

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komponen paling penting untuk kelangsungan hidup semua kehidupan di bumi adalah air. Oleh karena itu, air harus dapat diakses dan memiliki kualitas yang memadai. Hal ini sejalan dan sudah diatur dalam Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Air bersih menjadi suatu hal yang krusial karena memberikan dampak yang signifikan bagi hajat hidup orang banyak.

Seiring bertambahnya populasi, begitu pula jumlah air bersih. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan daerah yang menyediakan air bersih di seluruh provinsi, kabupaten, dan perkotaan di seluruh Indonesia. PDAM tidak menjual air, tetapi tujuan PDAM adalah menyediakan air bersih dalam jumlah tertentu, dan dari segi nilai sosial diharapkan mampu mengembangkan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan publik dalam arti semakin banyak orang mendapatkan pelayanan yang baik. Selain itu, proses yang jelas, waktu yang singkat dan biaya yang selalu masuk akal akan meningkat dari waktu ke waktu.

Kilas balik mengenai sejarahnya, Badan Pengelola Air Minum (BPAM) menerima produk jadi dari sistem penyaluran air bersih Kabupaten Madiun pada tahun 1987 dan Bapak Soelarso selaku Gubernur Jawa Timur, secara resmi membukanya pada tanggal 28 Desember 1992. Menurut Perda Kabupaten Madiun II Nomor 4 Tahun 1993 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan II Madiun, kemudian statusnya diubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Tingkat II di Kabupaten Madiun. Peraturan Daerah Pendirian Perusahaan PDAM dimodifikasi sesuai dengan pertumbuhan perusahaan dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan air bersih yang memenuhi standar kesehatan menjadi Peraturan Daerah Kabupaten Madiun No. 9 Tahun 2019 tentang Perusahaan Air Minum "Tirta Dharma Purabaya" Kabupaten Madiun.

Jika meninjau dari profilnya, perusahaan ini merupakan Badan usaha Milik Daerah yang berdiri untuk melayani masyarakat secara prima guna mencapai tata kelola sebagai perusahaan yang baik. Pada tahun 2021, PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun mampu mendongkrak pendapatan daerah melalui air kemasan yang diciptakan. Kondisi ini dilakukan untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat yang bersifat efisien. Maka diselenggarakan Pelayanan Air Bersih oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Madiun dikelola oleh PDAM Tirta Dharma Purabaya yang tertulis sesuai Pasal 7 (3) PDAM Tirta Dharma Purabaya Perda Kabupaten Madiun Nomor 2 Tahun 2012, yang berbunyi “Menyelenggarakan pelayanan air bersih kepada masyarakat secara tertib dan teratur berdasarkan prinsip ekonomi”, maka diselenggarakan Pelayanan Air Bersih oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Madiun dikelola oleh PDAM Tirta Dharma Purabaya.

Saat ini inovasi dalam sektor publik merupakan sebuah keharusan untuk membuat ketersediaan suatu layanan yang semakin mudah, terjangkau serta merata. Ketersediaan pelayanan publik yang berkualitas adalah kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara baik dari organisasi maupun pemerintah. Fenomena yang sering terjadi terkait pelayanan pada PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun yaitu pelanggan mengeluhkan kualitas pelayanan PDAM, seperti: masalah teknis pipa bocor, saluran air rumah bocor, dan mengganti meteran baru. Selain itu, pelayanan administrasi pada PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun terbilang kurang memuaskan, karena masyarakat yang mengeluh soal pipa bocor tidak kunjung diperbaiki selain itu juga tidak akan konfirmasi untuk penanganannya yang mengakibatkan masyarakat atau pelanggan akhirnya menunggu. Selain itu, untuk segi pembayaran elektronik PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun masih kurang maksimal karena untuk tagihan baru tidak ada pemberitahuan yang mengakibatkan masyarakat kerap kali telat membayar. Hal ini memberikan pandangan yang buruk mengenai kualitas pelayanan kasir di PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pentingnya suatu inovasi untuk mewujudkan pelayanan yang bermutu terutama dalam bidang

penyediaan air bersih bagi pelanggan. Sebelum adanya kebijakan tentang kualitas pelayanan kasir terhadap masyarakat, pelanggan PDAM Kabupaten Madiun melakukan pembayaran secara langsung dengan mendatangi kantor PDAM secara individu atau dikoordinasi oleh perwakilan dari setiap RT atau melalui karang taruna. Namun, pada saat pelanggan sudah melakukan pembayaran melalui perwakilan desa ternyata tidak dibayarkan ke kantor PDAM yang mengakibatkan pembengkakan pembayaran oleh satu wilayah tersebut. Selain itu, sebelum adanya kebijakan dari PDAM Kabupaten Madiun tidak sedikit dari pelanggan yang melakukan pembayaran mandiri dengan mendatangi kantor PDAM Kabupaten Madiun. Namun, beberapa dari pelanggan mengeluh dengan pelayanan kasir yang diberikan, salah satunya adalah kurangnya keramahan kasir yang membuat perusahaan akhirnya memperbaiki pelayanannya dengan cara memberikan teguran kepada kasir. Selain itu, perusahaan juga memberikan kemudahan agar dapat melakukan pembayaran PDAM melalui Bank Mandiri, BNI, Indomaret, Alfamart, Bank Jatim dan POS Indonesia tanpa harus mendatangi kantor. Selain mempermudah pembayaran juga mempersingkat waktu dalam pembayaran air.

Dari permasalahan-permasalahan diatas, PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun berusaha memperbaiki citra perusahaan di mata masyarakat dengan menciptakan berbagai inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Perlindungan konsumen merupakan bagian dari kepentingan publik. Oleh karena itu, sudah menjadi keinginan seluruh masyarakat atau konsumen di setiap negara diwujudkan melalui hubungan yang saling berhubungan, yaitu hubungan antara konsumen atau pelanggan, pedagang dan negara (Suparyanto dan Rosad (2015, 2020). Adapun inovasi pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun yaitu menciptakan produk air minum dalam kemasan yang bernama “Yoiki”, inovasi ini merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun untuk menyediakan air minum dalam kemasan yang berkualitas namun harga nya tetap terjangkau dan pastinya menjadi kebanggaan tersendiri bagi PDAM untuk menciptakan produk dalam daerah. Selain produk air minum dalam

kemasan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun juga menyediakan subsidi pemasangan gratis bagi masyarakat berpenghasilan rendah dan anak yang berisiko mengalami stunting. Inovasi tersebut merupakan inovasi yang diberikan PDAM Tirta Dharma Purabaya untuk masyarakat yang memiliki penghasilan rendah untuk tetap dapat menggunakan air bersih, selain itu PDAM Tirta Dharma Purabaya juga memberikan dukungan melalui penyediaan air bersih bagi anak yang berisiko mengalami stunting. Hal tersebut dilakukan PDAM dengan tujuan agar jumlah anak yang berisiko mengalami stunting menurun. Selain ketiga inovasi tersebut, PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun juga menciptakan inovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat berupa kemudahan membayar melalui elektronik bank dan subsidi potongan harga bagi pelanggan baru.

Dalam kajian oleh (Lestari, 2019) dalam bentuk jurnal berjudul *“Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Penyediaan Masyarakat Kelurahan Sampaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda”*. Pada penelitian tersebut, metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Peneliti mengidentifikasi dan mendeskripsikan kualitas pelayanan PDAM dalam penyediaan air bersih di Kelurahan Sampaja kecamatan Samarinda Utara kota Samarinda dan peneliti juga ingin mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan PDAM dalam penyediaan air bersih bagi warga Kelurahan Sampaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Berdasarkan temuan peneliti menunjukkan bahwa kualitas PDAM dalam penyediaan air bersih cukup baik secara fisik dan dari segi empati pegawai terhadap pelanggan atau masyarakat. Namun, halangannya adalah anggota staf tidak memiliki keterampilan manajemen waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan kewajiban dan tanggung jawab mereka dengan segera. Adapun penelitian kedua yang dilakukan oleh (Pahlawan et al., 2019) berupa makalah berjudul *“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar”*. Peneliti menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk memaparkan kedudukan variabel yang diteliti dan hubungan antar

