setiap hari namun tidak mengalir 24 jam dan ada jam-jam tertentu air mati diharapkan kepada seluruh petugas Tugu Tirta dapat melakukan pengawasan dengan benar dan merata.

Melakukan pengkajian ulang terhadap masalah-masalah yang timbul dan memperbaiki kinerja pelayanan publik agar permasalahan-permasalahan mengenai air sering tidak menyala dapat segera diselesaikan.

- d) Berkaitan dengan missskomunikasi antara pegawai dan pelanggan, pegawai wajib meningkatkan kenyamanan pelanggan dengan berkomunikasi yang baik agar tidak ada kesalah pahaman.
- e) Untuk membuat pelanggan puas diharapkan tugu tirta melakukan prosedur yang cepat dan tepat setiap ada keluhan dari pelanggan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, dimensi, indikator dan implementasi*. Yogyakarta: Java Media.
- L.P Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lexi J.Maleong. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Matthew B. Miles. (1992). *Analisis Data Kualitatif, buku sumber tentang metode metode baru*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Miles, A . H. (2009). *Qualitative Data Analysis*. Jakarta: Universitas Indonesia, UI-Press.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, Berry, Zeithaml, (1993: 27) dalam bukunya Wiwik Sulistiyowati yang berjudul *Kualitas layanan: Teori dan Aplikasi*. Umsida Press,
- Rahman, M. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Bandung : UnpadPress.
- Ratminto & Winarsih, A.S., 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Makassar: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. (2000). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

### Jurnal & Skripsi

Hardianto, (2017). Dengan judul “Strategi PDAM Dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih Untuk Menunjang Pembangunan Dikota Wisata Batu”. JISIP, Jurnal ilmu sosial dan ilmu politik. Vol.6., ISSN: 2442-6962.

Kiki Resik, (2020). Dengan judul “Inovasi Pelayanan E-Billing Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwuh Timur”. Public Administrasion Journal, Vol 3, No 2.

Lilis Angraini, (2021). Dengan judul “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM ) Kabupaten Bulukumba”.

Putri Kumala Sari, (2022). Dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air bersih PDAM Giri Menang Kota Mataram Kelurahan Pagesangan”.

Rifka Solang, Silvya L. Mandey, Olivia S. Nelwan (2014). Dengan judul “Kualitas pelayanan dan lingkungan pelanggan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan kepada perusahaan daerah air minum PDAM Kota Amobagu”. Jurnal EMBA Vol.2 No.1 Maret 2014, Hal. 78-89

Reza Tri Handayani, Chandra Kurniawan, Riswan Aradea (2022). Dengan judul “Analisis Sistem Pembayaran Beban Air pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu 1”. Jurnal Pendidikan dan Konseling Volume 4 Nomor 6 Tahun 2022.

Sudarmanto, (2020). Dengan judul “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri di Kota Tembilahan”.

### Website

Azman. (2021, Desember). beberapa cara peningkatan kualitas pelayanan publik. Retrieved from KPPN Baturaja: <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/data-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html>

Badan Pusat Statistik Kota Malang (2023). Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Malang (Jiwa), 2020-2022. Retrieved from malangkota.bps: <https://malangkota.bps.go.id/indicator/12/48/1/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin-di-kota-malang.html> [Diakses pada : 26 Juni 2023]

Baihaqi, F. (2023, Maret). Sekilas Tentang Perumda Air Minum Tugu Tirta, PDAM Kota Malang. Retrieved from Flip: <https://flip.id/blog/sekilas-tentang-perumda-air-minum-tugu-tirta-pdam-kota-malang> [Diakses pada : 10 Mei 2023]

Dpmptkp. (2019, Agustus). PELAYANAN PUBLIK. Retrieved from [https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik#:~:text=Menurut%20Dwiyanto%20\(2005%3A141\),publik%20untuk%20memenuhi%20kebutuhan%20masyarakatnya%22%20](https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik#:~:text=Menurut%20Dwiyanto%20(2005%3A141),publik%20untuk%20memenuhi%20kebutuhan%20masyarakatnya%22%20).

KEJAKSAAN NEGERI TEBO,. (2021). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. Retrieved from <https://kejari-tebo.go.id/halaman/detail/peningkatan-kualitas-pelayanan-publik>

Kenzha. (2013, March 29). Peta Penggunaan Lahan Kota Malang. Retrieved from manisnyahitam.wordpress: <https://manisnyahitam.wordpress.com/2013/03/29/peta-penggunaan-lahan-kota-malang/> [Diakses pada : 26 Juni 2023]

PERUMDA Tugu Tirta (2022). STRUKTUR ORGANISASI. Retrieved from PERUMDA Tugu Tirta: [https://perumdatugutirta.co.id/info/struktur\\_organisasi](https://perumdatugutirta.co.id/info/struktur_organisasi) [Diakses pada : 26 Juni 2023]

PERUMDA, Air Minum Tugu Tirta;. (2021). Sejarah. Retrieved from <https://perumdatugutirta.co.id/info/sejarah>

PERUMDA, Air Minum Tugu Tirta;. (2021). STATISTIK. Retrieved from <https://perumdatugutirta.co.id/info/statistik>

Pratama, R. K. (2022, September 01). Pipa Perumda Tugu Tirta Kota Malang Bocor Lagi, Sejumlah Area Alami Krisis Air. Retrieved from Times Indonesia: <https://timesindonesia.co.id/amp/peristiwa-daerah/426217/pipa-perumda-tugu-tirta-kota-malang-bocor-lagi-sejumlah-area-alami-krisis-air>

### **Dokumen Asli Negara**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, (2004). Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004.

Undang-Undang Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2003). Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik No.63 Tahun 2003. KEMENAG.

Undang-Undang No. 5 tahun 1962

Undang-Undang No.7 tahun 2004 Tentang sumber daya air Pasal 5

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik. Pasal 4

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air Pasal 40

Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik