

**KUALITAS PELAYANAN PT. TIRTA AGUNG DALAM
PENYEDIAAN AIR BERSIH DI DESA TANGKAWANG
KECAMATAN HAUR GADING
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH

MUHAMMAD ANSARI

NPM : 2022419

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
AMUNTAI
2026**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : MUHAMMAD ANSARI

NPM : 2022419

Program Studi : S1 Administarasi Publik

Judul Skripsi : **“ KUALITAS PELAYANAN PT. TIRTA AGUNG DALAM
PENYEDIAAAN AIR BERSIH DI DESA
TANGKAWANG KECAMATAN HAUR GADING
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**

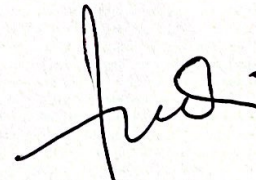
Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1

Pembimbing 2


Gusti Muhammad Hidayatullah, S.Sos.M.AP
NUPTK. 2742773674130272


M. Noor Fuadi, S.Sos.M.AP
NUPTK. 1152758663200003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Tuhan semesta alam. Tidak lupa sholawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Rasulullah SAW, keluarganya, sahabatnya, dan kepada kita selaku umatnya. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikannya proposal skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PT. TIRTA AGUNG DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH DI DESA TANGKAWANG KECAMATAN HAUR GADING KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA ”** Adapun proposal ini dibuat sebagai syarat pengajuan penelitian agar selanjutnya dapat diselesaikan menjadi sebuah skripsi dan digunakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Semoga segala bantuan, bimbingan dan pengarahan yang telah diberikan kepada peneliti menjadi amal yang baik dan mendapat ganjaran pahala dari Allah subhanahu wa ta'ala. Dengan segala keterbatasan yang dimiliki, Peneliti menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini dikarenakan keterbatasan ilmu yang peneliti miliki, namun peneliti berharap semoga hasil penulisan proposal skripsi ini bisa memberikan manfaat kepada pembacanya.

Amuntai, 11 Februari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	3
C. Rumusan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Hasil Penelitian Terdahulu	6
B. Tinjauan Teoritis	10
C. Kerangka Pemikiran	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Lokasi Penelitian	16
B. Pendekatan Penelitian.....	16
C. Tipe Penelitian	16
D. Data Dan Sumber Data.....	17
E. Desain Operasional Penelitian	19
F. Teknik Pengumpulan Data	22
G. Teknik Analisis Data.....	24
H. Uji Kredibilitas Data.....	27
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Informan	19
Tabel 3.2 Desain Operasional	21

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	15

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air bersih merupakan kebutuhan dasar manusia yang memiliki peran sangat penting dalam menunjang kehidupan sehari-hari. Ketersediaan air bersih yang layak, aman, dan berkelanjutan menjadi salah satu indikator kesejahteraan masyarakat serta kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dijelaskan bahwa penyediaan air minum termasuk dalam urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Oleh karena itu, pemerintah daerah melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PT. TIRTA AGUNG) memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan air bersih yang optimal kepada masyarakat.

PT. TIRTA AGUNG sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berperan penting dalam mendistribusikan air bersih kepada masyarakat. Kualitas pelayanan PT. TIRTA AGUNG dapat diukur dari berbagai aspek, seperti keandalan distribusi air, kontinuitas aliran, kualitas air yang sesuai standar kesehatan, kecepatan penanganan keluhan, kemudahan prosedur pelayanan, serta sikap dan responsivitas petugas. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari terpenuhinya kebutuhan air secara kuantitas, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu wilayah yang bergantung pada layanan PT. TIRTA AGUNG dalam pemenuhan kebutuhan air bersih. Namun dalam praktiknya,

masih terdapat berbagai permasalahan yang dirasakan masyarakat, seperti aliran air yang tidak lancar, tekanan air yang rendah, distribusi yang tidak merata, serta adanya keluhan terkait aliran. Kondisi ini menunjukkan adanya kemungkinan kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. TIRTA AGUNG.

