

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Air adalah salah satu kebutuhan yang sangat vital dan mutlak diperlukan oleh semua makhluk hidup terutama manusia. Dalam kehidupannya sehari-hari, manusia tidak mungkin terlepas dari kebutuhannya akan air. Karena itulah penyediaan air bersih sangat diperlukan untuk keperluan konsumsi. Dalam kehidupan sehari-hari, air adalah salah satu komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan hidup manusia dan makhluk hidup lainnya. Oleh sebab itu, air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai.

Hal ini tertuang dalam Pasal 33 ayat (3) Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka sangat wajar apabila sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak. Air bersih yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut adalah air bersih yang tidak berwarna, tidak berasa, bebas dari pathogen organik dan anorganik serta kuman-kuman tetapi cukup mengandung zat-zat kimia yang diperlukan tubuh manusia serta mudah didapat oleh konsumen.

Menurut Undang-undang No. 23 Pasal 1 ayat 5 Tahun 2014 Tentang Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden



yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat. Urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah Daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi. Instansi tersebut adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah.

Perusahaan air minum adalah salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat dimana air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat hidup orang banyak serta merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua makhluk hidup, baik manusia, hewan, maupun tumbuhan. Hal ini disebabkan bahwa air merupakan kebutuhan yang vital dalam kehidupan dan lingkungan terutama bagi manusia yang memerlukan air untuk keperluan minum, mandi, mencuci, dan lain-lain.

Di Kota Kuningan sendiri memiliki sebuah perusahaan daerah air minum (PDAM) yang dinamai PDAM Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan yang memiliki 10 Kantor Cabang, 1 Kantor Unit dan 1 Kantor Pos Pelayanan. Saham PDAM ini 100% dipegang oleh Pemerintah Daerah. PDAM Tirta Kamuning ini dibangun pada tahun 1983 yang masih berjalan sampai saat ini.

PDAM Tirta Kamuning bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih di Kota Kuningan Jawa Barat. Salah satu tujuan di bentuknya PDAM Tirta Kamuning ini untuk mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, pengembangan,

pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedangkan tujuan lainnya ialah untuk ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan daerah.

Sejauh ini ternyata masih banyak menimbulkan masalah yang dihadapi oleh PDAM. Berdasarkan pada awal observasi, pihak PDAM mengemukakan bahwa terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai Pelayanan PDAM. Salah satu Pelayanan yang dikeluhkan masyarakat ialah Pelayanan air bersih yang terletak di debit air. Debit air dalam hal ini berorientasi pada jumlah air yang didistribusikan kepada masyarakat, mulai dari kualitas air dan volume air yang disalurkan. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Kamuning dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Kuningan, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat Perumnas Ciporang ialah adanya keluhan-keluhan tentang kualitas pelayanan PDAM, seperti:

1. pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi oleh pihak PDAM Tirta Kamuning.

2. Kebocoran air dikarenakan pipa yang sudah usang.
3. Belum terpasangnya papan prosedur pelayanan

Berdasarkan permasalahan yang telah peneliti uraikan diatas terkait dengan kualitas pelayanan publik, maka sangat penting bagi PDAM Tirta Kamuning untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam kualitas pelayanan air bersih. Hal ini dikarenakan masih banyak keluhan dari masyarakat Perumnas Ciporang terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Kamuning. Oleh karena itu, berdasarkan uraian permasalahan diatas peneliti tertarik untuk melakukan proposal penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kamuning dirasa belum optimal.
2. Masyarakat merasa kecewa terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Kamuning.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan?
2. Apa saja bentuk permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan?
3. Upaya apa yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kamuning dalam menghadapi keluhan dari pelanggan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pelanggan terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam menghadapi keluhan dari pelanggan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Tercapainya tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka hasil penelitian diharapkan dapat menghasilkan manfaat bagi semua.

1.5.1 Secara Teoritis

- a. Sebagai bahan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan tentang teori-teori dan konsep-konsep yang diperoleh selama perkuliahan dibandingkan dengan penerapannya secara nyata.
- b. Memberikan pengetahuan yang lebih tentang Ilmu Administrasi Publik Khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan (Studi Kasus Perumnas Ciporang Kecamatan Kuningan)

1.5.2 Secara Praktis

- a. Bagi Instansi, Untuk dijadikan kajan referensi dan juga masukan dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di PDAM Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan.
- b. Bagi Universitas, Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa jurusan Administrasi Publik.
- c. Bagi Masyarakat, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan publik di PDAM Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan. Maka dari itu masyarakat diharapkan bisa mengawasi jalannya

pelayanan publik yang diberikan agar pelayanan itu bisa menjadi pelayanan yang berkualitas.

1.6 Kerangka Pemikiran

1.6.1 Kualitas Pelayanan

Tidaklah mudah mendefinisikan kualitas dengan tepat, akan tetapi umumnya kualitas dapat dirinci, konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relative kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian, kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan. Pada kenyataannya aspek ini bukanlah satu - satunya aspek kualitas . dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan Goetsh dan Davis dalam Tjiptono dkk. (2005) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Perusahaan jasa dan pelayanan, PDAM lebih menekankan pada kualitas proses karena para konsumen umumnya tidak terlibat langsung

dalam proses tersebut. Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberikan kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain.

Menurut Zeithaml *et.al.* (dalam Hardiansyah 2011:41), SERQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi “yang baik”. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah 2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan, menurut Zeithaml *et.al.* (dalam Hardiansyah 2011:46) mempunyai indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Dimensi *Tangibles* (Berwujud)
- b. Dimensi *Reability* (Kehandalan)
- c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
- e. Dimensi *Empathy* (Empati)

Penjelasan dari setiap indikatornya sebagai berikut :

- a. Dimensi *Tangibles* (Berwujud)

Pemampilan fisik dari penyediaan pelayanan yang merupakan fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan.

- b. Dimensi *Realibility* (kehandalan)

Suatu kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.

- c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kemauan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan.

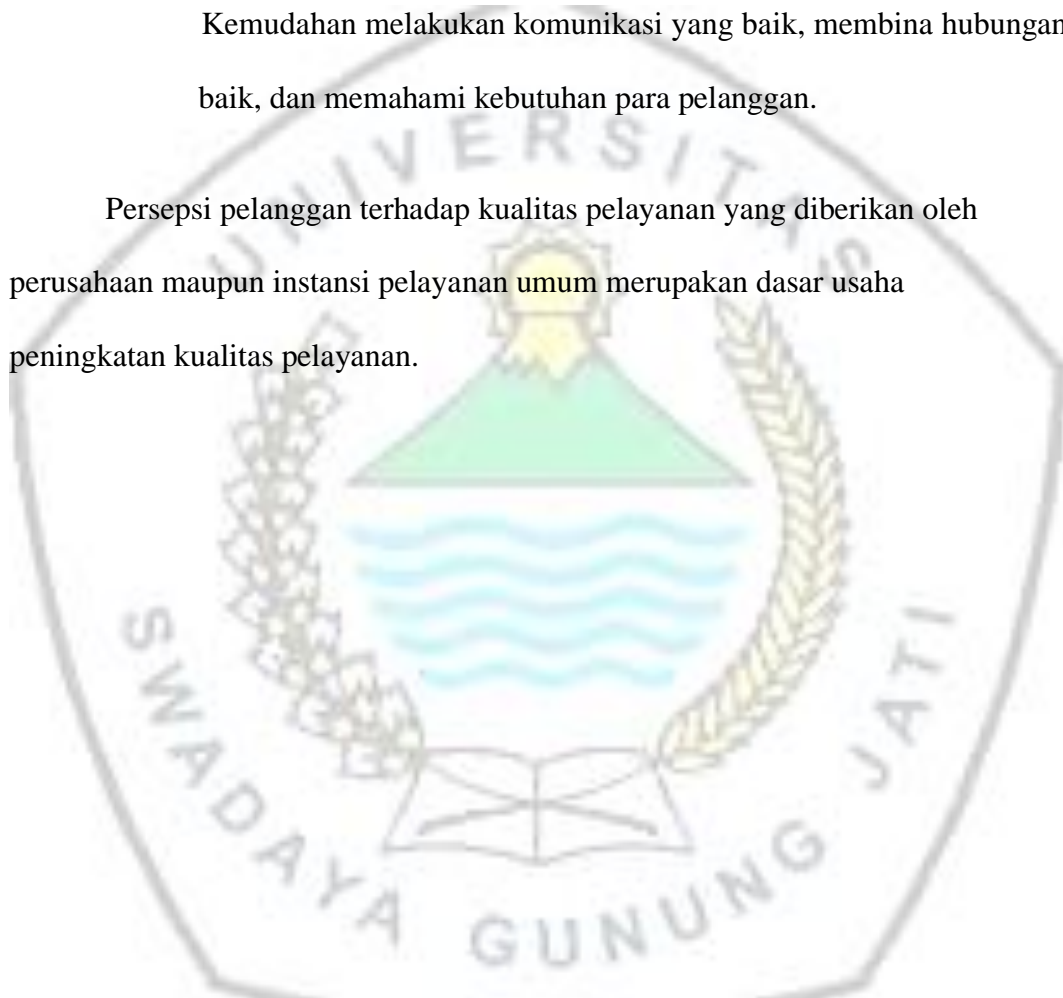
- d. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, risiko, keraguan.

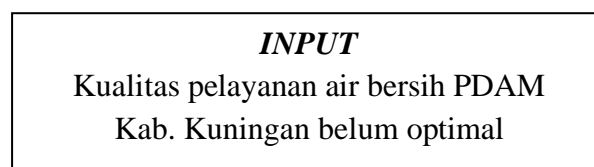
e. Dimensi *Empathy* (empati)

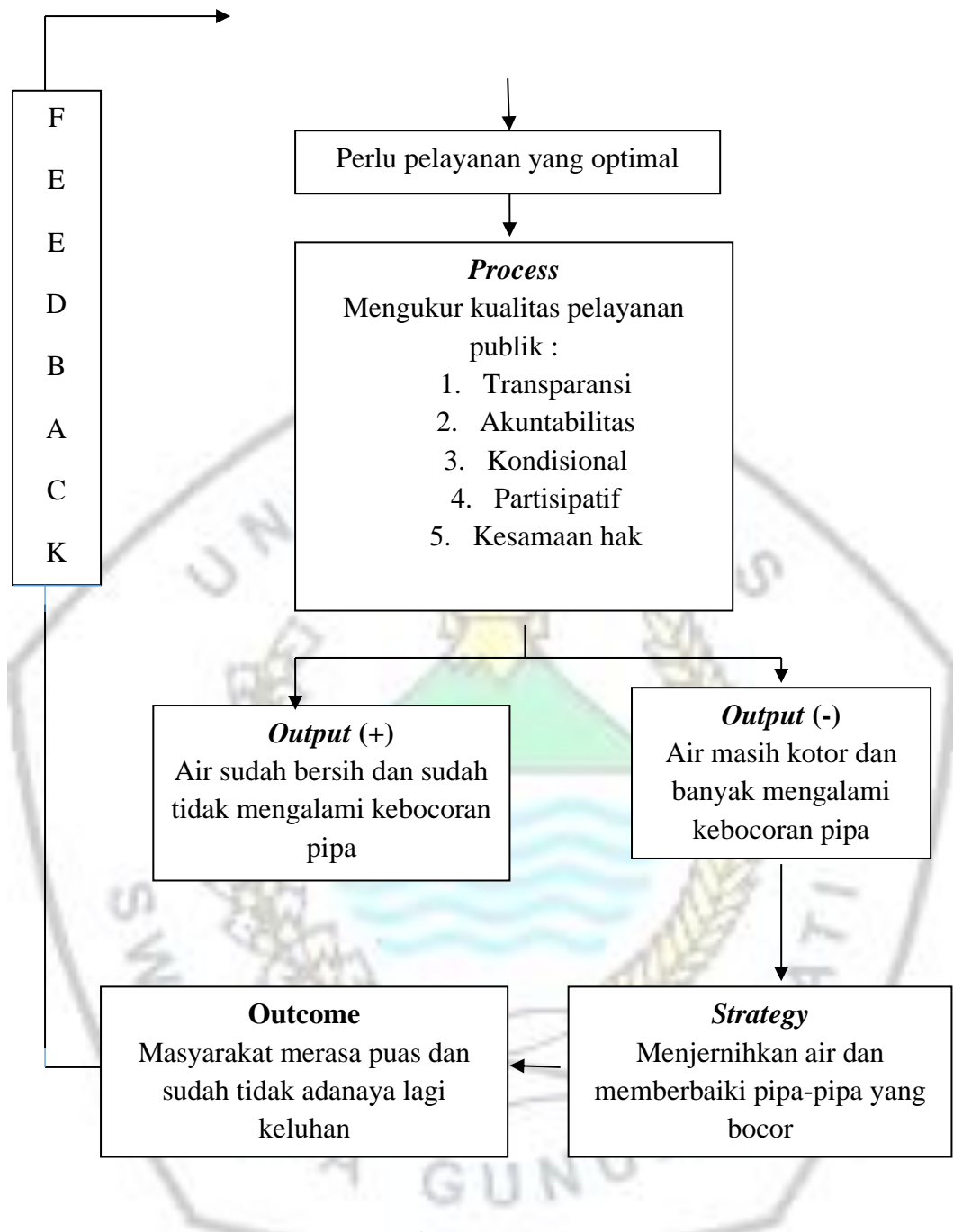
Kemudahan melakukan komunikasi yang baik, membina hubungan baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maupun instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan.



Pola Kerangka Pemikiran :





Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

Definisi konsep merupakan definisi konseptual yang digunakan peneliti untuk menegaskan konsep-konsep yang jelas, supaya tidak menjadi perbedaan penafsiran antara peneliti dan pembaca. Konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kualitas

Groetsh and Davis (Tjiptono 1997) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

d. Pelayanan

Menurut Thota (dalam Hardiansyah 2007:20) pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

e. Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai cara berpikir dan harapan yang sama terhadap hal-hal yang bersifat umum. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris (*public*) yang berarti umum, orang banyak, ramai (Sinambella Litjan Poltak, 2011:5).

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sam, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

f. Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et.al. (dalam Hardiansyah 2011:46), SERQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi “yang baik”. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Operasionalisasi konsep penelitian dilakukan dengan cara menjabarkan konsep-konsep variable penelitian kedalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan, dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka aspek kajian Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum

(PDAM) Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan (Studi Kasus Perumnas Ciporang Kecamatan Kuningan) dijabarkan kedalam parameter indicator seperti tertera dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1

Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.1.Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah 2011:46)	<i>Tangibles</i> (berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan Petugas. 2. Kemudahan akses pelayanan. 3. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
	<i>Realibility</i> (kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan. 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan pegawai dalam pelayanan. 2. Merespon setiap pelanggan yang ingin dapat pelayanan.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat. 4. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat.
	<p><i>Assurance</i> (jaminan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. 2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. 3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
	<p><i>Empathy</i> (empati)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas melayani dengan sikap ramah. 2. Petugas melayani dengan sikap sopan santun. 3. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Tohirin (2013:2) penelitian kualitatif merupakan “penelitian yang berupaya membangun pandangan orang yang diteliti secara rinci serta dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik (menyeluruh dan mendalam) dan rumit.”. Menurut Afifuddin (2009:57) “metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, (lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti merupakan instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”. Melalui penjelasan menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa, metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian berorientasi pada fenomena gejala yang bersifat alami untuk memahami masalah kemanusiaan dan sosial dimana peneliti merupakan instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Jenis metode yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, factual dan akurat mengenai

Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan. Focus dari penelitian ini adalah:

