

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada dasarnya, hak warga untuk mendapatkan pelayanan publik dijamin oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, hingga saat ini, masalah pelayanan publik masih menjadi masalah yang signifikan dan belum diatasi dengan baik di Indonesia. Salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kualitas pelayanan publik yang rendah. Meskipun masyarakat berharap pelayanan publik menjadi lebih baik selama era reformasi, tidak ada perubahan yang signifikan yang terjadi. Berbagai tanggapan masyarakat cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis layanan publik mengalami kemunduran, yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik.

Pelayanan terbaik harus diberikan oleh birokrasi publik kepada masyarakat umum dan investor asing. Meningkatkan kemampuan birokrasi untuk memberikan layanan publik adalah salah satu cara untuk menanggapi perkembangan yang terjadi. Perusahaan secara terencana berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, produktivitas, efisiensi, dan efektivitasnya, dan memerlukan partisipasi aktif dari semua bagian terkait untuk memastikan bahwa tujuan tersebut dapat dicapai dengan lancar. Untuk meningkatkan efektivitas, manajemen harus menentukan jalan dan tujuan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas. Tujuan ini harus dilaksanakan sesuai dengan tujuan jangka panjang perusahaan dan ditetapkan dalam kebijakan perbaikan proses. Suatu sistem pengendalian mutu yang sesuai dengan masalah ini adalah Total Quality Management (TQM). Menurut Ishikawa dalam Nasution (2015:17) Total Quality Management didefinisikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, setiap bagian dari suatu perusahaan, dan setiap individu ke dalam falsafah holistik yang didasarkan pada konsep kualitas, kerja tim, produktivitas, dan kepuasan pelanggan.

Adapun pendapat lain yang dikemukakan tentang Total Quality Management (TQM) adalah suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungan (Tjiptono 2001:4).

Total Quality Management digunakan untuk membuat kebijakan dan praktik bahwa produk dan jasa organisasi melampaui harapan : ini melibatkan meningkatkan fungsionalitas, keandalan, dahan perbaikan produk. Manfaat utama penerapan TQM pada i perbaikan pelayanan, pengurangan biaya dan kepuasan n progresif dalam sistem manajemen dan kualitas pelayanan katan kepuasan pelanggan. (Trimo, 2008:1).



Salah satu instansi yang melakukan pelayanan publik di Kota Makassar adalah Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar, yang diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 11 Tahun 2006 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Ujung Pandang No 6 Tahun 1974 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Tingkat II Ujung Pandang.

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar adalah salah satu perusahaan milik pemerintah yang berfungsi sebagai penyedia jasa air minum. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, organisasi harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan produksi. Tak dapat dipungkiri bahwa sebagian besar organisasi atau badan usaha yang dikelola oleh pemerintah, terutama organisasi atau badan usaha yang dikelola oleh pemerintah daerah yang berhubungan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih sedikit yang menerapkan sistem yang sesuai dengan standar akuntansi manajemen yang benar. Akibatnya, pengelolaan terkesan tidak profesional atau tidak optimal, yang mengurangi kepuasan masyarakat dan pegawai.

Dalam upaya meningkatkan manajemen mutu pelayanan, Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar telah melakukan beberapa upaya, yaitu memberikan kualitas pelayanan, respon pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar terhadap keluhan pelanggan, kepatuhan pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar kepada regulasi/aturan yang berlaku, dan pemeliharaan infrastruktur yang menunjang kegiatan operasional Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar.

Namun, upaya tersebut bukan berarti tidak ada kendala dalam penerapannya. Salah satu permasalahan yang terjadi di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar adalah kebocoran pipa. Akibat dari pengerjaan kebocoran pipa tersebut, suplai air PDAM Makassar di beberapa lokasi terganggu, seperti di BTN HAMZY, BTN ANTARA, BTN ASAL MULA. Permasalahan ini menjadi penting karena berkaitan dengan indikator perbaikan kesinambungan. Perbaikan berkesinambungan berfokus pada upaya terus-menerus dalam meningkatkan kinerja operasional, mengurangi tingkat kebocoran, dan memastikan standar pelayanan yang konsisten. Dengan menerapkan prinsip ini, PDAM dapat melakukan evaluasi rutin, identifikasi masalah secara dini, serta mengambil langkah-langkah pencegahan dan penanganan untuk meminimalkan kebocoran.