Namun, pada kenyataannya masih banyak PT. TIRTA AGUNG di Indonesia yang menghadapi permasalahan dalam hal kualitas pelayanan PT. TIRTA AGUNG, termasuk di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berdasarkan hasil pengamatan awal, ditemukan beberapa fenomena masalah, yaitu:

1. Kualitas air tidak konsisten, masih terdapat keluhan masyarakat terkait warna air yang keruh dan berbau, serta tidak layak langsung digunakan untuk kebutuhan rumah tangga.
2. Distribusi pasokan air tidak stabil, terjadi gangguan aliran, sehingga menghambat pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat.
3. Penanganan pengaduan lambat, masyarakat mengeluhkan lambatnya tindakan langsung petugas PT. TIRTA AGUNG terhadap keluhan atau gangguan teknis, sehingga masalah pelayanan tidak segera terselesaikan.

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“KUALITAS PELAYANAN PT. TIRTA AGUNG DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH DI DESA TANGKAWANG KECAMATAN HAUR GADING KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. TIRTA AGUNG dalam Penyediaan Air Bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (Hardiyansyah, 2018: 63-64). Fokus ini ditentukan agar penelitian lebih terarah dan dapat menganalisis fenomena yang terjadi secara mendalam. Berdasarkan fenomena yang diamati, maka fokus penelitian ini meliputi:

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan PT. TIRTA AGUNG dalam penyediaan air bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi dalam penyelenggaraan pelayanan PT. TIRTA AGUNG dalam penyediaan air bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah dikemukakan penulis, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan PT. TIRTA AGUNG dalam penyediaan air bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi dalam penyelenggaraan analisis kualitas pelayanan PT. TIRTA AGUNG dalam penyediaan air bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada sektor penyediaan air bersih oleh PT. TIRTA AGUNG. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan kajian serupa mengenai analisis kualitas pelayanan PT. TIRTA AGUNG dalam penyediaan air bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi kualitas pelayanan PT. TIRTA AGUNG dalam penyediaan air bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. TIRTA AGUNG.

Hal ini dapat dilakukan melalui perbaikan sistem PT. TIRTA AGUNG, Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki sistem distribusi, dan meningkatkan kepuasan pelanggan di Desa Tangkawang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini hasil peneliti terdahulu digunakan sebagai bahan untuk membantu mendapatkan gambaran dalam penelitian ini, di samping untuk mengetahui persamaan dan perbedaan penelitian dan faktor-faktor penting lainnya yang dapat dijadikan sebagai landasan kajian untuk dapat mengembangkan wawasan berpikir peneliti. di mana penulis mengambil penelitian sebelumnya, yaitu:

1. Raudah dkk 2025, Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Dengan judul: **Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Barito Unit Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan.** Keberhasilan pelayanan dapat dinilai dari sejauh mana kepuasan dari masyarakat yang menerima pelayanan, namun pada kantor PDAM Tirta Barito Unit Kecamatan Jenamas masih terdapat beberapa permasalahan sehingga penulis tertarik mengkaji lebih dalam tentang kualitas pelayanan PDAM Tirta Barito Unit kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan dan faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan Terhadap Air Bersih (PDAM) di kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan yang kurang baik. Adapun yang kurang baik seperti: Pertama Fasilitas dalam melakukan pelayanan masih kurang, kurangnya respon dan perhatian pegawai. Waktu yang dijanjikan yang petugas masih kurang tepat waktu. Ketersediaan informasi PDAM kepada masyarakat

kurang baik. Kurang puasnya pelanggan terhadap air yang dihasilkan. Kurang tanggapnya petugas kepada pelanggan dalam membantu pelanggan, kurang percaya terhadap petugas masih beberapa pelanggan yang masih mengeluh bahwa petugas berikan belum dapat mereka berikan dalam memberikan pelayanan dengan menjanjikan. membantu pelanggan dalam memperbaiki perbaikan dengan cepat juga sudah cukup baik dalam pengerjaannya. Sedangkan kegiatan pelayanan yang sudah baik: Kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, kehandalan petugas PDAM Kesopanan bahwa sikap sopan pegawai dalam melayani pelanggan sudah baik. Sifat beradaptasi dalam kemudahan melakukan komunikasi yang baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Terhadap Air Bersih (PDAM) Di Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan. Faktor pendukung, Etika Petugas dalam melakukan pelayanan. Faktor penghambat: kurangnya anggaran dari PDAM induk dan kurangnya Jumlah pegawai PDAM sehingga mengakibatkan seringnya keterlambatan dalam pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Raudah memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama mengkaji kualitas pelayanan PDAM dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Kedua penelitian juga menempatkan kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan pelayanan serta menemukan permasalahan yang relatif sama, seperti kualitas air yang belum optimal, lambatnya pelayanan, dan kurangnya responsivitas petugas terhadap keluhan masyarakat.

Namun demikian, terdapat perbedaan antara penelitian Raudah dengan penelitian ini. Penelitian Raudah dilakukan pada PDAM Tirta Barito Unit Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan, sedangkan penelitian ini dilakukan pada PT. Tirta Agung di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara. Selain itu, penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) sebagai kerangka analisis, sehingga pembahasan lebih terarah, sistematis, dan mendalam dibandingkan penelitian Raudah yang cenderung bersifat deskriptif umum.

2. Islamiatul Akhirah dkk 2024, Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Dengan judul: **Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan**, Kualitas pelayanan pada PDAM Kabupaten Balangan masih terdapat beberapa masalah seperti kurangnya respon pihak PDAM terhadap pengaduan seperti permohonan perbaikan, pemasangan baru, dan keluhan masyarakat tentang air PDAM yang tidak mengalir pada jam-jam tertentu, Seringnya terjadi kebocoran atau kerusakan pipa saluran air yang membuat air harus dihentikan sementara waktu, Kurangnya sumber daya manusia yang ada di PDAM Balangan membuat banyaknya keluhan. Berdasarkan hal di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor-faktor yang berkaitan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian belum baik. Terlihat pada indikator

perlengkapan yang masih belum memadai karena kurangnya perlengkapan penunjang pelayanan perbaikan dilapangan, indikator merespon klaim masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat belum berjalan dengan baik karena kurangnya sumber daya manusia di bagian pelayanan dan penanganan lapangan, serta indikator memberikan perhatian masih belum baik karena kurang tanggapnya petugas pelayanan kepada pelanggan. Kepada Direktur Utama dan Kepala Seksi Pelayanan PDAM Kabupaten Balangan, agar melakukan evaluasi mendalam terhadap kebutuhan sarana dan prasarana pendukung pelayanan di lapangan seperti kendaraan operasional, peralatan teknis, serta perlengkapan perbaikan lainnya dan lakukan rekrutmen terhadap tenaga kerja yang berkualitas dan memiliki keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan lapangan.

Penelitian yang dilakukan oleh Islamiatul Akhiriah (2024) memiliki persamaan yang signifikan dengan penelitian ini, terutama pada substansi masalah dan landasan teoretis yang digunakan. Kedua penelitian ini sama-sama mengkaji kualitas pelayanan publik di sektor penyediaan air bersih dengan menggunakan pendekatan kualitatif tipe deskriptif. Selain itu, fokus analisis kedua penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang sama dari teori Zeithaml et al., yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Latar belakang masalah yang diangkat pun serupa, yakni adanya keluhan masyarakat mengenai distribusi air yang tidak lancar pada jam-jam tertentu serta lambatnya respons petugas dalam menangani pengaduan teknis atau kerusakan pipa.

Namun demikian, terdapat perbedaan mendasar yang mempertegas posisi penelitian ini dibandingkan dengan penelitian Islamiatul Akhiriah. Perbedaan utama terletak pada lokasi dan subjek penelitian; jika penelitian terdahulu berlokasi di PDAM Kabupaten Balangan yang cakupannya lebih luas di tingkat kabupaten, penelitian ini memfokuskan lokasinya secara spesifik di PT. Tirta Agung yang melayani wilayah perdesaan, tepatnya di Desa Tangkawang, Kecamatan Haur Gading. Secara indikator masalah, penelitian Islamiatul Akhiriah lebih banyak menyoroti ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas untuk pelayanan pembayaran dan lapangan. Sementara itu, penelitian ini memberikan penekanan lebih tajam pada aspek kualitas fisik air yang dikeluhkan masyarakat karena masih keruh dan berbau, serta masalah tekanan air yang sangat rendah di wilayah desa. Dari segi waktu, penelitian ini memiliki kebaruan data karena dilaksanakan pada tahun 2026, dua tahun setelah penelitian terdahulu dipublikasikan

