

**IMPLEMENTASI PERDA NOMOR 01 TAHUN 2021
TENTANG PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA)
TIRTA PATRIOT DALAM PELAYANAN AIR MINUM
DI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana dalam
Bidang **Ilmu Administrasi Negara**



Oleh:

WAHYU DARMAWAN

NPM: 41183522170041

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM "45"

BEKASI

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Perda Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Patriot Dalam Pelayanan Air Minum Di Kota Bekasi

Penyusun : Wahyu Darmawan

NPM : 41183522170041

Bekasi, 17 Februari 2023

Menyetujui:

Pembimbing



(Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si.)

Mengetahui:

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



(Dila Novita, S.Sos., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI



Implementasi Perda Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah
(PERUMDA) Tirta Patriot Dalam Pelayanan Air Minum Di Kota Bekasi

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Wahyu Darmawan

41183522170041

Telah diuji dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 17 Februari 2023

Dan telah dinyatakan Lulus / Disahkan

Di Bekasi

Pada Tanggal : 17 Februari 2023

Dewan Penguji :

Ketua : Dila Novita, S.Sos.,M.Si.

Sekretaris : Dr. Mita Widyastuti, Dra., MSi.

Anggota : 1. Adi Susila, Drs., MSi.

2. Abdul Muis, Drs., M.Si.

D.M.
(.....)
Mita
(.....)
Adi
(.....)
Abdul Muis
(.....)

LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Darmawan

NPM : 41183522170041

Judul Skripsi : Implementasi Perda Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Perusahaan

Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Patriot Dalam Pelayanan Air Minum Di Kota Bekasi

Menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini , adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doctor), baik di Univrsitas Islam "45" Bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, yang dibimbing oleh Dosen Pembimbing Skripsi Yang ditentukan atau Dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini terbebas dari:
 - a. *Fabrikasi*, yaitu tindakan membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yang mengarang, mencatat dan atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian.
 - b. *Falsifikasi*, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai yang dikehendai peneliti (pemalsuan hasil penelitian) yaitu memanipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat mendalam dalam catatan penelitian.
 - c. *Plagiarisme*, yaitu pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian, dan atau naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam "45" Bekasi.

Bekasi, 17 Februari 2023
Yang Membuat Pernyataan,



WAHYU DARMAWAN
NPM: 41183522170041

IMPLEMENTASI PERDA 01 TAHUN 2021 TENTANG PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTA PATRIOT DALAM PELAYANAN AIR MINUM DI KOTA BEKASI

Wahyu Darmawan

Universitas Islam “45” Bekasi

wahyudarmawan424@gmail.com

ABSTRAK

Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat Kota Bekasi. Masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam lingkungan bisnis. Masyarakat sudah semakin maju dalam berpikir, masyarakat sebagai pelanggan Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi menuntut kualitas pelayanan yang cepat dan hasil produksi yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk sejauh mana implementasi Peraturan Daerah Nomor 01 tahun 2021 tentang Perumda Tirta Patriot sebagai upaya pelayanan air minum di Kota Bekasi, tanggapan konsumen terkait pelayanan kualitas dan kuantitas air, dan sejauhmana upaya Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi dalam hal meningkatkan pelayanan air bersih untuk masyarakat Kota Bekasi. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Implementasi Peraturan Daerah Nomor 01 tahun 2021 tentang Perumda Tirta Patriot sebagai upaya pelayanan air minum di Kota Bekasi, menganalisis tanggapan konsumen terkait pelayanan kualitas dan kuantitas air, menganalisis sejauhmana upaya Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi dalam hal meningkatkan pelayanan air bersih untuk masyarakat Kota Bekasi. Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif, alasan peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif karena sesuai dengan sifat dan tujuan penelitian yang ingin diperoleh dan bukan menguji sebuah hipotesis, tetapi berusaha untuk mendapatkan sebuah gambaran tentang implementasi perda nomor 01 tahun 2021 terkait Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi Dalam Pelayanan Air Minum di Kota Bekasi. Penerapan kualitas pelayanan Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi dengan menggunakan indikator-indikator menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu : buktilangsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness) jaminan (assurance), dan empati (empathy) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik, hanya saja dari segi empati (empathy) pelanggan merasa pihak Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi belum peduli dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, karena masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas dari air tersebut.

