

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MASYARAKAT OLEH
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA
KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI

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



OLEH:

BIWIN RAHMAWATI
NPM. 21041010296

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINITRASI PUBLIK
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MASYARAKAT OLEH
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA
KABUPATEN JOMBANG**

Disusun oleh:

BIWIN RAHMAWATI

NPM. 21041010296

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

**Menyetujui,
PEMBIMBING**

Singgih Manggalou, S.IP., M.IP

NIP. 199204012024211029

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

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MASYARAKAT OLEH
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA
KABUPATEN JOMBANG

Disusun oleh:

BIWIN RAHMAWATI
NPM. 21041010296

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
JKP: Jurnal Kebijakan Publik (Terakreditasi Sinta 4)
Volume 16 Nomor 4, Desember 2025

Dosen Pembimbing


Singgih Mangkalou, S.IP., M.IP
NIP. 199204012024211029

Menyetujui,

TIM PENGUJI

1. Ketua


Rosvidatuzzahro Anisykurillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

2. Sekretaris


Singgih Mangkalou, S.IP., M.IP
NIP. 199204012024211029

3. Anggota


Dra. Sri Wibawati, M.Si
NIP. 196704061994032001

Mengetahui,

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MASYARAKAT OLEH
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA
KABUPATEN JOMBANG**

Disusun oleh:

BIWIN RAHMAWATI
NPM. 21041010296

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 20 Oktober 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Rosvidatuzzahro Anisykurillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001


Singgih Manggalou, S.IP., M.IP
NIP. 199204012024211029

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Biwin Rahmawati
NPM : 21041010296
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 26 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan


B93AJX543330073
Biwin Rahmawati
NPM. 21041010296

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat, karunia, serta ridho-Nya, skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MASYARAKAT OLEH PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA KABUPATEN JOMBANG”**.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada **Bapak Singgih Manggalou, S.IP., M.IP** selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan memberikan arahan ilmu yang bermafaat serta memberikan semangat kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bimbingan, bantuan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, MAP 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, yang telah yang telah berbagi ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan;
5. Kedua Orang Tua penulis Ayah Kasan Badri, Mama Siti Aisah dan kakak Fita atas dukungan moral maupun material yang tiada henti diberikan setiap hari;

6. Bapak Rahman, Bapak Arif dan Ibu Any dan seluruh pegawai yang terlibat dalam penelitian skripsi di PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang;
7. Sahabat-sahabat penulis Vira, Deva, Amanda, Azizah, April dan Isna yang selalu memberikan semangat, canda, tawa, dukungan, saran dan motivasi agar segera menyelesaikan skripsi ini;
8. Teman-teman Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2021, yang sedang berjuang bersama-sama untuk mencapai gelar sarjana.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per-satu. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari keterbatasan dalam pengetahuan dan pemikirannya, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Surabaya, 24 Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Landasan Teori.....	23
2.2.1 Kebijakan Publik.....	23
2.2.2 Implementasi Kebijakan.....	27
2.2.3 Pelayanan Publik.....	34
2.2.4 Badan Usaha Milik Daerah	36
2.2.5 Peraturan Daerah Kabupaten Jombang No 11 Tahun 2019	37

2.3	Kerangka Berpikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Jenis Penelitian.....	41
3.2	Lokasi Penelitan.....	43
3.3	Fokus Penelitian.....	43
3.4	Sumber Data.....	47
3.5	Teknik Penentuan Informan.....	48
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.7	Teknik Analisis Data.....	51
3.8	Keabsahan Data.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.2	Hasil Penelitian	64
4.3	Pembahasan.....	97
BAB V PENUTUP.....		122
5. 1	Kesimpulan	122
5. 2	Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA		128
LAMPIRAN.....		131