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyekof dalam Sinollah (2019) kualitas pelayanan yaitu seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Yulianto (2018) mendefinisikan kualitas layanan (*service quality*) sebagai persepsi pelanggan atas jasa yang mereka terima. Di samping itu, Parasuraman juga menyatakan kualitas layanan merupakan evaluasi keseluruhan dari fungsi jasa yang diterima secara aktual oleh pelanggan (kualitas teknis) dan bagaimana cara layanan tersebut disampaikan (kualitas fungsional). Apabila layanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas layanan tersebut dianggap sebagai kualitas yang baik, dan sebaliknya apabila kualitas layanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan buruk.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Anggraini (2021) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- 1) *Tangibles* (yang teramati) yaitu kualitas pelayanan berupa penampilan fisik fasilitasnya, teknologi pendukung, dan tampilan *karyawannya*. Penampilan fisik perusahaan akan sangat berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.
- 2) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan dan keandalan perusahaan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Keandalan menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan

tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

- 3) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu berupa kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Daya tanggap menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
- 4) *Assurance* (jaminan) yaitu berupa kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.
- 5) *Empathy* (empati) yaitu berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian dari karyawan terhadap konsumen. Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al (Hardiyansyah, 2018:63-64), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:

- 1) Kemudahan dalam proses pelayanan
- 2) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- 3) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- 3) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk Dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas/aparatur melakukan penanganan dengan cepat
- 3) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda- bedakan)

C. Kerangka Pemikiran

Pelayanan penyediaan air bersih merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi indikator utama dalam menilai kinerja PT. Tirta Agung sebagai penyedia layanan air bersih. Permasalahan yang terjadi di Desa Tangkawang, seperti kualitas air yang belum optimal, distribusi yang tidak lancar, serta lambatnya penanganan pengaduan, menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat.

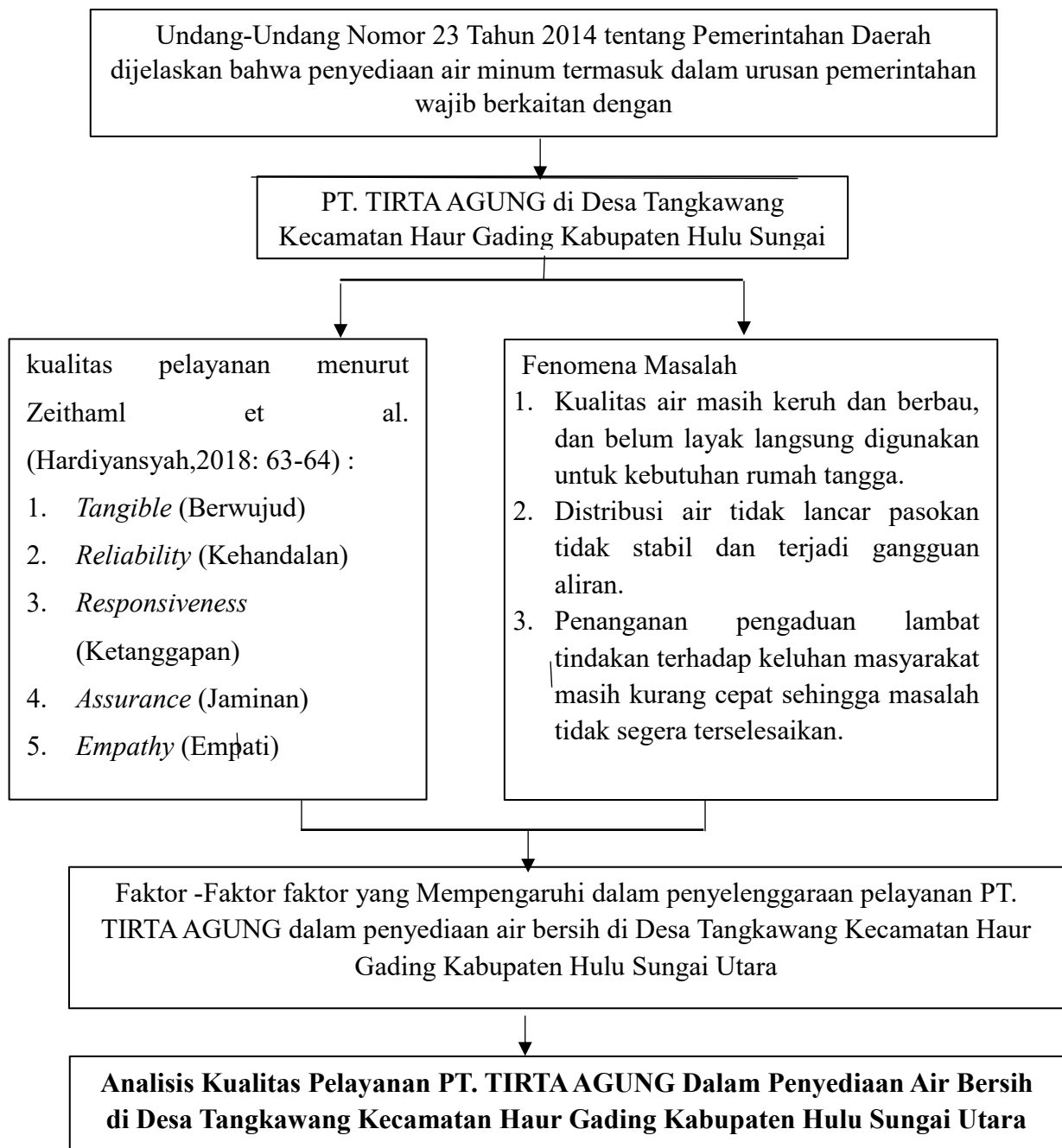
Dalam penelitian ini, analisis kualitas pelayanan mengacu pada teori Zeithaml et al. (dalam Hardiyansyah, 2018) yang meliputi lima dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai sub variabel untuk mengkaji secara mendalam kualitas pelayanan yang diberikan.

Melalui analisis terhadap kelima dimensi tersebut serta mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas

pelayanan PT. Tirta Agung dalam penyediaan air bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan kerangka konsep sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian dalam penulisan proposal skripsi ini adalah PT. TIRTA AGUNG Tangkawang yang beralamat Jl. Desa Tangkawang No.18, Desa Tangkawang, Kec. Haur Gading, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos 71471.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena berdasarkan sudut pandang subjek penelitian. Pendekatan ini lebih menekankan pada makna, pengalaman, dan interpretasi daripada angka atau data statistik.

Penelitian yang peneliti lakukan ini yaitu Analisis Kualitas Pelayanan PT. TIRTA AGUNG Dalam Penyediaan Air Bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian deskriptif adalah tipe penelitian yang dipilih oleh penulisan yang merupakan suatu uraian sistematis tentang teori dan hasil-hasil penelitian yang relevan dan variable yang diteliti. Dimana suatu proses penelitian yang memberikan gambaran atau penyajian data sesuai dengan keadaan objek yang sebelumnya sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai pemecahan masalah. Deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk

menggambarkan kualitas Pelayanan PT. TIRTA AGUNG Dalam Penyediaan Air Bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara

D. Data Dan Sumber Data

1. Data

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

a. Data Primer

Menurut Lijan P. Sinambela & Sarton Sinambela (2021:187) data primer merupakan alternatif lain dari data sekunder. Kata primer (*primary*) merupakan lawan kata sekunder, yang berarti utama, asli, atau langsung dari sumbernya. Definisi data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dengan instrumen yang dipersiapkannya dan hasilnya diolah sendiri untuk dapat menjawab masalah penelitian yang diajukan. Dengan demikian data ini belum tersedia, karena sebelumnya belum pernah ada penelitian yang sejenis, atau peneliti menginginkan data asli yang terbaru dengan berbagai pertimbangan. Misalnya seorang peneliti ingin meneliti "keadilan dalam organisasi", sebenarnya penelitian yang sama telah dilakukan dua tahun lalu di Kementerian XYZ, peneliti tidak lagi menggunakan data dua tahun yang lalu karena dia menginginkan data pada saat ini di Kementerian XYZ. Dalam hal ini, terdapat dua pertimbangan yang dilakukan peneliti, yakni kebaruan data yang digunakan dan objek penelitian yang berbeda.

b. Data Sekunder

Kata sekunder berasal dari bahasa Inggris "*secondary*" yang berarti kedua Menurut Lijan P. Sinambela & Sarton Sinambela (2021:185). Oleh karenanya data sekunder dapat didefinisikan sebagai data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, diolah, dan dipublikasikan untuk kepentingan tertentu. Peneliti hanya meminjam data tersebut sesuai dengan kebutuhan peneliti, dalam hal ini, peneliti adalah "tangan kedua" yang sekadar mencatat, mengakses, atau meminta data tersebut ke pihak lain yang bertanggung jawab atas data tersebut. Dengan kata lain, peneliti hanya memanfaatkan data yang ada untuk penelitiannya. Misalnya jika ingin meneliti kedisiplinan pegawai suatu kantor dalam kurun satu tahun, seorang peneliti tinggal meminta data kehadiran seluruh pegawai selama tahun yang diteliti. Contoh lain, jika seorang peneliti ingin menganalisis kebijakan Upah Minimum Nasional di Indonesia, maka data sekunder dapat diperoleh melalui publikasi berkala yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS). Apabila peneliti menghendaki pengumpulan data secara langsung di lapangan maka akan membutuhkan biaya yang sangat besar, waktu yang sangat lama, dan tenaga yang sangat besar. Akan tetapi jika menggunakan data sekunder, maka peneliti tinggal memperoleh data tersebut dari BPS, sehingga biaya, waktu, dan tenaga akan dihemat.

2. Sumber Data

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang

penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Sumber data dalam penelitian ini adalah pihak PT. TIRTA AGUNG. Hal ini dikarenakan agar mendapatkan hasil yang benar-benar akurat.

Sumber data dipilih dengan teknik informasi menggunakan Teknik *Purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah sebuah teknik pengambilan sampel non-probabilitas di mana peneliti secara sengaja memilih partisipan atau unit sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu agar sesuai dengan tujuan penelitian, bukan secara acak. Informan penelitian yaitu:

Tabel 3.1
Jumlah Informan

No	Jabatan	Jumlah
1	2	3
1	Kepala PT. TIRTA AGUNG	1
2	Pegawai PT. TIRTA AGUNG	3
3	Masyarakat	8
Jumlah		12

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian merupakan rancangan yang menggambarkan secara sistematis bagaimana suatu penelitian akan dilaksanakan, mulai dari penentuan variabel, definisi operasional, indikator yang digunakan, sampai dengan teknik pengukuran. Desain ini berfungsi sebagai pedoman agar penelitian dapat berjalan sesuai tujuan yang telah

ditetapkan serta meminimalisasi terjadinya kesalahan dalam proses pengumpulan maupun analisis data.

Secara umum, desain operasional berfokus pada penjabaran variabel penelitian. Variabel adalah atribut, sifat, atau nilai dari suatu objek, individu, kelompok, maupun kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan relevan untuk diteliti. Peneliti perlu merumuskan definisi operasional dari setiap variabel yang diteliti, sehingga makna variabel tersebut menjadi jelas, terukur, dan dapat diobservasi secara nyata di lapangan. Dengan adanya definisi operasional, peneliti dapat memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mengukur hal yang dimaksud dan tidak menimbulkan kerancuan dalam interpretasi data.

Selain itu, desain operasional juga memuat uraian mengenai indikator-indikator yang dipilih untuk merepresentasikan variabel. Indikator ini akan menjadi dasar dalam penyusunan instrumen penelitian, baik berupa angket, wawancara, maupun lembar observasi. Dengan indikator yang terukur, peneliti dapat mengumpulkan data secara lebih objektif, terarah, dan konsisten.