kebocoran pipa pada PDAM merupakan suatu tantangan/masalah yang berfokus pada kualitas layanan air bersih yang diberikan kepada masyarakat. Masalah ini tidak hanya menyebabkan kerugian akibat hilangnya air tetapi juga dapat mempengaruhi ketersediaan dan keberlanjutan pelayanan. Untuk menangani masalah ini, penerapan indikator perbaikan kesinambungan dalam konteks manajemen mutu menjadi sangat penting. Ini juga berkaitan dengan peningkatan mutu infrastruktur dan pemeliharaan pipa secara

berkala, yang akan membantu dalam meningkatkan kualitas layanan serta memenuhi harapan pelanggan terhadap suplai air bersih yang memadai.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang menjadi gambaran bagi peneliti diantaranya dilakukan oleh Dedek Masitah (2012) "Penerapan Total Quality Management (TQM) pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara", Serlin Serang, Suriyanti Ramlawati (2023) "Analisis Penerapan Total Quality Management (Studi pada Suatu Perusahaan Air Minum di Kota Makassar (PT. Industri Ukhuwah UMI)", Miracle H.R. Undap, Herman Karamoy, dan Victorina Z. Tirayoh (2023) "Evaluasi Penerapan Total Quality Management (TQM) pada PT. PLN (Persero) UP2B Sistem Minahasa". Berikut penelitian terdahulu dijelaskan lebih lanjut pada tabel dibawah ini:

Tabel I. 1 Penelitian Terdahulu

NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
Dedek Masitah (2012)	Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara	Metode Kualitatif Deskriptif	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan TQM telah diterapkan dengan cukup baik. Hal tersebut terjadi akibat tidak terdokumentasinya TQM sehingga terjadi hambatan pada pengimplementasian TQM pada Perusahaan.
Serlin Serang, Suriyanti, Ramlawati (2023)	Analisis Penerapan <i>Total Quality Management</i> (Studi Pada Suatu Perusahaan Air Minum di Kota Makassar) (PT. Industri Ukhuwah UMI)	Metode Kualitatif Deskriptif	Berdasarkan temuan penelitian, penerapan TQM telah memenuhi empat dari delapan elemen utama serta memberikan pengembangan bagi Perusahaan hingga saat ini. Empat elemen tersebut, diantaranya: Keterlibatan pegawai secara keseluruhan,



			Pendekatan strategi dan sistematis, Keputusan berdasarkan fakta, dan Komunikasi.
Miracle H.R. Undap, Herman Karamoy, dan Victorina Z. Tirayoh (2023)	Evaluasi Penerapan Total Quality Management (TQM) pada PT. PLN (Persero) UP2B Sistem Minahasa	Deskriptif Kualitatif	Evaluasi yang dilakukan berdasarkan 10 (sepuluh) unsur utama Total Quality Management menunjukkan bahwa unsur yaitu obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, keterlibatan dan pemberdayaan pegawai telah diterapkan dengan baik oleh perusahaan. Sementara unsur fokus pada pelanggan dan perbaikan sistem secara berkesinambungan belum maksimal penerapannya oleh perusahaan.



engenai TQM pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota memiliki persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu. ini dengan penelitian terdahulu adalah sama meneliti terkait sement pada organisasi publik. Kebaruan dari penelitian yang

dilakukan peneliti adalah mengenai Penerapan Prinsip-Prinsip Total Quality Management. Penelitian ini berdasarkan teori Menurut Hensler dan Brunell dalam Tjiptono dan Diana (2003), ada 4 prinsip utama dalam TQM yaitu, kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta dan perbaikan berkesinambungan.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA MAKASSAR**”.

I.2 Tinjauan Teori

I.2.1 Konsep Kualitas

Kualitas dapat didefinisikan pada era globalisasi sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau kesesuaian antara kebutuhan pelanggan dan penawaran perusahaan. Tingkat kepuasan pelanggan sebanding dengan kualitas produk. Tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan kualitas produk atau layanan.

Kualitas dapat digambarkan dalam lima aspek berdasarkan ciri-cirinya. Ini termasuk berfokus pada pelanggan, terlibat secara aktif di bawah bimbingan manajemen puncak, memahami tanggung jawab pemenuhan kualitas, melakukan tindakan pencegahan kerusakan, dan memiliki filosofi yang menjadikan kualitas sebagai cara hidup atau mencapai tujuan.

Pengertian kualitas menurut beberapa ahli yang banyak dikenal antara lain:

Ishikawa (1943) “kualitas untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan cause and effect diagram untuk mengidentifikasi masalah kualitas.” Adapun pendapat lain menurut Crosby (1979) “Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan seperti ketersediaan, pengiriman, keandalan, perawatan, dan efisiensi biaya.” Sedangkan menurut Deming (1986) “kualitas harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan di masa mendatang” Dan yang terakhir menurut Feigenbaum (1991) “Kualitas terdiri dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa, yang mencakup marketing, engineering, pembuatan, dan perawatan atau yang disebut sebagai konsep pengendalian kualitas organisasi yang luas. Ini memastikan bahwa produk dan jasa tersebut akan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan saat digunakan.”



Salah satu pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa faktor utama kinerja suatu perusahaan adalah kualitas barang dan jasa yang ditawarkan. Kualitas barang dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan keinginan konsumennya. Organisasi/perusahaan perlu mengenal kebutuhan konsumennya dan mengetahui kebutuhan dan keinginannya.

I.2.2 Konsep Manajemen

Sebagai ilmu pengetahuan, manajemen memenuhi beberapa syarat sebagai ilmu pengetahuan yang tersusun secara sistematis, memiliki objek yang jelas, dapat digunakan sebagai teori, dapat dipelajari dan diajarkan, dan menggunakan prinsip dan metode ilmiah (Brantas, 2009).

Menurut (Hartini et al., 2021; Muhfizar et al., 2021), istilah manajemen juga banyak didefinisikan oleh para pakar dalam manajemen, di antaranya:

George R. Terry mendefinisikan manajemen sebagai serangkaian tindakan yang terdiri dari perencanaan, pengeorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif dengan menggunakan semua sumber daya yang tersedia.

Henry Fayol mengemukakan definisi manajemen sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan atau controlling terhadap sumber daya yang tersedia dalam rangka pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.

Handoko mendefinisikan Manajemen sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha individu dalam organisasi dengan menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan beberapa definisi yang diberikan oleh para ahli, yang masing-masing menggunakan kalimat yang berbeda untuk menjelaskan apa itu manajemen, dapat disimpulkan bahwa manajemen terdiri dari suatu proses dan tujuan. Dengan demikian, kegiatan yang berkaitan dengan manajemen selalu dimulai dengan proses dan diakhiri dengan tujuan.

I.2.3 Konsep Total Quality Management (TQM)

TQM adalah konsep administrasi yang memungkinkan setiap orang yang terlibat dalam organisasi publik untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pegawai serta menanamkan pilar dan konsep kualitas (Daqar & Constantinovits, 2020). Total Quality Management (TQM) penting bagi organisasi publik untuk meningkatkan kualitas layanan, TQM juga membantu manajemen, mencapai organisasi yang lebih efektif, meningkatkan kepuasan pegawai, meningkatkan komitmen organisasi, meningkatkan kerja tim antara manajemen dan pegawai, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan meningkatkan kinerja pegawai (Alshourah, 2021).



ntosa dalam Tjiptono dan Diana (2003), Total Quality Management adalah strategi usaha yang mengutamakan kualitas dan kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota utama dari TQM adalah perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus untuk mendapatkan hasil, yaitu memperoleh kinerja yang baik (Tjiptono dan

Diana, 2003). Dalam konteks ini, TQM diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perbaikan terus menerus dan pelayanan yang konsisten.

I.2.4. Prinsip Utama Total Quality Management (TQM)

Menurut Hensler dan Brunell dalam Tjiptono dan Diana (2003), ada 4 prinsip utama dalam TQM yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan

Konsep kualitas dan kepuasan pelanggan diperluas dalam Total Quality Management (TQM). Kualitas sekarang ditentukan oleh pelanggan, bukan hanya sesuai dengan spesifikasi. Segala sesuatu dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, termasuk harga, keamanan, dan ketepatan waktu.

2. Respek Terhadap Setiap Orang

Pegawai merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai, oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

3. Manajemen Berdasarkan Fakta

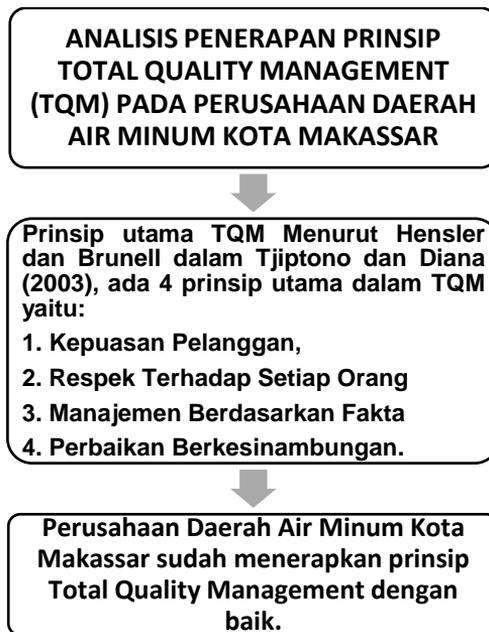
Setiap keputusan yang diambil manajemen didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan.

4. Perbaikan Berkesinambungan.

Agar dapat sukses, perusahaan perlu melaksanakan perbaikan berkesinambungan yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, melaksanakan rencana, memeriksa hasil pelaksanaan rencana, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.



Gambar I. 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Olahan Peneliti (2024)

I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar.

I.3.2 Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu administrasi publik yaitu, di bidang manajemen mutu. Terkhusus pada prinsip-prinsip Total Quality Management yang diterapkan pada organisasi publik. Diharapkan juga dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya pada bidang yang sama.

Manfaat Praktis

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti terkait penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar. Penelitian ini juga diharapkan dapat membuat peneliti dapat mengaktualisasikan ilmu peneliti



selama perkuliahan kemudian dituangkan pada penelitian ini.

- Bagi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terkait penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management.
- Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait bagaimana Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar menerapkan prinsip-prinsip Total Quality Management.

I.3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar dengan menggunakan indikator prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) menurut Hensler dan Brunell dalam Tjiptono dan Diana (2003) yakni:

1. Kepuasan Pelanggan.

Menurut Westbrook & Reilly (1983) dalam Tjiptono (2014), kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Kepuasan pelanggan juga merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya. Ada indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu kualitas pelayanan.

2. Respek Terhadap Setiap Orang.

Pegawai merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai, oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan. Indikator yang digunakan untuk mengukur respek terhadap setiap orang adalah hubungan pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar dengan para pegawainya dan respon pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar terhadap keluhan pelanggan.

3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Setiap keputusan yang diambil manajemen didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan. Indikator yang diukur dalam prinsip ini adalah kepatuhan pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar terhadap peraturan/aturan yang berlaku.

4. Keberkesinambungan

Agar dapat sukses, perusahaan perlu melaksanakan perbaikan keberkesinambungan yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, memeriksa hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh. Indikator



yang diukur dalam prinsip ini adalah perbaikan/pemeliharaan infrastruktur yang menunjang kegiatan operasional Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar.



