

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir MediaPress : Makassar.
- Ahadiat, Ayi. (2010). *Manajemen Strategik: Tinjauan Teoritikal Multiperspektif*. Lembaga Penelitian Universitas Lampung : Bandar Lampung
- Anggara, Sahya. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Pustaka Setia : Bandung
- Assa, Adrie Frans. (2009). *Manajemen Strategik*. Edisi 1. Universitas Bina Darma Press : Palembang
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Bina Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Huberman Michael A., dan Miles B. Matthew. (1994). *Qualitative Data Analysis*. London: SAGE Publications.
- Hunger, J David dan Wheelen, Thomas L, (2003). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi.
- Kurniasih, Dewi, dkk. (2021). *Teknik Analisa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Mintzberg, Henry. dkk, (2003). *The Strategy Process*. Edisi Keempat. New Jersey: Upper Saddle River
- Miles, M. B. D. A. (1992). Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode–metode Baru*, 2829-0747.
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press.
- Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (2008). *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Sellang, Kamaruddin, dkk. (2019). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Penerbit Qiara Media.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Taufiqurokhman, dan Evi Satispi. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang: UMJ Press.
- Taufiqurokhman. (2016). Manajemen Strategik. Jakarta Pusat: FISIP Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Tjiptono, Fandy. (2015). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widya, Rahajeng. (2020). Manajemen Strategik 4.0. Jakarta: PT Adya Berkah Mulia.

Jurnal :

- Ahmira, N. (2020). *Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).
- Anindya, E. T., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG). *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(1), 18-36.
- Antonius Along. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*.
- Elfizalina, E. (2019). *STRATEGI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KEPRI DALAM MENGATASI TINGKAT KEHILANGAN AIR* (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).
- Nurhalisah, N., Lilimantik, E., dkk. (2021) Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Dharma Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *EnviroScienteeae*, 17(3), 191-194.
- Prasetyono, D. W., & Diana, A. (2022). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PDAM KABUPATEN GRESIK. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 12(1), 56-70.
- Suratmojo, S., Mukhlis, M., & Lestari, E. P. (2022). Strategi PDAM Dalam Peningkatan Pelayanan Air Bersih Di Pulau Bunguran Besar Kabupaten Natun. *Journal on Education*, 5(1), 1394-1414.

Wulandari, N. S. A. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. *J. Ilm. Ilmu Adm. Negara*, 6(3), 112-114.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. (1988). *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.

Peraturan Perundang-undangan :

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Permendagri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah.

Peraturan Daerah Kabupaten Polewali Mandar Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pendirian Perusahaan Umum Daerah Air Minum Wai Tupalayo

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Website :

Zainal, H. (27 Oktober 2022). Air PDAM Tak Mengalir Lama, Ini Penjelasan DirekturWai Tupalayo Muh Fadly. *iNewsPolman.id*. Diakses pada 31 Januari 2023. <https://polman.inews.id/read/196851/air-pdam-tak-mengalir-lama-ini- penjelasan-direktur-wai-tupalayo-muh-fadly>

Ramli, Fahrún. (02 Januari 2023). Wilayah Terdampak Mesin Rusak PDAM Polman, Butuh Rp 3 Miliar untuk Perbaiki. Sulbar.tribunnews.com. Diakses pada 15 Maret 2023.
<https://sulbar.tribunnews.com/2023/01/02/wilayah-terdampak-mesin-rusak-pdam-polman-butuh-rp-3-miliar-untuk-perbaiki>

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1. Biodata Peneliti

Daftar Riwayat Hidup



Data Pribadi

1. Nama Lengkap : Rezky Nurfadhilah
2. Agama : Islam
3. Alamat : Jl. Dg. Mangimpung, Manding, Polewali.
4. No.hp : 0812 4261 1017
5. Email : rezkynurfadhila19@gmail.com
6. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : M. Fauzan
 - b. Ibu : Hasnawati

Riwayat Pendidikan Formal

- 2007-2013 SD Negeri 066 Pekkabata
- 2013-2016 SMP Negeri 3 Polewali
- 2016-2019 SMA Negeri 1 Polewali
- 2019-2023 S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Riwayat Organisasi