Kata kunci: Air Minum, Implementasi, Perusahaan Umum Daerah, Pelayanan

IMPLEMENTASI PERDA 01 TAHUN 2021 TENTANG PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTA PATRIOT DALAM PELAYANAN AIR MINUM DI KOTA BEKASI

Wahyu Darmawan,

Universitas Islam “45” Bekasi
wahyudarmawan424@gmail.com

ABSTRACT

Given that water is a basic need in everyday life, water has an important role to support the prosperity and welfare of the people of Bekasi city. Quality issues are an important part and really need serious attention for every company to survive in the business environment. The community has become more advanced in thinking, the community as customers of Perumda Tirta Patriot Bekasi City demands fast service quality and good production results. , consumer responses regarding water quality and quantity services, and the extent of the efforts of Perumda Tirta Patriot Bekasi City in terms of improving clean water services fore of Bekasi City. The research used is a qualitative descriptive research type, the reason the researchers used this type of qualitative descriptive research is because it is in accordance with the nature and objectives of the research to be obtained and not to test a hypothesis, but trying to get an overview of the implementation of regional regulation number 01 of 2021 related to Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi in Drinking Water Services in Bekasi City. The application of the service quality of Perumda Tirta Patriot Bekasi City by using indicators according to Zeithaml, Berry and Parasuraman namely: direct evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (assurance), and empathy (empathy) it can be seen that service that has been provided has gone well, it's just that in terms of empathy (empathy) customers feel that Perumda Tirta Patriot Bekasi City does not care about the service expected by customers, because there are still complaints from customers about the clean water services provided, namely about the quality of the water .

Keywords: Drinking Water, Implementation, Regional Water Corporate

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Implementasi Perda 01 Tahun 2021 tentang Perumda Tirta Patriot dalam Pelayanan Air Minum Di kota Bekasi”** ini dengan baik. Shalawat serta salam tak lupa penulis curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad S.A.W.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam “45” Bekasi. Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, dukungan, arahan, serta keikhlasan dalam membimbing penulis.
2. Ibu Dila Novita, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.

4. Seluruh Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
5. Seluruh Staff Pengajar dan Karyawan di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
6. Pihak Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi yang telah mengizinkan dan memberikan waktu untuk penulis dalam melakukan penelitian ini.
7. Pimpinan perpustakaan yang telah memberi fasilitas untuk mengadakan studi kepustakaan.
8. Kedua orangtua tercinta, Bapak dan Emak yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan kuliah ini.
9. Istriku tercinta b.triarga.
10. Kedua adikku tersayang, Dwi Ramadhan dan Fetdiansyah yang selalu membantu saya dalam menyelesaikan kuliah.
11. Teruntuk Azhar, Deri dan Kuto yang telah memberikan inspirasi dan motivasi serta semangat kepada penulis.
12. Teman-teman kampus, yang telah memberikan banyak pengalaman dan kenangan berharga selama perkuliahan.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per-satu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal sesuai dengan kebaikan yang diberikan atas segala dukungan kepada penulis dan semoga menjadi kebaikan bagi kita semua. Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dan penyempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Bekasi, 17 Februari 2023

Penulis

Wahyu Darmawan

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Signifikansi Penelitian.....	14
1.4.1. Signifikansi Akademik.....	14
1.4.2. Signifikansi Praktis	23
1.5. Sistematika Penulisan.....	24

BAB II KERANGKA TEORI	25
2.1 Pengertian Implementasi	25
2.2. Pengertian Peraturan Daerah	30
2.3. Kebijakan Publik.....	32
2.4. Model dan Pendekatan Implementasi Kebijakan Publik.....	37
2.5. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).....	45
2.6. Perusahaan Daerah	48
2.7. Tugas Pokok dan Fungsi Perusahaan Daerah.....	50
2.8 Pelayanan.....	51
2.9 Kerangka Pemikiran.....	60
2.10 Asumsi Penelitian.....	63
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	64
3.1 Paradigma Penelitian	64
3.1.1. Paradigma Konstruktivisme	64
3.2. Metode Penelitian Kualitatif.....	66
3.3. Desain Penelitian.....	67
3.4. Sumber dan Teknik Perolehan Data.....	68
3.4.1. Sumber Perolehan Data.....	68
3.4.2. Teknik Pengolahan Data	69
3.4.3. Teknik Perekrutan Informan	71
3.5. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	73