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kecamatan Yang Sudah dan Yang Belum Terakses Air	10
Tabel 1. 2 Instalasi Pengelolaan Air PERUMDAM Tirta Kencana.....	11
Tabel 1. 3 Laporan Pengaduan Pelanggan PERUMDAM Kabupaten Jombang	13
Tabel 2. 1 Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang	21
Tabel 4. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4. 2 Berdasarkan Tingkat Pendidikan	62
Tabel 4. 3 Jumlah Pelanggan PERUMDAM Kabupaten Jombang	63
Tabel 4. 4 Anggaran PERUMDAM Tahun 2024	77
Tabel 4. 5 Sumber Air Bersih PERUMDAM	83
Tabel 4. 6 Jumlah Air Bersih Yang Dipenuhi PERUMDAM Ke Masyarakat	84
Tabel 4. 7 Sistem Penyedia Air Minum PERUMDAM.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Standar Pelayanan PERUMDAM Tirta Kencana	14
Gambar 2. 1 Proses Kebijakan Publik	25
Gambar 2. 2 Model Van Meter dan Van Horn.....	29
Gambar 2. 3 Model Merilee S. Grindle (1980).....	30
Gambar 2. 4 Model George C. Edward III (1980).....	32
Gambar 3. 1 Komponen Teknik Analisis Data	51
Gambar 4. 1 PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang	56
Gambar 4. 2 Struktur organisasi PERUMDAM Tirta Kencana.....	57
Gambar 4. 3 Media Sosial PERUMDAM Tirta Kencana	67
Gambar 4. 4 Bentuk Kejelasan Pesan Kepada Masyarakat Melalui Media Sosial	70
Gambar 4. 5 Sosialisasi Kepada Masyarakat	72
Gambar 4. 6 Kondisi Infrastruktur Pendukung Layanan Air Bersih	87
Gambar 4. 7 Komitmen dan loyalitas pegawai	90
Gambar 4. 8 Prosedur Penyelesaian Pengaduan	94
Gambar 4. 9 Koordinasi dan kerjasama dengan Intansi Eksternal	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi	131
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	131
Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi	135
Lampiran 4. Dokumentasi	136
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian	138
Lampiran 6. Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah	141
Lampiran 7. Letter of Acceptance	142
Lampiran 8. Sertifikat Akreditasi Jurnal	143
Lampiran 9. Plagiasi	144

ABSTRAK

IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MASYARAKAT OLEH PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KENCANA KABUPATEN JOMBANG

BIWIN RAHMAWATI
NPM. 21041010296

Sumber daya air bagian dari sumber daya alam yang terbatas, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dalam memenuhi kebutuhan manusia. Seiring dengan pertumbuhan populasi, pengurangan lahan pertanian, perluasan pemukiman, serta berkurangnya daerah resapan air, menyebabkan kualitas lingkungan semakin menurun. Dalam kondisi tersebut, keberadaan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) memiliki peran strategis dalam menjamin distribusi air bersih secara merata, mengingat urgensinya bagi rumah tangga dan industri. PERUMDAM Kabupaten Jombang, sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Indonesia, berupaya menjalankan fungsi tersebut. Namun demikian, pelayanan yang diberikan masih menghadapi kendala, khususnya bagi masyarakat yang sangat bergantung pada penyediaan air minum, sehingga pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Seperti banyaknya laporan pelanggan yang di terima oleh PERUMDAM Tirta Kencana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi standar pelayanan masyarakat PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, serta berlandaskan pada teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang menekankan empat variabel utama, yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan air bersih sudah berjalan cukup sukses, ditunjukkan dengan tersedianya SOP yang jelas dan sikap pegawai yang responsif. Namun, masih terdapat kendala pada kejelasan informasi, serta keterbatasan dalam pemeliharaan jaringan distribusi air. Temuan ini menegaskan perlunya perbaikan pada aspek komunikasi, serta optimalisasi infrastruktur guna meningkatkan kualitas pelayanan air bersih bagi masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Air Bersih, PERUMDAM

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICE STANDARDS BY THE TIRTA KENCANA REGIONAL PUBLIC WATER COMPANY OF JOMBANG REGENCY

BIWIN RAHMAWATI
NPM. 21041010296

Water resources are part of natural resources that are limited in terms of both quality and quantity in meeting human needs. Along with population growth, reduction of agricultural land, expansion of settlements, and reduction of water catchment areas, the quality of the environment has declined. In these circumstances, the existence of the Regional Water Company (PERUMDAM) plays a strategic role in ensuring the equitable distribution of clean water, given its urgency for households and industry. PERUMDAM Jombang Regency, as one of the Regional Owned Enterprises (BUMD) in Indonesia, strives to carry out this function. However, the services provided still face obstacles, especially for communities that are highly dependent on drinking water supply, so that their implementation is not yet fully optimal. This is evident in the large number of customer reports received by PERUMDAM Tirta Kencana. This study aims to analyze the implementation of clean water services by PERUMDAM Tirta Kencana in Jombang Regency. The study uses a qualitative approach with a descriptive method, based on George C. Edward III's policy implementation theory, which emphasizes four main variables, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Data collection techniques were carried out through interviews, observations, and documentation. The results of the study show that clean water services have been quite successful, as evidenced by the availability of clear SOPs and the responsive attitude of employees. However, there are still obstacles in terms of clarity of information and limitations in the maintenance of the water distribution network. These findings emphasize the need for improvements in communication and optimization of infrastructure to improve the quality of clean water services for the community.

Keywords: *Implementation, Public Services, Clean Water, PERUMDAM*