

**EFEKTIVITAS PELAYANAN “OPEN TABLE” DI PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Oleh :**

**LARASATI NOVIA RINITA**  
**NPM. 1541010084**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
SURABAYA  
2019**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN “OPEN TABLE” DI PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

**Disusun Oleh:**

**LARASATI NOVIA RINITA**  
**NPM. 1541010084**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,**  
**PEMBIMBING**

**TUKIMAN, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

**Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, M.S, CHRA**  
**NIP. 195907011987031001**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN “OPEN TABLE” DI PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

**Disusun Oleh:**

**LARASATI NOVIA RINITA**  
**NPM. 1541010084**

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal 17 Mei 2019**

**Menyetujui**

**PEMBIMBING**

**TIM PENGUJI**

**1. Ketua**

**TUKIMAN, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

**Dr. DIANA HERTATI, M.Si**  
**NIP. 196601031989032001**

**2. Sekretaris**

**TUKIMAN, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

**3. Anggota**

**Dr. LUKMAN ARIF, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

**Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA**  
**NIP. 195907011987031001**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN “OPEN TABLE” DI PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

**Disusun Oleh :**

**LARASATI NOVIA RINITA**  
**NPM. 1541010084**

**Telah direvisi dan disahkan pada Tanggal 23 Mei 2019**

**Tim Penguji**

**Penguji 1**

**Penguji 2**

**Penguji 3**

**Dr. DIANA HERTATI, M.Si**  
**NIP. 196601031989032001**

**TUKIMAN, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

**Dr. LUKMAN ARIF, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**

## ABSTRAKSI

LARASATI NOVIA RINITA, EFEKTIVITAS PELAYANAN “*OPEN TABLE*” DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA.

Penelitian ini didasarkan pada fenomena tentang meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan sehingga PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan cakupan layanan kepada masyarakat Kota Surabaya. Berdasarkan Keputusan Direksi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya No. 12 Tahun 2018 Tanggal 10 Januari 2018, maka PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mewujudkan sebuah inovasi pelayanan yaitu Pelayanan *Open Table*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa Efektivitas Pelayanan *Open Table* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi, dan analisis data dengan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian ini adalah di Mall Pelayanan Publik Siola, Rumah Air PDAM Basuki Rahmat, dan Mobil Pelayanan Keliling.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu: (1) Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah efektif namun belum maksimal. (2) Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan sudah efektif. (3) Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa sudah efektif. (4) Tata cara yang harus ditempuh sudah efektif.

**Keyword:** Efektivitas, Pelayanan *Open Table*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan ‘Open Table’ di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya”**.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Tukiman, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, nasehat dan motivasi kepada penulis, serta semua pihak yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan lancar, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, M.S, CHRA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
4. Bapak Erwin Prasetyo, S.E, selaku Manajer Pemasaran dan Pelayanan Kepelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya yang telah menerima penulis dengan baik dan memberikan informasi yang penulis butuhkan selama pelaksanaan penelitian.

5. Segenap pegawai Pemasaran dan Pelayanan Kepelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya, yang telah membantu penulis dalam mendapatkan informasi yang terkait guna penyusunan skripsi ini.
6. Orang tua penulis, Bapak Rivani, Ibu Indah Soetjningsari, Ibu Niken Agustina, nenek penulis Ibu Siti Raihanah, kakak penulis Adimas Aprilio, adik penulis Adinda Novira dan keluarga besar penulis yang tiada hentinya memberikan dukungan serta doa yang tulus kepada penulis.
7. Sahabat penulis Aica Anggelvia, Ajeng Arfian, Alief Firdina Arofah, Angga Septian Nugraha, Annisa Ayu, Billy Darmawan, Deavy Siami, Diah Ayu Puspita Rani, Dina Pratiwi, Faizal Akbar, Galih Aji, Hamzah Bagas, Jaka Atidhira, Kemala Karisya, Muhammad Nizar Ramadhan, Naufal Al-Rahman, Oktaviana Luzayanah, Priantina Indira Octavia, Retno Dwi Ariyanti, Surya Eka Prasetya, Theodora Thessa Renata, Widhi Bagajadi, Yulia Maulida yang selalu membantu penulis, dan saling memberikan semangat, dukungan serta doa.
8. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara 2015 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 5 Mei 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN REVISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Tinjauan Pustaka .....	20
2.2.1 Konsep Efektivitas .....	20
2.2.1.1 Ukuran Efektivitas .....	21
2.2.1.2 Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas .....	24



2.2.2 Konsep Pelayanan .....	26
2.2.2.1 Konsep Pelayanan Publik .....	26
2.2.2.2 Azas Pelayanan Publik .....	27
2.2.2.3 Klasifikasi Pelayanan Publik .....	29
2.2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik .....	31
2.2.2.5 Standar Pelayanan Publik .....	32
2.2.2.6 Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	34
2.2.3 Konsep Efektivitas Pelayanan .....	36
2.2.4 Konsep Sumber Daya .....	36
2.3 Kerangka Berfikir .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	39
3.2 Lokasi penelitian .....	40
3.3 Fokus Penelitian .....	40
3.4 Informan dan Teknik Penarikan Informasi (Sumber Data) .....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.6 Teknik Analisa Data .....	47
3.7 Keabsahan Data .....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	53
4.1.1 Sejarah Singkat PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	54
4.1.2 Visi, Misi dan Motto PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	54
4.1.3 Budaya Kerja PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	55
4.1.4 Kebijakan Mutu PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	55