3.6 Uji Keabsahan Data.....	74
3.7. Tempat dan Waktu Penelitian.....	80
3.8. Jadwal Penelitian.....	80
3.9. Keterbatasan Penelitian	81
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	83
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	83
4.1.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian	83
4.1.2 Visi dan Misi	85
4.1.3 Profil Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi	86
4.1.4 Pengertian Air Minum	93
4.1.5 Proses Pengolahan Air Minum.....	96
4.1.6 Sistem Pendsitribusian Air Minum	97
4.2. Hasil Penelitian	102
4.2.1. Implementasi Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2021 Terkait Pasal 4 Tentang Maksud dan Tujuan Pendirian Perumda Tirta Patriot Milik Pemerintah Kota Bekasi Sebagai Upaya Pelayanan Air Minum di Kota Bekasi.....	102
4.2.2 Persepsi pelanggan tentang pelayanan yang diberikan Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi.....	108
4.2.3. Upaya Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi Dalam Hal Meningkatkan Air Minum	122
4.3. Pembahasan	123

BAB V KESIMPULAN.....	133
5.1. Kesimpulan	133
5.2. Rekomendasi.....	135
5.2.1.Rekomendasi Akademik	135
5.2.2.Rekomendasi Praktis.....	135
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN-LAMPIRAN	144

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Wilayah Cakupan Pelayanan Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi	7
Tabel 1.2. Jumlah Pelanggan Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi.....	9
Tabel 1.3. Jumlah Komplain Pelanggan 2022 s/d 2023.....	9
Tabel 1.4. Jumlah Masalah dari Januari 2023 s/d Saat ini	10
Tabel 3.1. Kriteria Informan.....	73
Tabel 3.2. Jadwal Penelitian.....	80
Tabel 4.1. Presentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin	110
Tabel 4.2. Presentase Responden berdasarkan Pekerjaan.....	111
Tabel 4.3. Presentase Responden berdasarkan Umur	111
Tabel 4.4 Jawaban responden berdasarkan dimensi Bukti Fisik	113
Tabel 4.5. Jawaban responden berdasarkan dimensi Keandalan.....	115
Tabel 4.6. Jawaban responden berdasarkan dimensi Daya Tanggap.....	118
Tabel 4.7. Jawaban responden berdasarkan dimensi Jaminan	120
Tabel 4.8 Jawaban responden berdasarkan dimensi Empati	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Edward III	43
Gambar 2.2..Kerangka Pemikiran.....	62
Gambar. 4.1.Struktur Organisasi Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi	89

Lampiran 8. Hasil Cek Plagiarisme

I Implementasi Peraturan Daerah Nomor 01 tahun 2021 tentang Perumda Tirta Patriot Dalam Pelayanan Air Minum Di Kota Bekasi.

ORIGINALITY REPORT

19%	13%	9%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	1%
2	Submitted to Universitas Negeri Gorontalo Student Paper	1%
3	Submitted to Defense University Student Paper	1%
4	www.ipod-dj.com Internet Source	1%
5	Muhammad Saleh, Nasrudin Nasrudin, Ruddy Syafrudin. "ANALISIS HASIL KINERJA PDAM DALAM UPAYA MENINGKATKAN PAD PEMERINTAH PROVINSI DAN KABUPATEN/KOTA DI KALIMANTAN SELATAN", At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi, 2017	1%

Pada Sarana Air Bersih Di Desa Baruh Tabing
Kecamatan Banjang", JURNAL KESEHATAN
LINGKUNGAN: Jurnal dan Aplikasi Teknik
Kesehatan Lingkungan, 2015

Publication

7	repository.ibik.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Negeri Manado Student Paper	1%
9	repository.utu.ac.id Internet Source	1%
10	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	1%
11	jurnalifkar.wordpress.com Internet Source	1%
12	repository.ummat.ac.id Internet Source	1%
13	Anum Reknowati Ningsih. "PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PDAM KOTA MADIUN", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2016 Publication	1%
14	konsultasiskripsi.com	<1%