- a. Kualitas Pelayanan Publik dalam *controlling* air di Perumnas Ciporang. Secara umum ada dua jenis data yang dikumpulkan melalui penelitian ini:
 - b. Data Primer adalah seluruh data yang diperoleh langsung dari Informan dalam penelitian ini.
 - c. Data Sekunder adalah seluruh data yang diperoleh dari laporan ataupun publikasi yang pernah dilakukan oleh berbagai kalangan yang berkaitan dengan permasalahan ini.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Pengambilan sampel sumber data berkaitan dengan siapa yang hendak dijadikan informan dalam penelitian. Menurut Bungin dalam penelitian kualitatif (2009:76-77) menjelaskan objek informan penelitian kualitatif adalah menjelaskan objek penelitian yang fokus dan lokus, yaitu apa yang menjadi sasaran. Sasaran penelitian tak tergantung pada judul dan focus penelitian, tetapi secara konkret tergambar dalam rumusan masalah penelitian. Sedangkan informan peneliti adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitiannya.

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui sesuatu persoalan atau permasalahan tertentu yang dapat diperoleh informasi yang

jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pelayanan, keterangan atau dapat membantu dalam memenuhi persoalan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Informan kunci yaitu : Pegawai Dinas. Mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam informan kunci dalam penelitian ini.
- b. Informan pendukung yaitu : Masyarakat. Mereka yang paling banyak mengetahui dan merasakan kualitas pelayanan yang diberikan.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Penyusun melakukan pengumpulan data melalui beberapa proses teknik antara lain sebagai berikut :

1. Studi Lapangan terdiri dari :

- a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung merupakan salah satu teknik pengumpulan data penelitian terjun langsung kelapangan sebagai partisipan atau non partisipan. Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (peneliti) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (Key Informan dan Informan Pendukung) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data langsung melalui komunikasi dua arah dengan mengharapkan jawaban sesungguhnya dari informan

c. Dokumentasi/Foto

Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Pada umumnya foto tidak digunakan secara tunggal untuk menganalisis data. Dengan kata lain sebaiknya foto digunakan sebagai pelengkap pada cara dan teknik lainnya.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literature, buku-buku, dokumen-dokumen dan sumber-sumber tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang penulis teliti untuk diperlukan penulis sebagai bahan referensi dan acuan penelitian.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang “tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Dalam hal ini reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. (Sugiyono, 2008:276)

1.8.5 Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya mengelola data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Metode deskriptif kualitatif menurut analisis data yang dilakukan terus-menerus selama melakukan penelitian. Oleh karena itu, disetiap langkah dalam penelitian saling berhubungan. Penelitian ini menggunakan analisis data model siklus yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1995:35), dalam buku metode penelitian kuantitatif dan kualitatif R dan Do. Analisis data model siklus ini terdiri dari 3 (tiga) komponen, yaitu Reduksi data, Penyajian data, dan Pengambilan keputusan atau verifikasi. Kemudian analisis dilakukan dengan menggabungkan ketiga komponen tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemulihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan data transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan selama meneliti untuk memilih informasi mana yang dianggap menjadi pusat penelitian di lapangan.

b. Penyajian Data

Penyajian data yaitu sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu penulis memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman. Alasan dasar dilakukan pada tahapan ini adalah menyederhanakan informasi yang kompleks kedalam suatu bentuk yang disederhanakan dan mudah dipahami.

c. Pengambilan Keputusan atau Verifikasi

Setelah data disajikan maka dilakukan pengambilan keputusan atau verifikasi. Dalam pengambilan keputusan atau verifikasi membuat kesimpulan sementara dari yang semula belum jelas menjadi lebih terperinci dengan cara diverifikasi dalam arti meninjau ulang catatan-catatan dengan maksud data yang diperoleh tidak valid untuk memperoleh jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

