

**EFFEKTIVITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH  
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA  
KECAMATAN JOMBANG KABUPATEN JOMBANG**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**

**MUSYAROFAH NUR WAHIDAH**  
**NPM. 20041010045**

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

**2024**



**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH PERUSAHAAN**  
**UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA KECAMATAN**

**JOMBANG KABUPATEN JOMBANG**  
Dikusun oleh :  
**MUSYAROFAH NUR WAHIDAH**  
NPM. 20041010045

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi  
Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

  
**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
NIP. 1956010319890032001  
Mengetahui,

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

  
  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
NIP. 19680418202121006



LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH PERUSAHAAN  
UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA KECAMATAN  
JOMBANG KABUPATEN JOMBANG


Disusun Oleh :

Musyarofah Nur Wahidah  
NPM. 20041010036

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal  
Paradigma (Terakreditasi Sinta 4), Volume 5, Nomor 02

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


  
Dr. Diana Hertati, M.Si  
NIP. 1966010319890032001

TIM PENGUJI

1. Ketua

  
Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si  
NIP. 196801161994032001

2. Sekretaris

  
Dr. Diana Hertati, M.Si  
NIP. 1966010319890032001

3. Anggota

  
M. Agus Muljanto, S.E., M.Si  
NIP. 196908261989121001

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

  
Drs. Catur Suratnoaji, M.Si  
NIP. 196804182021211006



**LEMBAR REVISI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH PERUSAHAAN  
UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA KECAMATAN**



**JOMBANG KABUPATEN JOMBANG**

Disusun Oleh :



**MUSYAROFAH NUR WAHIDAH**  
**NPM. 20041010045**

Telah direvisi dan disahkan pada 11 Juli 2024

Menyetujui,

 Dosen Penguji 1	 Dosen Penguji 2	 Dosen Penguji 3
 <b>Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si</b> NIP. 196801161994032001	 <b>Dr. Diana Hertati, M.Si</b> NIP. 1966010319890032001	 <b>M. Agus Muljanto, S.E., M.Si</b> NIP. 196908261989121001



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : Musyarofah Nur Wahidah  
NPM : 20041010045  
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/ Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PENYEDIAAN  
AIR BERSIH PERUSAHAAN UMUM DAERAH  
AIR MINUM TIRTA KENCANA KECAMATAN  
JOMBANG KABUPATEN JOMBANG**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya saya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiarisme 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 ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti skripsi ini bukan karya saya atau merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 11 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan

  
  
Musyarofah Nur Wahidah  
NPM. 20041010036

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA KECAMATAN JOMBANG KABUPATEN JOMBANG**

**Musyarofah Nur Wahidah**  
**NPM. 20041010045**

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang merupakan salah satu perusahaan di Indonesia yang menyediakan dan mengelola sumberdaya air. Proses pengelolaan ini di harapkan agar mempermudah masyarakat dalam memperoleh air bersih dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang mengoptimalkan pelayanan terkait air bersih agar memudahkan masyarakat. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teori efektifitas dari Sondang P. Siagian, terdapat beberapa aspek untuk mengetahui efektifitas yaitu 1) Ukuran Waktu, 2) Ukuran Harga, 3) Ukuran Nilai-nilai Sosial Budaya, 4) Ukuran Ketelitian. Pelayanan penyediaan air bersih ini sudah berjalan sesuai dengan standart prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan. Masyarakat terbantu dengan adanya PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang khususnya Kecamatan Jombang mereka lebih mudah dalam mengakses air bersih dengan pelayanan yang cukup baik dan harga yang sesuai.

**Kata kunci: Pelayanan, Efektivitas, PERUMDAM**

## **ABSTRACT**

### ***EFFECTIVENESS OF CLEAN WATER SUPPLY SERVICES REGIONAL PUBLIC COMPANY TIRTA KENCANA DRINKING WATER JOMBANG DISTRICT JOMBANG REGENCY***

**Musyarofah Nur Wahidah  
NPM. 20041010045**

*The Tirta Kencana Regional Public Company for Drinking Water, Jombang Regency, is one of the companies in Indonesia that provides and manages water resources. It is hoped that this management process will make it easier for people to obtain clean water to meet their daily needs. PERUMDAM Tirta Kencana Jombang Regency optimizes services related to clean water to make things easier for the community. This research was analyzed using Sondang P. Siagian's theory of effectiveness, there are several aspects to determine effectiveness, namely 1) Measure of Time, 2) Measure of Price, 3) Measure of Socio-Cultural Values, 4) Measure of Accuracy. This clean water supply service has been running in accordance with standard procedures determined by the company. The community is helped by the existence of PERUMDAM Tirta Kencana Jombang Regency, especially Jombang District, they can more easily access clean water with fairly good service and appropriate prices.*

***Keywords: Service, Effectiveness, PERUMDAM***

## KATA PENGANTAR

Dengan Mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat serta hidayah-Nya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kencana Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang”**.