- Anggota Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi (HUMANIS) FISIP UNHAS
- Anggota Forum Lingkar Pena (FLP) Ranting Universitas Hasanuddin
- Pengurus Divisi Kaderisasi FLP Ranting Universitas Hasanuddin Periode 2022

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara dengan Informan



Wawancara bersama Manajer Bisnis dan Pelayanan Perumda Air Minum Wai Tupalayo



Wawancara bersama Manajer Operasional dan Teknik Perumda Air Minum Wai Tupalayo



Wawancara bersama Direktur Perumda Air Minum Wai Tiplayo



Wawancara bersama Pelanggan Perumda Air Minum Wai Tiplayo

**Lampiran 3. Dokumentasi di Perumda Air Minum Wai Tidalayo
Kabupaten Polewali Mandar**



Loket Pembayaran



Papan Informasi



Ruang Pelayanan



Tempat Parkir



Ruang Media & Informasi



Kontak Informasi Pembelian Token beserta Pengaduan Pelanggan

Lampiran 4. Pedoman Wawancara

Pengukuran Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Hardiansyah, 2018)	Pertanyaan	Informan
Bukti Fisik/ Tangibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pada saat pelanggan datang, keberadaan pegawai telah siap melayani pelanggan dan pegawai datang tepat waktu? 2. Apakah ada standar yang ditentukan dalam penampilan pegawai (kerapihan) ? 3. Apakah ruang tunggu yang telah disediakan memberikan kenyamanan dan telah memadai? 4. Apakah tersedia alur pelayanan yang jelas (papan informasi) ? 5. Apakah kelengkapan sarana dan prasarana telah memadai dalam hal ini misalnya seperti komputer, WiFi, dan sarana lainnya yang dapat menunjang kualitas pelayanan yang diberikan ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Direktur PDAM Wai Tupalayo • Manager Bisnis dan Pelayanan PDAM Wai Tupalayo • Manager Operasi dan Pemeliharaan Teknik PDAM Wai Tupalayo • Pelanggan PDAM Wai Tupalayo
Kehandalan/ Reliability	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pegawai memberikan penjelasan dengan jelas dan mudah dipahami terkait teknis maupun administratif kepada pelanggan ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Direktur PDAM Wai Tupalayo • Manager Bisnis dan Pelayanan PDAM Wai Tupalayo

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Apakah terdapat Standar Operasional Prosedur? Jika ada, apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) ? 3. Apakah pegawai paham mengenai tupoksinya dalam memberikan pelayanan ? 4. Apakah kualifikasi pegawai (pendidikan dan keahlian) telah memadai dan sesuai pada bidangnya ? 5. Apakah sering diadakan pelatihan-pelatihan bagi para pegawai ? 6. Bagaimana kemampuan pegawai dalam mengoperasikan komputer maupun alat-alat teknik yang digunakan dalam proses pelayanan ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Manager Operasi dan Pemeliharaan Teknik PDAM Wai Tupalayo • Pelanggan PDAM Wai Tupalayo
--	---	--

<p>Daya Tanggap/Responsiveness</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pelayanan yang diberikan cepat ditanggapi atau mendapat respon ? 2. Bagaimana kesediaan maupun kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan ? Apakah cepat dan sudah tepat? 3. Bagaimana cara serta upaya yang dilakukan dalam melayani keluhan pelanggan ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Direktur PDAM Wai Tupalayo • Manager Bisnis dan Pelayanan PDAM Wai Tupalayo • Manager Operasi dan Pemeliharaan Teknik PDAM Wai Tupalayo • Pelanggan PDAM Wai Tupalayo
<p>Jaminan/ Assurance</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana terkait waktu dalam penyelesaian keluhan pelanggan? Apakah memiliki jadwal yang telah disepakati? 2. Apakah jaminan waktu yang telah disepakati sudah dilakukan dengan tepat? 3. Bagaimana upaya serta penjelasan yang diberikan kepada pelanggan apabila jaminan waktu yang diberikan tidak sesuai dengan kesepakatan? 	<ul style="list-style-type: none"> • Direktur PDAM Wai Tupalayo • Manager Bisnis dan Pelayanan PDAM Wai Tupalayo • Manager Operasi dan Pemeliharaan Teknik • Pelanggan PDAM Wai Tupalayo