variabel. Berdasarkan hasilnya dapat disimpulkan kualitas produk berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap loyalitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kajian ketiga yang dilakukan oleh (Suparyanto dan Rosad (2015, 2020) dalam bentuk artikel berjudul *“Pelayanan Air Bersih PDAM Giri Tirta Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus di Desa Suci Kecamatan Manyari Kabupaten Gresik)”*. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum konsumen dalam pelayanan air minum di PDAM Giri Tirta dan mencoba menyelesaikan sengketa yang timbul akibat pengabaian pelayanan di PDAM Giri Tirta. Pada penelitian sebelumnya dengan mengutip UU No. 8 Tahun 1999, peneliti menyatakan bahwa tidak ada perlindungan hukum bagi pelanggan PDAM Giri Tirta. Warga Desa Suci, Kecamatan Manyari, Kabupaten Gresik yang menjadi pelanggan air minum tidak dihormati haknya. PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik, namun masyarakat tetap harus membayar tagihan air dan akan dikenakan sanksi jika terlambat membayar. Selanjutnya Kajian keempat dilakukan oleh (Nafi, 2022) dalam bentuk majalah *“Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)”*. Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yang menggunakan satu variabel. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat, maka tujuan peneliti adalah untuk menilai tingkat pelayanan pelanggan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Kabupaten Tirta Gresik. Menurut temuan survei, tingkat kepuasan masyarakat untuk PDAM Giri Tirta di Kabupaten Gresik adalah 3.080 dari kemungkinan 77.001. Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik dapat disimpulkan bahwa kinerja unit tersebut baik dalam hal kualitas pelayanan. Pelanggan telah menyatakan senang dengan PDAM Giri Tirta di masa lalu. Lalu berdasarkan kajian kelima yang dilakukan oleh (Fega Herdini, 2020) berupa artikel yang berjudul *“Tanggung Jawab Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk”*. Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian

sebelumnya ini menjelaskan bahwa terdapat 6 indikator yaitu masih terdapat kesenjangan seperti kekurangan, adanya pelanggan yang sulit beradaptasi dengan petugas, kondisi lapangan yang mengakibatkan lambatnya pemrosesan. Intinya pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Nganjuk sudah baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan implementasi yang perlu diperbaiki.

Dari kelima penelitian di atas yang peneliti ambil sebagai perbandingan. Maka, peneliti terfokus dengan mendeskripsikan inovasi pelayanan PDAM tirta Dharma Purabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat Kabupaten Madiun serta menganalisis kendala apa yang dihadapi PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun dalam melakukan inovasi.

B. Rumusan Masalah

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?

C. Tujuan Penelitian

Bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan inovasi yang diciptakan demi meningkatkan pelayanan bagi warga Kabupaten Madiun oleh PDAM Tirta Dharma Purabaya serta menganalisis kendala yang dialami oleh PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun dalam melakukan inovasi pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Mampu memberikan pengetahuan, pemahaman dan pemikiran baru untuk pembacanya. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan

pemahaman tentang upaya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun dalam memberikan inovasi serta meningkatkan pelayanan kepada pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Peneliti harus dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang dipelajari di perkuliahan dan juga harus dapat menawarkan perspektif dan pengetahuan baru.

b. Bagi Perusahaan

Dengan digunakannya penelitian ini diharapkan menjadi faktor penting dalam memberikan inovasi pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Madiun dalam pelayanan publik PDAM Tirta Dharma Purabaya.

c. Bagi Pemerintah Kabupaten Madiun

Dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Kabupaten Madiun bagaimana melakukan inovasi pelayanan untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik lagi bagi kesejahteraan masyarakat Kabupaten Madiun.

d. Manfaat Bagi Pembaca

Dapat memberikan bahan masukan kepada PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

E. Penegasan Istilah

1. Pengertian Analisis Inovasi Pelayanan

Inovasi menurut Sari (2019) adalah pengenalan dan implementasi proses baru melalui penyediaan barang atau jasa atau melalui adopsi struktur organisasi baru. Inovasi adalah pengenalan sesuatu yang baru ke dalam suatu sistem, namun tidak selalu, tergantung pada situasi dan penggunaan konsep baru. Inovasi inilah yang akhirnya mengarah pada proses perubahan yang memperkenalkan sesuatu yang tidak terkait dengan

masalah tersebut, seperti barang atau jasa, organisasi, pasar, atau komunitas. Agar suatu perubahan memenuhi syarat sebagai inovasi, perubahan itu harus benar-benar baru bagi organisasi, cukup signifikan, cukup sering, dan cukup gigih untuk berdampak pada operasi atau sifatnya. Perubahan yang direncanakan dilakukan untuk meningkatkan semua prosedur adalah definisi lain dari inovasi. Inovasi dapat dilihat sebagai penyebab yang menciptakan perubahan sebagai hasilnya. perubahan yang dapat dilakukan dan terhubung ke semua wilayah yang relevan.

