

**RESPONSIVITAS PERUSAHAAN UMUM DAERAH
(PERUMDA) AIR MINUM TIRTA LESTARI DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN TUBAN**

SKRIPSI

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



**OLEH :
VIONA EKA RAHMAWATI
NPM. 20041010166**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**RESPONSIVITAS PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR
MINUM TIRTA LESTARI DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TUBAN**

Disusun Oleh:

Viona Eks Rahmawati

NPM.20041010166

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing

Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si

NIP. 1971080820212111005

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211406

LEMBAR PENGESAHAN

**RESPONSIVITAS PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR
MINUM TIRTA LESTARI DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TUBAN**

Disusun Oleh:

Viona Eka Rahmawati
NPM.20041010166

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterima pada Journal La
Sociale Newinera Publiher (Terakreditasi Sinta 3) Volume 05, Nomor 06**

Menyetujui,

PEMBIMBING

Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si
NIP. 1971080820212111005

TIM PENILAI

1. Ketua

Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NPT. 21119930125317

2. Sekretaris

Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si
NIP. 1971080820212111005

3. Anggota

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Catur Surmasaji, M.Si
NIP. 196804182021211006



LEMBAR REVISI

**RESPONSIVITAS PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR
MINUM TIRTA LESTARI DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TUBAN**

Disusun Oleh :



Viona Eka Rahmawati
NPM. 20041010166

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 5 Juli 2024

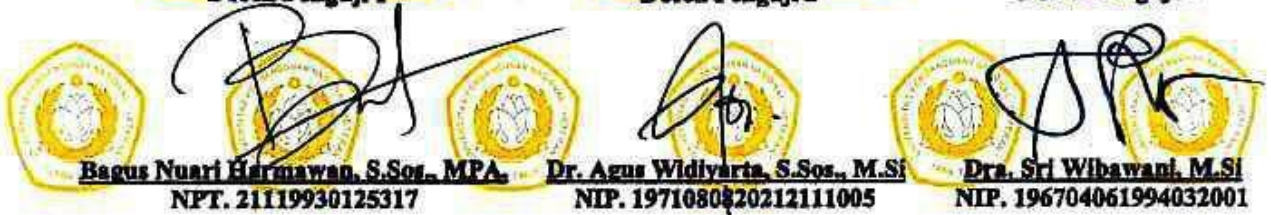
TIM PENILAI



Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3



Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA.
NPT. 21119930125317

Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si
NIP. 1971080820212111005

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001



LEMBAR PERNYATAAN ORISINAL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Viona Eka Rahmawati
NPM : 20041010166
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Responsivitas Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air
Minum Tirta Lestari Dalam Penyelenggaraan Pelayanan
Publik Di Kabupaten Tuban

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 05 Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan



Viona Eka Rahmawati
NPM. 20041010166

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Responsivitas Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Lestari Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kabupaten Tuban”**. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Bersamaan dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat dalam penulisan ini serta dengan rela meluangkan waktu untuk penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Agus Setyo Utomo, S.H selaku kepala bagian Administrasi Umum & Kepegawaian Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.
6. Pegawai dan Staff Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.
7. Ayah dan Mama tercinta, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terima kasih telah menjadi sandaran terkuat penulis, serta keiklasannya yang telah memberikan doa, motivasi, dan kasih sayang tiada henti kepada penulis. Terima kasih untuk selalu menemani anak semata wayangnya hingga mampu menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana.
8. Almh. Ibu Rusiti selaku orang tua sambung penulis yang juga sama berjasanya dengan kedua orang tua penulis. Terima kasih banyak atas segala perhatian dan kasih sayang selama penulis bersekolah hingga masuk ke jenjang kuliah. Semoga amal ibadah beliau diterima Allah SWT.
9. Budhe Ety, Bapak Widodo, dan Wika Ayu selaku keluarga penulis yang telah ikhlas membantu penulis. Terima kasih telah memberi kasih sayang dan kesempatan untuk tinggal bersama layaknya keluarga. Dan tak lupa memberikan dukungan penulis untuk bisa menyelesaikan perkuliahan ini dengan lancar.
10. Nenek dan Kakek, dua orang yang tidak pernah luput untuk mendoakan penulis. Terima kasih telah selalu mendoakan dan memberikan semangat dengan penuh cinta untuk penulis.

11. Isni, Lina, Cita, Fifi, Asaf, Agus, Aji selaku teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik dari angkatan 2020 yang telah memberikan banyak bantuan, serta saling mendoakan.
12. Endang, Rani, Alivia selaku sahabat penulis sejak SMP dan SMA yang membantu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
13. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2020 yang membantu dalam memberikan masukan maupun informasi dan saling mendoakan.
14. Terima kasih untuk diri sendiri, Viona. Terima kasih untuk tanggung jawabnya menyelesaikan skripsi ini hingga lulus sarjana. Terima kasih telah berjuang untuk kuat mengendalikan ego, mental, dan telah belajar untuk mencintai diri ini, kamu hebat.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini ada banyak kekurangan dan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Sehingga segala saran dan masukan sangat penulis harapkan untuk perbaikan penulisan yang selanjutnya. Sekian, semoga bermanfaat dan memberikan kebaikan untuk semua pihak.

Surabaya, 05 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINAL SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan.....	16
1.4 Manfaat Penelitian	16
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	16
1.4.2 Manfaat Praktis	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Landasan Teori	24

2.2.1 Paradigma Administrasi Publik	24
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik	26
2.2.3 Konsep Responsivitas.....	33
2.2.4 Pelayanan Air Bersih.....	34
2.3 Kerangka Berpikir.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Lokasi Penelitian.....	41
3.3 Fokus Penelitian.....	42
3.4 Sumber Data	44
3.5 Teknik Pengambilan Informan	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data	46
3.7 Teknik Analisis Data.....	47
3.8 Keabsahan Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Sambungan Aktif Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Tahun 2022	10
Tabel 1. 2 Jumlah Sambungan Aktif Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Tahun 2023	11
Tabel 1. 3 Jumlah Sambungan Terpasang Berdasarkan Kecamatan Bulan November 2023	12
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	21
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Status Pegawai.....	74
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan	74
Tabel 4. 4 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	75
Tabel 4. 5 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Jabatan Fungsional.....	76
Tabel 4. 6 Jadwal Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban	93
Tabel 4. 7 Standar Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Kinerja BUMD Air Minum Tahun 2022 Wilayah II	9
Gambar 1. 2 Laporan Rekap Aduan Pelanggan Tahun 2022	14
Gambar 1. 3 Bagan Rekap Aduan Pelanggan Tahun 2022	14
Gambar 3. 1 Model Analisis Data	48
Gambar 4. 1 Kantor Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban	51
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.....	73
Gambar 4. 3 Ruang Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.....	77
Gambar 4. 4 Ruang Tunggu Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Lestari Tuban	78
Gambar 4. 5 Ruang Kantor Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban	78
Gambar 4. 6 Laporan Rekap Aduan Pelanggan Tahun 2024.....	81
Gambar 4. 7 Tampilan Website Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.....	87
Gambar 4. 8 Poster Informasi Gangguan Air.....	89
Gambar 4. 9 Rekap Aduan Pelanggan Tahun 2023.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	115
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	117
Lampiran 3 Surat Persetujuan Penelitian	118
Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Penelitian	119
Lampiran 5 Wawancara dengan Narasumber	120
Lampiran 6 LOA Jurnal	121
Lampiran 7 Sertifikat Jurnal	122

ABSTRAK

Responsivitas Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Lestari Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kabupaten Tuban

Viona Eka Rahmawati¹, Agus Widiyarta²

¹Program Studi Ilmu Administrasi Publik, UPN “Veteran” Jawa Timur

²Program Studi Ilmu Administrasi Publik, UPN “Veteran” Jawa Timur

Salah satu lembaga yang berwenang menyelenggarakan pelayanan publik dan memberikan pelayanan dalam hal penyediaan air bersih adalah Perusahaan Daerah Air Minum yang berbentuk Perusahaan Umum Daerah. Sebagai wujud pemenuhan hak atas air bersih dan sehat sebagai hak asasi manusia, Perusahaan Daerah Air Minum bertugas memfasilitasi dan memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan daya tanggap pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Teori yang digunakan adalah teori Responsiveness dari Zeithaml dalam Hardiansyah (2018) yang terdiri dari kemampuan dalam merespon setiap pelanggan, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, ketepatan petugas, ketepatan waktu pelayanan, dan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban sudah menunjukkan pelayanan yang responsive dan pelanggan telah menerima pelayanan sesuai indikator responsiveness. Namun masih terdapat kendala dalam proses pemberian layanan.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Perusahaan Umum Daerah Air Minum.

ABSTRACT

Responsiveness of the Regional Public Drinking Water Companies Tirta Lestari in Providing Public Services in Tuban Regency

Viona Eka Rahmawati¹, Agus Widiyarta²

¹Department of Public Administration, Pembangunan Nasional University “Veteran” East Java

²Department of Public Administration, Pembangunan Nasional University “Veteran” East Java

One of the institutions that has the authority to carry out public services and provide services in terms of providing clean water is the Regional Public Drinking Water Companies in the form of Regional Public Companies. As a form of fulfilling the right to clean and healthy water as a human right, Regional Public Drinking Water Companies are responsible for facilitating and providing clean water services for the community. This research aims to describe the responsiveness of public services at the Regional Public Drinking Water Companies Tirta Lestari, Tuban Regency. The type of research used is descriptive qualitative. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions or verification. The theory used is the Responsiveness theory from Zeithaml in Hardiansyah (2018) which consists of the ability to respond to each customer, speed of service, accuracy of service, accuracy of officers, timeliness of service, and officers responding to customer complaints. The research results show that the services provided at the Tirta Lestari Regional Drinking Water Company, Tuban Regency have shown responsive service and customers have received service according to responsiveness indicators. However, there are still obstacles in the service delivery process.

Keywords: Responsiveness, Public Services, Quality Public Services, Regional Public Drinking Water Companies