Empathy/ Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sikap kepedulian yang diberikan pegawai kepada pelanggan ? 2. Apakah pegawai menghargai setiap pelanggan? 3. Apakah pegawai menunjukkan keramahan pada saat memberikan pelayanan ? 4. Apakah pegawai melayani pelanggan dengan baik dan tidak ada bentuk diskriminatif ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Direktur PDAM Wai Tupalayo • Manager Bisnis dan Pelayanan PDAM Wai Tupalayo • Manager Operasi dan Pemeliharaan Teknik PDAM Wai Tupalayo • Pelanggan PDAM Wai Tupalayo
-----------------	--	--

Lampiran 5. Surat Keterangan Izin Penelitian dari DPM-PTSP
Provinsi Sulawesi Selatan


PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 15731/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Gubernur Prov. Sulawesi Barat
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 2675/UN4.8.1/PT.01.04/2023 tanggal 13 April 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: REZKY NURFADHILAH
Nomor Pokok	: E011191065
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. P. Kemerdekaan Km. 10 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" STRATEGI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) WAI TIPALAYO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT KABUPATEN MANDAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **08 Mei s/d 08 Juni 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 17 April 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

	Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.
	Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA
	Nip : 19630424 198903 1 010

Tembusan Yth

1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 6. Surat Keterangan Izin Penelitian dari DPM-PTSP
Kabupaten Polewali Mandar



PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Manunggal NO. 11 Pekkabata Polewali, Kode Pos 91315

IZIN PENELITIAN

NOMOR : 503.0292/PL/DPMPTSP/VI/2023

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 atas Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
 2. Peraturan Daerah Kabupaten Polewali Mandar Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Polewali Mandar;
 3. Memperhatikan :
 - a. Surat Permohonan Sdr REZKY NURFADHILAH
 - b. Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : B-0292/Kesbangpol/B.1410.7/VI/2023, Tgl.04-05-2023

MEMBERIKAN IZIN

Kepada :

Nama : REZKY NURFADHILAH
NIM/NIDN/NIP/NPn : E211191086
Asal Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS HASANUDDIN
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jurusan : ADMINISTRASI PUBLIK
Alamat : MANDING KEC. POLEWALI
KAB. POLEWALI MANDAR

Untuk melakukan Penelitian di PDAM Wai Tipalayo Kabupaten Polewali Mandar, yang dilaksanakan pada bulan Mei s.d Juni 2023 dengan Proposal berjudul "STRATEGI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) WAI TIPALAYO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT KABUPATEN POLEWALI MANDAR"

Adapun Izin Penelitian ini dibuat dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, harus melaporkan diri kepada Pemerintah setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy Hasil Penelitian kepada Bupati Polewali Mandar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Surat Izin Penelitian akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata Pemegang Surat Izin Penelitian tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas;
6. Izin Penelitian ini hanya berlaku 6 bulan sejak diterbitkan.

Demikian Izin Penelitian ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Polewali Mandar
Pada Tanggal, 4 Mei 2023



Dipertanggungjawabkan secara elektronik oleh
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan terpadu Satu Pintu,**

Drs. Mujahidin, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP : 196608061998031014

Tembusan :
Unsur Forkopin di tempat



Dokumen ini telah dipertanggungjawabkan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSE), Badan Sibar dan Sandi Negara

Lampiran 7. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Wai Tupalayo Kabupaten Polewali Mandar



SURAT KETERANGAN
Nomor : 39/perumda.wipm/VI/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : JUNAEDI, S.Sos
NPP : 6906.9701.018.3
Pangkat/Gol : Staf Muda Tk.1/C-3
Jabatan : Manajer Personalia & SDM

Dengan ini menerangkan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : REZKY NURFADHILAH
NPM/NIP : E011191065
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Sekolah/Kampus : Universitas Hasanuddin

Benar telah selesai melaksanakan Penelitian/Pengumpulan Data yang dilaksanakan pada tanggal 17 Mei 2023 s/d 17 Juni 2023 pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Wai Tupalayo Kabupaten Polewali Mandar dalam rangka penyelesaian Skripsi dengan Judul " Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wai Tupalayo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Polewali Kabupaten Mandar".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Polewali, 16 Juni 2023
Manajer Personalia & SDM

JUNAI