Optimized using
trial version
www.balesio.com

BAB II

METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan Kualitatif. Menurut Sekaran (2003) dalam buku “Metode Penelitian Kualitatif” (2013) mendefinisikan penelitian sebagai tindakan yang sistematis, terorganisir, berdasarkan data, dilakukan secara kritis, objektif, dan ilmiah dengan tujuan menemukan jawaban atau pemahaman yang lebih mendalam tentang suatu masalah. Kemudian menurut John Creswell (2008) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Peneliti mengajukan pertanyaan yang umum dan luas kepada partisipan atau peserta penelitian untuk memahami gejala sentral tersebut. Informasi yang diberikan oleh partisipan kemudian dikumpulkan, biasanya berupa kata atau teks. Data yang berupa kata atau teks kemudian dianalisis, dan hasilnya dapat berupa gambar atau deskripsi.

Pada penelitian ini yang akan peneliti laksanakan merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang menggambarkan gejala-gejala yang tampak dari objek yang diteliti sesuai dengan apa yang ada dan mencari fakta-fakta khususnya mengenai masalah yang akan peneliti teliti dalam penelitian ini yaitu “Analisis Penerapan Prinsip Total Quality Management (TQM) Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar”.

II.2 Desain Penelitian

Terdapat berbagai macam paradigma atau desain penelitian dalam penelitian kualitatif antara lain studi kasus, fenomenologi, etnografi, interpretative, ground-theory, konten analisis. Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan studi kasus sebagai pendekatan dalam menggali data kualitatif.

Creswell (2014) menyatakan bahwa studi kasus adalah metode penelitian yang melibatkan pengumpulan informasi menyeluruh dengan berbagai teknik pengumpulan data. Selain itu, Studi kasus juga dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang sesuatu dan untuk melakukan analisis yang lebih mendalam tentang situasi, individu, atau kelompok (Alsa 2014). Sedangkan menurut Azwar (2015) menyatakan bahwa studi kasus yang lebih mendalam ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lengkap tentang



akupan penelitian mencakup semua aspek kehidupan, atau aspek.

gunakan studi kasus ini karena metode ini memungkinkan mengumpulkan informasi detail yang mencakup aspek khusus dari sekelompok kecil kasus dalam skala yang lebih luas. Akibatnya, untuk menggunakan strategi studi kasus kualitatif sebagai

pendekatan penelitian yang paling sesuai. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar.

II.3 Prosedur Penelitian

II.3.1 Penentuan Informan

Informan merupakan orang-orang yang dapat menjadi sumber informasi yang berkaitan dengan maksud dan tujuan penelitian. Informasi yang didapatkan berdasarkan kualitas, keandalan, dan pengetahuan yang dimiliki informan yang tentunya relevan dengan topik yang akan diteliti. Penelitian ini melibatkan semua orang yang terlibat dalam pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar, termasuk kepala bagian, staf dan masyarakat. Informan penelitian ini terdiri atas:

1. Kepala Bagian Hubungan Masyarakat (HUMAS) Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar.
2. Kepala Seksi Hubungan Langgan, Bagian HUMAS Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar.
3. Masyarakat penerima layanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar. Masyarakat di sini adalah penerima layanan pada kategori Rumah Tangga dan UMKM.

II.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data, menurut Moleong (2010: 58), adalah metode atau pendekatan untuk memperoleh data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan. Tujuan teknik pengumpulan data adalah untuk mendapatkan data yang lengkap, baik secara lisan maupun tertulis, dengan cara yang sesuai dengan penelitian. Pendapat lain dikemukakan oleh Patton (2002) menyatakan bahwa ada tiga Teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah data yang diperoleh melalui pengamatan (Observation). Data yang diperoleh berupa gambaran yang ada dilapangan dalam bentuk sikap, Tindakan, pembicaraan, interaksi interpersonal, dll (Patton, 2002). Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi sosial antara peneliti dan informan di latar penelitian. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengetahui apa yang sebenarnya terjadi (Moleong, 2010).



Wawancara adalah data yang diperoleh dengan menggunakan pertanyaan terbuka (open-ended). Data yang diperoleh berupa persepsi, pendapat, dan pengetahuan (Patton, 2002). Wawancara adalah cara komunikasi antara dua orang di mana seseorang berusaha mendapatkan

informasi dari orang lain dengan mengajukan pertanyaan tertentu (Deddy, 2010).