2. Pelayanan Masyarakat

Merupakan proses produksi dan konsumsi yang terkait untuk membantu memutuskan bagaimana sumber daya dapat didistribusikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menggunakan kriteria yang telah disiapkan. Suparlan (2000:35) mendefinisikan pelayanan sebagai usaha memberikan dukungan atau bantuan kepada orang lain, baik materi maupun non materi, untuk membantu mereka mengatasi kesulitan mereka sendiri.

F. Landasan Teori

1. Inovasi Pelayanan Publik

a. Pengertian Inovasi

Menurut Gopalakrishnan dan Damanpur yang disebutkan oleh (Setiawan & Iqbal, 2019), inovasi pada dasarnya adalah segala sesuatu yang baru, baik itu berupa konsep, barang, prosedur, maupun layanan yang baru. Menurut Everett M. Rogers yang disebutkan oleh Setiawan & Iqbal pada tahun 2019, inovasi adalah suatu jenis pemikiran, gagasan, praktik, atau barang yang disadari dan diakui sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang atau sekelompok orang untuk diadopsi

Sebuah pernyataan dari (Setiawan & Iqbal, 2019) menyatakan bahwa inovasi tidak lepas dari (a) pengetahuan baru bagi masyarakat dalam suatu sistem sosial tertentu, yang merupakan faktor kunci dalam

mendefinisikan perubahan sosial dalam masyarakat, (b) cara-cara baru, yaitu perubahan dari sebelumnya berlaku untuk individu dalam suatu kelompok sehingga mampu terpenuhinya kebutuhan (c) inovasi merupakan objek baru bagi penggunanya, baik yang berwujud maupun tidak berwujud, (d) inovasi biasanya merupakan kualitas mendasar dari produk teknis inovatif yang dapat membawa kemajuan.

b. Pengertian Pelayanan

Menurut Gronroos 1990 yang dikutip oleh (Ratminto dan Atik, 2014) mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak terlihat yang terjadi sebagai akibat interaksi antara pelanggan dengan pegawai yang bertujuan untuk memecahkan suatu permasalahan pelanggan. Selain itu, menurut Kasmir (2005:197) yang dikutip oleh (Ratminto dan Atik, 2014) mendefinisikan bahwa pelayanan merupakan suatu kemampuan seseorang dalam hal pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

c. Pengertian Publik

Menurut Sinabela (2010:5) yang dikutip oleh (Pancasila et al., 2015) mendefinisikan publik sebagai kumpulan atau sejumlah manusia yang memiliki kesamaan dalam hal pemikiran, harapan dan sikap serta tindakan yang baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Sedangkan menurut Gobetti 2007 yang dikutip oleh (Pancasila et al., 2015) mengatakan bahwa publik merupakan konion, merujuk pada komunitas atau negara.

d. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik bersifat intangible dan tidak diterjemahkan menjadi kepemilikan, merupakan kegiatan atau tindakan yang dapat diberikan seseorang kepada orang lain (Dwiyanto, 2017). Menurut Sinambela (2016), pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah atas nama banyak orang yang bekerja untuk mencari keuntungan sebagai kelompok atau kelompok dan yang melakukannya meskipun tidak diproduksi khusus untuk produk atau jasa tertentu.

pekerjaan. Menurut Thoha (2018), pelayanan publik juga dapat dipahami sebagai pemenuhan kebutuhan individu atau kelompok yang memiliki andil dalam organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan. Sementara itu, masyarakat modern telah membuat kemajuan besar, dan taraf hidup masyarakat meningkat.

Singkatnya pelayanan publik adalah bentuk pertanggungjawaban pemerintahan kepada masyarakat yang dilakukan melalui tindakan atau program yang diciptakan guna untuk menguntungkan sesuai aturan dan tata cara yang ditetapkan.

e. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Schumpeter yang dikutip oleh Setiawan & Iqbal (2019) mengklaim bahwa inovasi dapat meningkatkan nilai barang, jasa, operasi bisnis, pemasaran, sistem pengiriman, dan kebijakan tidak hanya untuk bisnis tetapi juga untuk komunitas dan masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, inovasi diuraikan oleh Rosenfeld sebagai penerapan konsep baru yang berhasil, atau pergerakan pengetahuan, keahlian teknologi, dan pengalaman untuk menghasilkan barang, prosedur, dan layanan baru. Tugas penting lainnya dalam proses kewirausahaan adalah inovasi.

f. Standar Kebijakan Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah pedoman yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai sarana pengaturan masyarakat dan/atau penerima pelayanan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan. Mereka harus diikuti dan dilaksanakan oleh penyedia layanan dan menjadi panduan bagi penerima layanan saat mengajukan aplikasi. Pertimbangan yang tepat harus diberikan pada lingkungan serta jenis, jenis, dan karakteristik layanan yang diberikan saat merumuskan dan menetapkan standar layanan. Para pejabat publik dan birokrasi terlibat dalam proses perumusan dan penyusunan untuk mengumpulkan umpan balik, meningkatkan pemahaman, dan menumbuhkan komitmen.