4.1.5	Komitmen Pelayanan Publik PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	56
4.1.6	Struktur Organisasi Direktorat Pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	56
4.1.7	Kedudukan, Struktur, Tugas dan Wewenang Setiap Bagian Pada Direktorat Pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	58
4.1.8	Komposisi Pegawai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	66
4.1.8.1	Komposisi Pegawai Pemasaran dan Pelayanan Kepelangganan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ....	67
4.1.9	Standar Pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	68
4.2	Gambaran Umum Pelayanan <i>Open Table</i> .....	70
4.3	Hasil Penelitian .....	72
4.3.1	Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana .....	73
4.3.1.1	Sumber Daya Pada Pelayanan <i>Open Table</i> .....	73
4.3.1.2	Dana Pada Pelayanan <i>Open Table</i> .....	77
4.3.1.2	Sarana dan Prasarana Pada Pelayanan <i>Open Table</i> .....	80
4.3.2	Jumlah dan Mutu Pelayanan yang dihasilkan Pada Pelayanan <i>Open Table</i> .....	88
4.3.3	Batas Waktu Pada Pelayanan <i>Open Table</i> .....	92
4.3.4	Tata Cara yang Harus ditempuh dalam Pelayanan <i>Open Table</i> .....	95
4.3	Pembahasan .....	100
4.4.1	Sumber Daya, Dana dan Sarana Prasarana yang Dapat digunakan Sudah ditentukan dan dibatasi .....	102

4.4.1.1 Sumber Daya dalam Pelayanan <i>Open Table</i> .....	102
4.4.1.2 Dana Pada Pelayanan <i>Open Table</i> .....	103
4.4.1.3 Sarana dan Prasarana Pada Pelayanan <i>Open Table</i> .....	103
4.4.2 Jumlah dan Mutu Barang atau Jasa yang Harus dihasilkan dalam Pelayanan <i>Open Table</i> .....	105
4.4.3 Batas Waktu dalam Pelayanan <i>Open Table</i> .....	105
4.4.4 Tata Cara yang Harus ditempuh Pada Pelayanan <i>Open Table</i> .....	106
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>108</b>
5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Saran.....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Hasil penemuan terdahulu dengan penemuan sekarang .....	14
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	66
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Pemasaran dan Pelayanan Kepelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Pemasaran dan Pelayanan Kepelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	68
Tabel 4.4 Standar Pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	69
Tabel 4.5 Sarana dan Prasarana pada Pelayanan <i>Open Table</i> di Mall Pelayanan Publik Siola Surabaya .....	83
Tabel 4.6 Sarana dan Prasarana pada Pelayanan <i>Open Table</i> di Rumah Air PDAM Basuki Rahmat Surabaya .....	84
Tabel 4.7 Sarana dan Prasarana pada Pelayanan <i>Open Table</i> di Mobil Pelayanan Keliling .....	84
Tabel 4.8 Jumlah pelanggan yang datang ke pelayanan <i>Open Table</i> pada bulan Januari 2018 sampai bulan November 2018 .....	90

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	38
Gambar 3.1 <i>Interactive Model</i> .....	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Direktorat Pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	57
Gambar 4.2 Unit Pelayanan <i>Open Table</i> di Mall Pelayanan Publik Siola .....	70
Gambar 4.3 Unit Pelayanan <i>Open Table</i> di Rumah Air PDAM Basuki Rahmat .....	71
Gambar 4.4 Unit Pelayanan <i>Open Table</i> Mobil Pelayanan Keliling .....	71
Gambar 4.5 Petugas pelayanan sedang memberikan pelayanan kepada Pelanggan .....	76
Gambar 4.6 Brosur Pasang Baru Sambungan Rumah yang Terdapat di Pelayanan <i>Open Table</i> .....	79
Gambar 4.7 Mesin nomor antrian yang tersedia di Pelayanan <i>Open Table</i> .....	81
Gambar 4.8 Ruang Pelayanan pada Pelayanan <i>Open Table</i> Mall Pelayanan Publik Siola .....	85
Gambar 4.9 Ruang Tunggu pada Pelayanan <i>Open Table</i> Mall Pelayanan Publik Siola .....	85
Gambar 4.10 Ruang Pelayanan pada Pelayanan Rumah Air PDAM Basuki Rahmat.....	86
Gambar 4.11 Ruang Tunggu pada Pelayanan <i>Open Table</i> Rumah Air PDAM Basuki Rahmat .....	86
Gambar 4.12 Pelayanan <i>Open Table</i> Mobil Keliling .....	87
Gambar 4.13 Persyaratan Pasang Baru Sambungan Rumah .....	97
Gambar 4.14 Prosedur pada Pelayanan <i>Open Table</i> .....	98

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 3. Tabel Matriks

Lampiran 4. Pedoman Wawancara

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian