

**KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN UMUM
DAERAH (PERUMDA) GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK
(Studi di Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik)**

SKRIPSI

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



Oleh:

ANISYA NAHARUDDIN
NPM. 20041010168

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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN
KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH
(PERUMDA) GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK (Studi di Kecamatan
Manyar Kabupaten Gresik)

Disusun oleh:

ANISYA NAHARUDDIN
NPM 20041010168

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,

PEMBIMBING

Dr. Agus Widiwarta, S.sos, M.Si
NIP. 197108082021211005

Mengetahui,

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

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIPPPK-196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH
(PERUMDA) GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK (Studi di Kecamatan
Manyar Kabupaten Gresik)

Disusun oleh:

ANISYA NAHARUDDIN
NPM 20041010168

Telah diuji kebenarannya oleh tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal JDP:
Journal Dinamika Pemerintahan (Terakreditasi Sinta 4) Vol. 08 No. 01 Januari
2025

Menyetujui,

Pendamping


Dr. Agus Widiyarta, S.sos, M.Si
NIP. 197108082021211005

Tim Penguji

1. Ketua


Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

2. Sekretaris


Dr. Agus Widiyarta, S.sos, M.Si
NIP. 197108082021211005

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 Suratnoaji, M.Si
NIPPPK. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

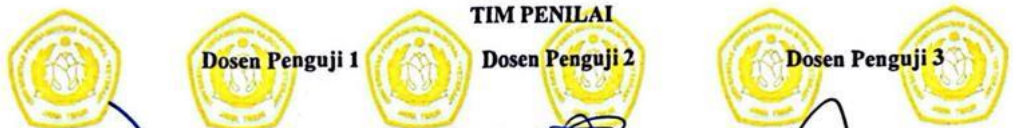


LEMBAR REVISI
KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH
(PERUMDA) GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK (Studi di Kecamatan
Manyar Kabupaten Gresik)



Disusun oleh:

ANISYA NAHARUDDIN
NPM 20041010168
Telah direvisi dan disahkan pada Tanggal 9 Desember 2024





TIM PENILAI


Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001


Dr. Agus Widiarta, S.sos, M.Si
NIP. 197108082021211005



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Anisya Naharuddin
NPM : 20041010168
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN
UMUM DAERAH (PERUMDA) GIRI TIRTA
KABUPATEN GRESIK (Studi di Kecamatan Manyar
Kabupaten Gresik)**

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 (S1) 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 kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan dari saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima saksi yang berlaku.

Gresik, 8 Desember 2024

Yang Menandatangani


ANISYA NAHARUDDIN

NPM 2004101016

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Giri Tirta Kabupaten Gresik (Studi di Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik)”**. Bersamaan dengan penyusunan penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing dengan berbagai perhatian, arahan, serta motivasi yang telah diberikan kepada penulis sehingga memberikan arahan serta meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis.

Pada kesempatan ini, penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fuzi, 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. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Kedua orang tua penulis, Naharuddin papa saya dan Sri Enggar Wahyuningsih mama saya yang selalu memberikan dukungan secara finansial maupun non-finansial selama perkuliahan, dan juga memberikan doa restu dalam setiap perbuatan ataupun kegiatan penulis.
6. Kedua kakak saya Putra Pratama dan Chania Widyaristanty serta adik saya Felly Aurelie Naharuddin yang telah memberikan bimbingan secara pribadi guna membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Sigit Bayu Pratama yang telah membantu dan menemani penulis dari awal ujian masuk kuliah hingga akhir penulis menyelesaikan perkuliahan.
8. Fatma Nur Arofah dan Adinda Rizka Amalia yang telah menemani dan mendukung saya selama kegiatan perkuliahan saya.
9. Alya Shofarizqy dan Naziifah Labdawara sahabat yang telah membantu dan mendukung saya setiap waktu.
10. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2020 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang saling mendukung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan perlu adanya penyempurnaan. Segala saran sangat membantu penulis yang diharapkan dapat memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi segala pihak.

Surabaya, Desember 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Pelayanan	21
2.2.2 Pelayanan Publik.....	23
2.2.3 Kualitas Pelayanan	28
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	34
2.2.5 Perusahaan Daerah Air Minum.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Metode dan Jenis Penelitian	41
3.2 Definisi Operasional dan Variabel	42
3.3 Teknik Analisis Data	43
3.4 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	46

3.5 Populasi, Sampel, Teknik Penarikan Sampel	51
3.6 Teknik Pengumpulan Data	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.2 Karakteristik Responden	63
4.3 Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik	5
Tabel 1. 2 Jumlah Keluhan Pelanggan	12
Tabel 1. 3 Nilai Kinerja BUMD Air Minum 2022	13
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	20
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	42
Tabel 3. 2 Interval Pengukuran Selisih Gap.....	45
Tabel 3. 3 Hasil Percobaan Uji Validitas Persepsi	48
Tabel 3. 4 Hasil Percobaan Uji Validitas Harapan.....	49
Tabel 3. 5 Hasil Percobaan Uji Reliabilitas	51
Tabel 3. 6 Skala Likert	56
Tabel 4. 1 Tabel komposisi pegawai	63
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	65
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Servqual	67
Tabel 4. 5 Hasil Ranking Indikator	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 4. 1 Kantor Pusat Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik.....	59
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik	62

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK (STUDI DI KECAMATAN MANYAR KABUPATEN GRESIK)

ANISYA NAHARUDDIN
20041010168

Ketersediaan air bersih merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan publik. Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik memiliki peran penting dalam menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat, khususnya di Kecamatan Manyar yang menjadi wilayah strategis dengan tingkat kebutuhan yang terus meningkat seiring pertumbuhan penduduk. Namun, terdapat berbagai keluhan dari pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga diperlukan evaluasi mendalam untuk mengetahui kesesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Perumda Giri Tirta menggunakan teori *Service Quality*, yang mencakup lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang melibatkan 100 responden dari pelanggan aktif Perumda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik di Kecamatan Manyar diklasifikasikan dalam cukup baik. Tetapi, terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pelanggan pada semua dimensi kualitas pelayanan. Terutama pada dimensi *responsiveness* dan *empathy* yang menunjukkan gap terbesar, sehingga perlu disoroti peningkatan ketanggapan layanan dan perhatian lebih terhadap kebutuhan pelanggan. Selain itu, respon terhadap keluhan pelanggan juga menjadi faktor signifikan yang memengaruhi kepuasan mereka.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pelanggan

ABSTRACT

SERVICE QUALITY IN THE REGIONAL PUBLIC COMPANY (PERUMDA) GIRI TIRTA, GRESIK DISTRICT (STUDY IN MANYAR DISTRICT, GRESIK DISTRICT)

ANISYA NAHARUDDIN
20041010168

The availability of clean water is a fundamental necessity for the community and must be ensured by public service providers. The Regional Public Company Perumda Giri Tirta in Gresik Regency plays a crucial role in delivering clean water services to the community, particularly in the Manyar District, a strategic area with increasing population demands. However, numerous customer complaints about the quality of services provided highlight the need for a comprehensive evaluation to determine the alignment between customer expectations and their perceptions of the services received. This study aims to evaluate the service quality of Perumda Giri Tirta using the Service Quality (SERVQUAL) theory, which encompasses five key dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research employs a descriptive quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to 100 active Perumda customers. The findings reveal that the overall service quality at Perumda Giri Tirta in Gresik Regency, particularly in the Manyar District, is generally satisfactory. However, gaps are evident between customer expectations and perceptions across all service quality dimensions. The responsiveness and empathy dimensions show the most significant gaps, emphasizing the need to enhance service responsiveness and provide greater attention to customer needs. Furthermore, the handling of customer complaints has a notable impact on their overall satisfaction.

Keywords: Service Quality, Public Service, Customers