Proposal skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan pengajuan seminar proposal skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Bersamaan dengan tersusunnya proposal skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Diana Hertati. M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasihat, serta motivasi kepada peneliti. Tak lupa juga peneliti mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan berupa moril, spiritual maupun materiil dalam menyelesaikan penelitian proposal skripsi ini, diantaranya :

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 Social Dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;



4. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membekali peneliti ilmu pengetahuan dan wawasan;
5. Orang tua dan adik tercinta peneliti yang selalu memberikan doa, semangat, serta dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini;
6. Putri Nur Azizah dan Tasya Esti Pramitha partner terbaik peneliti yang selalu mendukung, memahami, membantu, serta memberikan motivasi kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini;
7. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2020 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang sama-sama berjuang, saling mendukung, serta memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini;
8. Seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini ada banyak kekurangan dan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Sehingga segala saran dan masukan sangat peneliti harapkan untuk perbaikan penelitian yang selanjutnya.

Surabaya, 11 Juli 2024

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	11
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
2.2 Landasan Teori.....	21

2.2.1	Pelayanan Publik .....	23
2.2.2	Manajemen Pelayanan Publik .....	27
2.2.3	Efektivitas .....	31
2.2.4	Perusahaan Daerah Air Minum .....	32
2.3	Kerangka Berpikir .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	35
3.2	Lokasi Penelitian .....	36
3.3	Fokus Penelitian .....	38
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	41
3.5	Teknik Penentuan Informan .....	42
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.7	Teknik Analisis Data .....	46
3.8	Keabsaan Data .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>49</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
4.1.1	Profil Perumdam Tirta Kencana Kabupaten Jombang .....	50
4.1.2	Struktur Organisasi .....	52
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi Visi dan Misi PERUMDAM Tirta Kencana Kecamatan Jombang .....	52

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Hubungan Pelanggan PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang.....	55
4.1.5 Komposisi Pegawai PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang .....	57
4.2 Hasil Penelitian .....	58
4.2.1 Ukuran Waktu .....	61
4.2.2 Ukuran Harga.....	66
4.2.3 Ukuran Nilai-nilai Sosial Budaya .....	68
4.2.4 Ukuran Ketelitian.....	71
4.3 Pembahasan.....	72
4.3.1 Ukuran Waktu .....	74
4.3.2 Ukuran Harga.....	75
4.3.3 Ukuran Nilai-nilai Sosial Budaya .....	76
4.3.4 Ukuran Ketelitian.....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Instansi Pengelola Air (IPA) Kabupaten Jombang.....	6
Tabel 1.2 Nama-nama IPA Plandi .....	7
Tabel 1.3 Data Pelanggan Kecamatan Jombang 2020-2023.....	7
Tabel 1.4 Data Laporan Pengaduan Keluhan Pelanggan Kecamatan Jombang ...	9
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang .....	17
Tabel 4.1 Komposisi pegawai berdasarkan jenis kelamin .....	55
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkatan Pendidikan.....	56
Tabel 4.3 Jumlah Pelanggan PERUMDAM Tirta Kencana.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Standar Pelayanan PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang .....	10
Gambar 2.1 Model Manajemen Segitiga Pelayanan .....	25
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	33
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data (Interactive Model) Miles dan Huberman.....	44
Gambar 4.1 PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang .....	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang.....	51
Gambar 4.3 Pemasangan Sambungan baru PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang .....	59
Gambar 4.4 Tarif harga pemasangan baru PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang .....	62
Gambar 4.5 Informasi tarif air PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang .....	63
Gambar 4.6 Kantor Pelayanan PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang .....	66
Gambar 4.7 IPA PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang.....	69
Gambar 4.8 Standar Pelayanan PERUMDAM Tirta Kencana .....	73