1.9 Lokasi dan Rencana Jadwal Penelitian

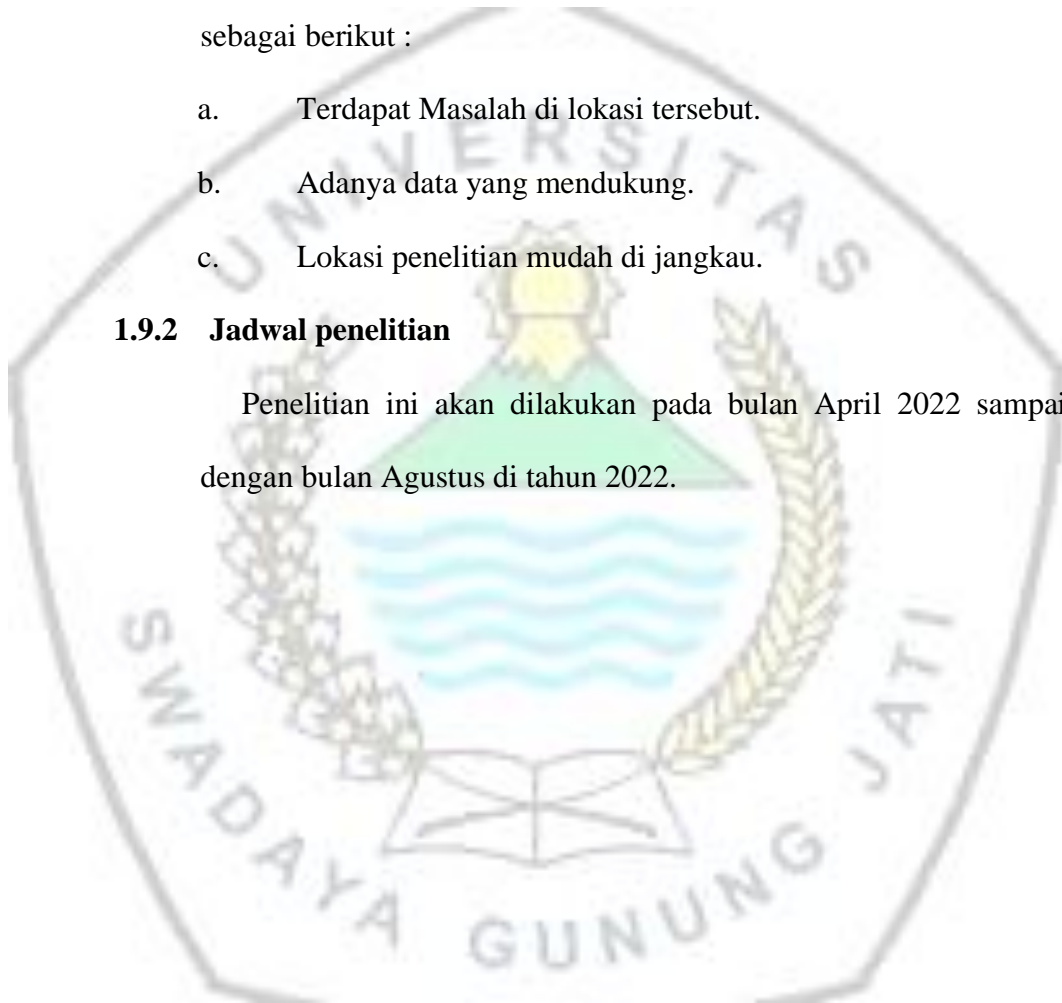
1.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan. Jl. RE. Martadinata No. 527, ancaran, Kecamatan Kuningan, Kabupaten Kuningan 45514. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Terdapat Masalah di lokasi tersebut.
- b. Adanya data yang mendukung.
- c. Lokasi penelitian mudah di jangkau.

1.9.2 Jadwal penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan April 2022 sampai dengan bulan Agustus di tahun 2022.



Tabel 1.2

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun	2022

		Bulan				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		Minggu	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Tahap persiapan																									
1.	Studi literatur																								
2.	Pengamatan																								
3.	Penyusunan dan bimbingan proposal																								
4.	Seminar proposal																								
Tahap pelaksanaan																									
1.	Penelitian																								
2.	Wawancara																								
3.	Pengolahan data																								
4.	Penyusunan dan bimbingan draf skripsi																								
Tahap akhir																									