Menurut Sinambela (2016) yang dikutip oleh (Jordan, 2013) pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pada masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparan**

Layanan pada masyarakat yang bersifat terbuka, sederhana, dan jujur dalam melayani kebutuhan masyarakat. Harapannya apa yang dibutuhkan oleh masyarakat mampu dilayani oleh pemerintah publik.

2. **Akuntabilitas**

Pelayanan pada masyarakat yang diatur dan diawasi menurut ketentuan undang-undang.

3. **Kondisional**

Pelayanan yang berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas serta sesuai dengan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan

4. **Partisipatif**

Pelayanan yang mampu meningkatkan keterlibatan aktif masyarakat dalam berperan untuk memberikan pelayanan bagi publik dengan menilai dari sisi kebutuhan, harapan dan aspirasi masyarakat. hak untuk mengabdikan, yang melarang diskriminasi atas dasar apapun, termasuk ras, agama, golongan dan status sosial

5. **Keseimbangan Hak Dan Kewajiban**

Dalam penerapannya antara pemberi dan penerima pelayanan publik harus mempertimbangkan aspek keadilan.

e. Indikator Kebijakan Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2017) terdapat lima determinan kebijakan pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. **Keandalan (*reliability*)**, yakni kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang disepakati dengan tepat dan terpercaya. Indikatornya adalah:

- a) Kecermatan petugas dalam melayani.
- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

- d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yakni kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat. Indikatornya adalah:
Indikatornya meliputi merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, diwaktu yang tepat dan semua keluhan dapat diatasi oleh petugas.
3. Keyakinan (*confidence*), yakni pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Indikatornya adalah:
- Petugas menjamin ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 - Menjamin biaya dalam memberikan pelayanan.
 - Menjamin legalitas dalam memberikan pelayanan.
 - Menjamin kepastian biaya dalam pelayanan.
4. Empati (*emphaty*), yakni syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Indikatornya adalah:
- Mendahulukan kepentingan pelanggan.
 - Memberikan pelayanan dengan sikap ramah.
 - Melayani dengan sikap sopan santun.
 - Melayani dengan tidak membeda-bedakan.
 - Melayani dan menghargai setiap pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yakni penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Indikatornya adalah:
- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - Memberikan kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan.
 - Memberikan kemudahan dalam proses pelayanan.
 - Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - Memberikan kemudahan akses kepada pelanggan dalam permohonan pelayanan.

- f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Menurut Kolter (1997), keseluruhan kualitas dan atribut produk atau jasa mempromosikan kapasitasnya untuk memenuhi permintaan. Feigenbaum (1986: 7) mengklaim bahwa kepuasan pelanggan yang lengkap adalah definisi dari kualitas. Ketika suatu produk benar-benar dapat memuaskan pelanggan dan memenuhi harapan mereka, dikatakan berkualitas tinggi. Crosby menggambarkan kualitas sebagai tidak memiliki nilai, sempurna, dan sesuai standar dalam Lestari (2019). Dari ketiga pengertian tersebut dapat disimpulkan jika kualitas adalah sesuatu yang usaha memenuhi atau melebihi harapan konsumen baik dalam segi usaha, jasa manusia, proses maupun lingkungan.

b. Pelayanan

Memberikan kepuasan kepada klien melalui layanan berarti terlibat dalam suatu kegiatan dengan tujuan memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka. Dahlan, dkk. (1995: 646), yang dikutip oleh (Agung Gumelar Muhidin, 2021), mendefinisikan pelayanan sebagai setiap perusahaan yang mengutamakan kepuasan klien. Sebaliknya, pelayanan, seperti yang didefinisikan oleh Kasmin (2005: 197) dan dikutip oleh Lestari (2019), adalah kapasitas individu untuk memberikan layanan kepada klien sesuai dengan norma yang ditentukan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa memberikan pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan maksud untuk menjamin kesejahteraan pelanggan.

c. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela (2016), kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai upaya untuk memuaskan keinginan dan keinginan pelanggan serta kecukupan penyampaian dalam memenuhi harapan tersebut. Kualitas pelayanan menurut Mahmudi (2017) adalah kepuasan yang sepenuhnya diberikan kepada klien. Jika suatu produk atau jasa memenuhi harapan konsumen atas barang atau jasa tersebut, maka dapat

dikatakan berkualitas tinggi. Agar suatu pelayanan dianggap berkualitas tinggi dan memuaskan, maka harus dinilai terhadap pelayanan lain dan dirasakan sama atau bahkan lebih baik dari kualitas pelayanan yang diharapkan (Nurphi & Wahyudi, 2021).

Melalui pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan baik dari jasa maupun barang yang dapat memberikan kepuasan pelanggan sesuai yang diharapkan.

d. Prinsip Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (2018) terdapat enam prinsip pokok yang perlu diperhatikan dalam memperbaiki kualitas layanan publik yaitu:

1. Kepemimpinan.

Perusahaan membutuhkan rencana yang mencerminkan inisiatif dan dedikasi manajemen puncak. Manajemen puncak perusahaan harus memandu upaya untuk meningkatkan standar kinerja. Upaya perusahaan untuk meningkatkan kualitas tidak banyak berpengaruh tanpa kepemimpinan dan manajemen senior yang kuat

2. Pendidikan.

Gagasan kualitas sebagai bisnis, alat dan strategi untuk menerapkan strategi kualitas adalah semua elemen yang perlu tercakup dalam pendidikan.

3. Review

Satu-satunya prosedur yang dapat digunakan oleh manajemen untuk mengubah perilaku organisasi adalah review. Prosedur ini adalah sistem yang memastikan fokus berkelanjutan pada pencapaian tujuan komunikasi yang harus dilakukan oleh manajer dan anggota staf

4. Penghargaan dan pengakuan

Apresiasi karyawan dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki bagi setiap orang dalam organisasi, yang dapat memberikan manfaat signifikan bagi bisnis dan klien yang dilayaninya.

e. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan persyaratan bagi pemberi dan penerima layanan yang telah ditetapkan dan dikendalikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Instansi pemerintah dituntut untuk menetapkan berbagai aturan agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian.
3. Biaya pelayanan.
4. Produk pelayanan.
5. Sarana dan prasarana.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Selain itu berdasarkan Pasal 21 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 , setiap standar pelayanan yang dipersyaratkan harus mencantumkan beberapa komponen yaitu sebagai berikut:

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan.
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
4. Jangka waktu
5. Biaya
6. Produk pelayanan.
7. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas
8. Kompetensi Pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

Selain itu Permenpan dan RB No.15 Tahun 2015 dalam Mulyadi dkk (2016) ada beberapa prinsip dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Sederhana
2. Partisipatif
3. Akuntabel
4. Berkelanjutan
5. Transparansi
6. Keadilan

Kesimpulan: Setiap organisasi atau aparatur negara harus melaksanakan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh organisasi setelah penjelasan standar pelayanan publik di atas. Masyarakat akan merasa puas dan tidak mengeluh jika tindakan yang diambil sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, memungkinkan pemerintah untuk mencapai tujuannya.

G. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini yaitu:

1. Menentukan tingkat kinerja pegawai PDAM Tirta Dharma Purabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan di Kabupaten Madiun, dengan evaluasi itu maka tingkat pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan tersebut dapat diketahui
2. Mengukur tingkat pelayanan kepada pelanggan di PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun.
3. Mengukur dampak dari inovasi pelayanan yang telah dibuat kepada pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun.
4. Mengetahui upaya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Purabaya dalam meningkatkan pelayanan publik.

H. Metodologi Penelitian

Bentuk metode yang digunakan oleh peneliti ialah deskripsi kualitatif. Menurut David Williams, penelitian kualitatif adalah upaya peneliti untuk mengumpulkan data berdasarkan latar belakang ilmiah atau alamiah, dan hasil penelitian juga ilmiah dan dapat menjelaskan masalah.” Namun, menurut Creswell, J.W, penelitian kualitatif

adalah jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti masalah manusia dan sosial. Dengan mempertimbangkan data dan analisis data yang dikumpulkan peneliti akan menjelaskan melalui laporan temuan dan kemudian menggambarkan dalam laporan penelitian secara rinci. Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskripsi. Penelitian deskripsi didefinisikan sebagai kelompok jenis penelitian yang termasuk ke dalam pendekatan penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor mengatakan jika penelitian kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang mana perolehan hasil penelitian menghasilkan data bersifat deskripsi. Dalam penelitian ini peneliti mengupayakan untuk mendeskripsikan serta menggambarkan bagaimana PDAM Tirta Dharma Purabaya dalam memberikan inovasi guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Madiun.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor PDAM Tirta Dharma Purabaya di Kabupaten Madiun, yang berlokasi di Jalan Panglima Sudirman Caruban, Kabupaten Madiun, Jawa Timur 63153, Indonesia.

3. Teknik Penentuan Informan

Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian kualitatif deskriptif ini. Peneliti memberikan penilaian sendiri terhadap sampel yang dipilih, yang memberikan data dengan berbagai pertimbangan karena pihak yang terkait adalah pihak yang terlibat dalam fenomena yang akan diteliti serta memberikan kebenaran yang terjadi di lapangan. Sumber informasi (informan) yang dipilih dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kepala Bagian Umum PDAM Kabupaten Madiun
2. Kepala Sub Bagian Hukum dan Pegawai PDAM Kabupaten Madiun
3. Kepala Sub Bagian Layanan dan Pemasaran PDAM Kabupaten Madiun
4. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Anggaran PDAM Kabupaten Madiun
5. Pelanggan PDAM Kabupaten Madiun
6. Agen Air Minum Dalam Kemasan “Yoiki”

4. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan strategi pengumpulan data yang dilakukan langsung ke daerah penelitian dengan tujuan untuk memperoleh informasi dan mendapatkan data yang lengkap terkait dengan subjek yang diteliti sehingga diperoleh data dan informasi yang akurat. Berikut ini adalah salah satu metode penggunaan metodologi data:

a) Observasi

Untuk mendapatkan data yang diperlukan sebagai bahan referensi yang berkaitan dengan masalah penelitian, observasi adalah proses melihat dan mengalami langsung kegiatan yang berkaitan dengan kesulitan di PDAM (Ofori et al., 2020). Menurut Bungin, observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan observasi dan penginderaan.

b) Wawancara

Wawancara langsung dengan informan terpilih digunakan sebagai metode pengumpulan data dan pencarian informasi. Tujuan wawancara ini adalah untuk mempelajari lebih lanjut tentang subjek yang diteliti dan untuk memperoleh data yang relevan dengan topik tersebut (Ofori et al., 2020). Sedangkan menurut Sugiyono, wawancara adalah cara pengumpulan data yang dapat dilakukan secara terorganisir atau tidak terstruktur baik melalui telepon maupun secara langsung. Wawancara adalah suatu sesi tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara langsung atau tidak langsung untuk mendapatkan informasi dan fakta yang dibutuhkan, sesuai dengan kesimpulan.

Wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur adalah dua jenis wawancara. Wawancara terstruktur adalah metode untuk mempelajari lebih lanjut tentang informan dengan syarat pewawancara menetapkan sendiri kesulitan dan pertanyaan yang akan diajukan dengan maksud untuk menghasilkan hipotesis. Sedangkan wawancara tidak berstruktur adalah jenis wawancara yang tidak perlu menyiapkan pertanyaan untuk informan. Namun, pewawancara bebas untuk memilih dan menyesuaikan pertanyaan yang mereka ajukan kepada informan dengan topik informasi. Wawancara terstruktur berdasarkan kebutuhan informasi tentang kebijakan PDAM Tirta

Dharma Purabaya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Madiun merupakan teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini.

c) Studi Kepustakaan dan Dokumentasi

Untuk mengevaluasi dan menganalisis kebijakan PDAM Tirta Dharma, teknik pengumpulan data ini mengumpulkan kajian teoritis dan empiris esensial dengan menggunakan catatan, gambar, rekaman, dan sumber lain yang relevan dengan objek penelitian. Untuk lebih melayani warga Kabupaten Madiun, Purabaya.

5. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul maka tahapan selanjutnya adalah melakukan pengolahan dan analisis data penelitian. Tahapan analisis data ini memiliki tujuan untuk melihat seberapa akurat data yang diperoleh dan nantinya akan mempermudah untuk melakukan proses-proses selanjutnya. Menurut Noeng Muhadjir (1998: 104) dikutip oleh (Rijali, 2019) analisis data merupakan tahapan menganalisis hasil penelitian secara terstruktur yang diperoleh dari proses observasi, wawancara, atau catatan dokumentasi sehingga peneliti mengetahui hal yang akan dijelaskan dalam hasil temuan penelitiannya. Dari hasil analisis data penelitian inilah, peneliti dapat menguji bagaimana kemampuan berfikir secara logis dan sistematis dalam mencari fakta dan informasi pada PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun mengenai kualitas pelayanannya. Selanjutnya, peneliti akan menganalisis sehingga nantinya akan mendapatkan informasi serta kebenaran dari permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

Maka dalam penelitian ini tahap analisis yang dijalankan yaitu :

a) Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu proses pengolahan data setelah melakukan penelitian dengan fokus pada pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, pengabstrakan data dan transformasi data “kasar” yang berasal dari catatan atau rekaman di lapangan. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan akan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan lebih banyak data dan mencari jika diperlukan.

b) Penyajian Data

Penyajian data adalah suatu tindakan yang menampilkan data dengan bentuk yang lebih mudah dipahami bertujuan untuk menghubungkan, membandingkan, pola, maupun kecenderungan dalam data. Dalam penyajian data kualitatif ditampilkan dengan teks narasi agar tersusun dalam bentuk yang lebih jelas dan mudah untuk dimengerti

c) Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian kualitatif, langkah terakhir adalah pengambilan kesimpulan atau verifikasi. Dimana peneliti harus membuat kesimpulan yang ringkas yang mencakup informasi penelitian penting. Kesimpulan harus ditulis dalam bahasa yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

6. Validitas Data

Validitas data dilakukan untuk mengetahui hasil penelitian yang telah dianalisis apakah sudah tepat dalam mengukur variabel penelitian. Dalam hal ini, validitas data dilakukan dengan metode triangulasi data. Triangulasi data merupakan suatu tahapan dalam mengolah hasil penelitian dengan cara menggabungkan berbagai sumber data sehingga akan diperoleh lebih banyak sudut pandang dari hasil data yang didapatkan. Menurut (Sugiyono 2011) triangulasi data adalah suatu metode pengolahan data penelitian dengan mengkolaborasikan beberapa data dan sumber informasi yang diperoleh. Triangulasi data ialah suatu pendekatan yang dilakukan guna menghilangkan keraguan dalam mengumpulkan serta menganalisis data dengan cara mengurangi ketidakjelasan dan makna ganda ketika data yang dikumpulkan dan dianalisis (Alfansyur & Mariyani, 2020).

a) Triangulasi Kejujuran Peneliti

Triangulasi kejujuran peneliti perlu dilakukan selama proses pengambilan data berlangsung. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa akurat informasi dari responden penelitian dalam memberikan respon atau jawaban mengenai variabel yang diteliti. Hal yang dapat dilakukan dalam proses triangulasi kejujuran peneliti yaitu dengan cara melakukan wawancara

ulang dengan pertanyaan yang sama untuk mengetahui konsistensi jawaban yang diungkapkan oleh responden.

b) Triangulasi Sumber Data

Proses pemeriksaan kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai teknik dan sumber pengumpulan data, seperti observasi, wawancara, dan sumber data tidak langsung seperti makalah dan arsip. Triangulasi sumber data dapat dipercaya, menurut (Sugiyono, 2017, 2016) dalam (Alfansyur & Mariyani, 2020), apabila informasi yang diterima selama proses penelitian diverifikasi melalui sejumlah sumber dan informan. Dengan mengevaluasi temuan penelitian yang dilakukan oleh responden, memperbaiki ketidakakuratan data yang diberikan oleh sumber, menawarkan informasi lebih lanjut secara bebas, dan mengevaluasi kecukupan data yang dikumpulkan secara keseluruhan.

c) Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah proses membandingkan data atau informasi dengan berbagai metode untuk mengetahui kelengkapan data dan memastikan bahwa data tersebut valid. Pada metode ini memang tidak jauh berbeda dengan metode yang digunakan untuk menguji sumber data yang dikumpulkan.

d) Triangulasi Teori

Triangulasi teori adalah teknik untuk membandingkan informasi dari berbagai perspektif teori. Ini dilakukan untuk membandingkan teori, yang melibatkan upaya pencarian teori dan metode pengorganisasian data lainnya. Tujuan dari tindakan ini adalah untuk mencapai penemuan penelitian yang lebih relevan.