

**ANALISIS INOVASI PELAYANAN PDAM TIRTA DHARMA PURABAYA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
KABUPATEN MADIUN**



Oleh :

Via Puri Ratnawati

NIM : 19221772

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2023

**ANALISIS INOVASI PELAYANAN PDAM TIRTA DHARMA PURABAYA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
KABUPATEN MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi syarat-syarat untuk mencapai Gelar Sarjana dalam Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh :

Via Puri Ratnawati

NIM : 19221772

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun oleh : VIA PURI RATNAWATI
NIM : 19221772
Judul : ANALISIS INOVASI PELAYANAN PDAM TIRTA
DHARMA PURABAYA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
KABUPATEN MADIUN
Disahkan Pada : 14 Juli 2023

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo, 14 Juli 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



Khoirurrosyidin, S.IP., M.Si
NIDN. 0705057501



Dr. Dian Suluh Kusuma D., M.AP
NIDN. 0703058104

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : ANALISIS INOVASI PELAYANAN PDAM TIRTA
DHARMA PURABAYA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT KABUPATEN
MADIUN

Disusun Oleh : VIA PURI RATNAWTI

NIM : 19221772

Telah dipertahankan di depan
penguji pada : Jum'at, 21 Juli 2023

Hari : Jum'at

Ruang : Gedung A303

Pukul : 08:30 WIB

Dewan Penguji,

Penguji I



Dr. Dian Suluh Kusuma D, M.A.P
NIDN. 070358104

Penguji II



Dra. Ekapti Wahjuni D.J.M.Si
NIDN. 0722126101

Penguji III



Khoirurrosyidin, S.IP., M.Si
NIDN. 0705057501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Ayup Dwi Anggoro, Ph, D
NIDN. 09860325 201309 12

LEMBAR PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan pada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Orang tua saya tercinta, Ibu Ambarwati yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta doa kepada saya. Tanpa dukungan dan dorongan dari orang tua saya, mungkin saya tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Untuk dosen pembimbing saya, Bapak Khoirurrosyidin, S.IP., M.Si yang telah sabar mendampingi dan mengarahkan saya dalam melakukan penelitian Skripsi ini.
3. Untuk kakak dan adik saya tersayang, Didik Purwanto, Diana Mega Sari, Dinda Putri Ramayanti, Chico Kyandra Wijaya, Kheynara Tatjana Raya yang selalu menemani, mendampingi, dan memberikan dukungan serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Untuk sahabat-sahabat terbaik saya Evita Rosilawati, Adik Setyowati, Fira Widyaningrum, Septinda Jatia Hirnanto, Wanodya Nala, yang selalu memberikan saran, dukungan dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Untuk teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2019 kelas A dan B atas kebersamaan dan kekeluargaannya selama ini.
6. Untuk diri sendiri yang mampu bertahan, berjuang, berusaha semaksimal mungkin serta tidak pantang menyerah walaupun banyak rintangan dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih sudah bertahan sampai skripsi ini sampai selesai

MOTTO

“Rubahlah takdirmu sebelum takdir merubahmu”

(Ustadz Zhilman Fauji)



ABSTRAK

PDAM Tirta Dharma Purabaya merupakan perusahaan daerah yang bertanggung jawab dalam menyediakan air bersih kepada masyarakat Kabupaten Madiun. Dalam era kemajuan teknologi, PDAM Tirta Dharma Purabaya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Hingga saat ini PDAM Tirta Dharma Purabaya masih belum menunjukkan peningkatan terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Rumusan masalah yang diajukan: (1) Bagaimana inovasi yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Purabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Madiun? (2) Apa kendala yang dihadapi oleh PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun dalam melakukan inovasi tersebut?. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan inovasi yang diberikan PDAM Tirta Dharma Purabaya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Madiun. Dalam rangka mengetahui permasalahan yang jelas, penulis menggunakan jenis Penelitian Deskripsi dengan Pendekatan Kualitatif. Kemudian untuk pengolahan data, penulis melakukan beberapa tahap analisis yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Dari hasil analisis yang diperoleh penulis, bahwa PDAM Tirta Dharma Purabaya juga sudah melakukan inovasi dengan cara digitalisasi layanan pembayaran dan pengaduan, inovasi MBR, inovasi pada keluarga stunting, dan juga inovasi hasil produk air minum dalam kemasan "Yoiki" milik daerah Kabupaten Madiun. Tetapi dari semua inovasi yang dilakukan tersebut masih beberapa kendala sehingga belum berjalan dengan maksimal, maka dengan adanya hal itu harus ada peningkatan kembali.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun

ABSTRACT

PDAM Tirta Dharma Purabaya is a regional company responsible for providing clean water to the people of Madiun Regency. In an era of technological advancement, PDAM Tirta Dharma Purabaya is required to provide quality services. To date, PDAM Tirta Dharma Purabaya has not shown any improvement in the quality of service provided to the community. The proposed problem formulation: (1) How are innovations made by the Tirta Dharma Purabaya Regional Water Company (PDAM) in improving the quality of service to the people of Madiun Regency? (2) What are the obstacles faced by the Tirta Dharma Purabaya Regional Water Company (PDAM) of Madiun Regency in making these innovations. The purpose of this study is to analyze and describe the innovations provided by PDAM Tirta Dharma Purabaya in improving services to the people of Madiun Regency. In order to find out clear problems, the author uses the type of Description Research with a Qualitative Approach. Then for data processing, the author conducts several stages of analysis, namely Data Reduction, Data Presentation, and Conclusion Drawing. From the results of the analysis obtained by the author, that PDAM Tirta Dharma Purabaya has also innovated by digitizing payment and complaint services, MBR innovation, innovation in stunting families, and also innovation in bottled drinking water products "Yoiki" owned by the Madiun Regency area. But of all the innovations made, there are

still several obstacles so that it has not run optimally, so with this there must be an increase again.

Keywords: Service Innovation, Service Quality, PDAM Tirta Dharma Purabaya



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah menciptakan bumi dan isinya, sehingga melalui pertanda-pertandanya, manusia diberikan pengetahuan dimana proses tersebut dapat dilakukan melalui proses belajar mengajar, manusia kemudian diciptakan menjadi makhluk yang sempurna diantara ciptaan-Nya yang lain. Proses pembelajaran ini, kemudian menghasilkan salah satunya Tugas Akhir berupa skripsi, dalam proses penyelesaian skripsi penulis merasa banyak terbantu oleh pihak-pihak yang mendukung tanpa lelah, baik secara moral maupun secara material sehingga kiranya ucapan terimakasih bisa kami sematkan dalam skripsi ini, ucapan terimakasih ini kami sampaikan kepada :

- 1) Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Bapak Ayub Dwi Anggoro, Ph.D;
- 2) Kaprodi Ilmu Pemerintahan Bapak Robby Darwis Nasution, S.IP , M.A;
- 3) Dosen pembimbing Bapak Khoirurrosyidin,S.IP.,M.Si yang telah memberikan arahan, masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu;
- 4) Bapak/Ibu dosen dan Tata Usaha yang berada di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo;
- 5) Bapak Achmad Zainuri, S.T. Kepala Bagian Umum PDAM Tirta Dharma Purabaya, Bapak Wendy Yudhawinata, S.H Kepala Sub Bagian Hukum dan Kepegawaian, Vivi Pranavionita, S.H dan Ira Angrainy NP, ST, MT yang telah membantu saya dalam melakukan penelitian ini di lapangan sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik.

Demikian ucapan terimakasih ini saya sampaikan apabila ada kurangnya dari kata-kata saya mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Wassalamualaikum Wr, Wb

VIA PURI RATNAWATI

SURAT KETERANGAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : VIA PURI RATNAWATI
NIM : 19221772
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul “**ANALISIS INOVASI PELAYANAN PDAM TIRTA DHARMA PURABAYA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT KABUPATEN MADIUN**” adalah hasil karya saya dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis/dikutip dalam naskah ini serta disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam skripsi ini terdapat unsure-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia skripsi ini **DIGUGURKAN** dan gelar akademik saya yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF**.

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 13 Juli 2023



Yang Menyatakan

Via Puri Ratnawati
VIA PURI RATNAWATI
NIM. 19221772

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Penegasan Istilah	7
F. Landasan Teori.....	8
G. Definisi Operasional	16
H. Metodologi Penelitian.....	16
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	22
A. Kondisi Geografis Objek Penelitian	22
B. Kondisi Demografis Objek Penelitian	24
C. Data Teknis Objek Penelitian.....	33
BAB III PENYAJIAN DAN ANALISA DATA	44
A. Penyajian Data.....	44
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. KESIMPULAN	74
B. SARAN	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Batas-Batas Kabupaten Madiun	23
Tabel 2. 2 Jumlah Penduduk Kabupaten Madiun Tahun 2021	25
Tabel 2. 3 Rasio Jenis Kelamin Penduduk Tahun 2021	26
Tabel 2. 4 Penggunaan Lahan Wilayah Kabupaten Madiun	27
Tabel 2. 5 Tingkat Pendidikan Penduduk Kabupaten Madiun Tahun 2020/2021	27
Tabel 2. 6 Sarana dan Prasarana Pendidikan Tahun 2021	28
Tabel 2. 7 Sarana dan Prasarana Kesehatan Tahun 2021	28
Tabel 2. 8 Pencari Kerja yang Terdaftar Menurut Pendidikan Tertinggi dan Jenis Kelamin di Kabupaten Madiun Tahun 2021	29
Tabel 2. 9 Jumlah Penduduk Menurut Agama yang dianut di Kabupaten Madiun Tahun 2021	30
Tabel 2. 10 Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun	40
Tabel 2. 11 Pendapatan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun	43
Tabel 3. 1 Jumlah Pegawai PDAM Kabupaten Madiun	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Wilayah Kabupaten Madiun	23
Gambar 2. 2 Lambang Kabupaten Madiun.....	31
Gambar 2. 3 Struktur Pemerintahan Kabupaten Madiun	33
Gambar 2. 4 Logo PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun.....	37
Gambar 2. 5 Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Madiun	43