3. Telaah Dokumen

Dokumen berupa material yang tertulis dan tersimpan. Ada juga dokumen yang berupa audio visual. Teknik pengumpulan data yang dikenal sebagai dokumentasi tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian; sebaliknya, itu digunakan sebagai data pendukung yang sangat diperlukan oleh peneliti (Deddy, 2010).

II.3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Proses ini mencakup mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh orang lain dan diri sendiri (Sugiyono, 2010: 244).

Langkah-langkah yang dilakukan menurut Miles dan Huberman (dalam Burhan Bungin, 2012:69-70) adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Dalam catatan penelitian, data dan informasi yang diperoleh dari informan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi digabungkan. Catatan penelitian terdiri dari dua bagian: catatan deskripsi, yang merupakan catatan alami yang mencakup apa yang didengar, dialami, dicatat, dilihat, dan dirasakan tanpa ada tanggapan dari peneliti terhadap peristiwa yang terjadi. Catatan refleksi, yang merupakan catatan yang mengandung kesan pesan, komentar, dan tanggapan terhadap fenomena yang terjadi.

2. Reduksi Data

Proses reduksi data terdiri dari pemilihan, fokus pada prosedur penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang berasal dari catatan tertulis di lapangan. Untuk menarik kesimpulan, reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan memilih, membuat ringkasan atau uraian singkat, menggolong-golongkan untuk mempertajam, mempertegas, menyingkat, menghilangkan bagian yang tidak penting, dan mengatur data



r.

ita

ragaman data yang diperoleh menyulitkan peneliti untuk n hasil penelitian. Penyajian data ditujukan untuk membantu n melihat hasil penelitian. Penyajian data ini juga diperlukan

karena data yang didapatkan di lapangan adalah data yang harus diolah kembali.

4. Pengambilan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir dalam analisis data kualitatif. Ini adalah pencarian atau pemahaman arti keteraturan pola, kejelasan, alur sebab akibat, atau proposisi suatu data.

II.3.4 Validitas dan Reliabilitas Data

1. Validitas Data

Peneliti menerapkan metode triangulasi. Triangulasi Temuan (Konfirmabilitas), menurut Mudjia Rahardjo (2017), berarti bahwa agar hasil penelitian tidak dianggap biasa, peneliti harus me-triangulasi temuan agar dikenal sebagai konfirmabilitas dengan melaporkan temuan penelitian kepada informan yang diwawancarai. Jika seorang peneliti ingin menghasilkan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah di masyarakat akademik atau masyarakat umum, mereka harus bersikap jujur. Seorang peneliti harus jujur, bertanggung jawab, profesional, dan objektif karena menjadi ilmuwan. Peneliti kemudian melakukan triangulasi metode dan sumber data untuk memperbaiki kesalahan dalam proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data hasil penelitian terkait Analisis Penerapan Prinsip Total Quality Management (TQM) Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar.

- Triangulasi Sumber Data

Triangulasi Sumber Data mengacu pada penggunaan berbagai sumber data dalam suatu penelitian. Adapun Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara, dan Telaah Dokumen. Triangulasi sumber data dilakukan untuk menilai kredibilitas data dengan mengecek data dari berbagai sumber. Dengan menggabungkan sumber data yang berbeda, peneliti dapat memastikan bahwa interpretasi data yang dimiliki komprehensif dan tidak bergantung pada satu sumber data saja.

2. Realibilitas Data



urut Suharsimi Arikunto (2010) bahwa Reliabilitas menunjuk pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah reliabilitas adalah untuk suatu pengertian bahwa instrumen akan menghasilkan data yang dapat dipercaya, dan reliabel dipercaya. Proses penelitian secara keseluruhan diaudit untuk pilitas penelitian ini. Audit ini dilakukan oleh auditor independen

atau pembimbing aktivitas penelitian, seperti melakukan evaluasi menyeluruh atas temuan penelitian. Dalam laporan penelitian kualitatif harus jelas, rinci, sistematis, dan dapat dipercaya sehingga pembaca memahami hasil penelitian terkait Analisis Penerapan Prinsip Total Quality Management (TQM) Pada PDAM Kota Makassar.