Fungsi penting dari desain operasional adalah:

1. Menjadi acuan bagi peneliti dalam mengumpulkan data agar sesuai dengan fokus penelitian.
2. Membantu menghindari kesesatan makna dan bias interpretasi antarpeleliti maupun antarresponden.
3. Menjamin keterukuran (*measurability*) setiap variabel penelitian, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4. Memudahkan proses analisis data karena setiap variabel sudah dijabarkan dalam bentuk yang operasional dan kuantitatif maupun kualitatif.

Dengan demikian, desain operasional penelitian merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu karya ilmiah. Tanpa adanya desain operasional yang jelas, penelitian berisiko menghasilkan data yang tidak akurat atau bahkan menimbulkan kesalahan dalam penarikan kesimpulan. Oleh sebab itu, setiap peneliti harus menyusun desain operasional dengan cermat, rinci, dan sistematis agar hasil penelitian benar-benar valid dan reliabel.

Berikut tabel desain operasional penelitian:

Tabel 3.2
Desain Operasional

Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	2	3
Kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (Hardiyansyah, 2018: 63-64) 1. <i>Tangible</i> (Berwujud) 2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Empathy</i> (Empati)	- Personil - Komunikasi	a. Kemudahan dalam proses pelayanan. b. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan. c. Kemudahan akses pemohon dalam permohonan pelayanan.
	- Keahlian - SOP	a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan. b. Memiliki standar pelayanan yang jelas. c. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

1	2	3
	- Kemauan untuk membantu konsumen - Pertanggungjawaban terhadap mutu layanan	a. Merespon dengan tanggap setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. b. Petugas melakukan penanganan dengan cepat. c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
	- Pengetahuan dan kepercayaan - Jasa (<i>Service</i>)	a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
	- Tingkat perhatian - Pemahaman mendalam	a. Mendahulukan kepentingan Pelanggan. b. Petugas melayani dengan sikap ramah. c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda- bedakan).

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu pekerjaan penting dan sangat menentukan dalam suatu penelitian. Sebuah penelitian dapat dikatakan berhasil apabila data dapat dikumpulkan.

Teknik data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sirajuddin Saleh (2023:57-58) Observasi (pengamatan) merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengamati

secara langsung sasaran (subyek) penelitian dan merekam peristiwa serta perilaku secara wajar, asli, tidak dibuat-buat, dan spontan dalam kurun waktu tertentu, sehingga diperoleh data yang cermat, mendalam, dan rinci. Metode digunakan oleh peneliti agar peneliti memperoleh pengalaman langsung dan dijadikan sebagai alat untuk melakukan uji kebenaran. Selain itu dengan pengamatan, peneliti akan mengalami dan melihat sendiri serta dapat mencatat kejadian sebagaimana yang terjadi untuk dijadikan sebagai alat yang sangat bermanfaat bilamana teknik komunikasi lain kurang memungkinkan. Alasan peneliti melakukan observasi yaitu untuk menyajikan gambaran realistis perilaku atau kejadian, menjawab pertanyaan, membantu mengerti perilaku manusia, dan evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Dalam penelitian ini penulis mengamati bagaimana kinerja terhadap Kualitas Pelayanan PT. TIRTA AGUNG Dalam Penyediaan Air Bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Wawancara

Menurut Sirajuddin Saleh (2023:53-54) Wawancara adalah percakapan antara peneliti dengan informan dengan maksud untuk memperoleh informasi atau data sesuai dengan tujuan penelitian. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kualitatif biasanya dengan wawancara terbuka, diawali dengan peneliti bisa mengajukan pertanyaan yang tidak berstruktur karena pada tahap awal peneliti sendiri tidak tahu apa yang tidak diketahuinya. Artinya informan mendapat kebebasan dan

kesempatan untuk mengeluarkan buah pikiran, pandangan, dan perasaannya tanpa diatur ketat oleh peneliti. Setelah peneliti memperoleh informasi, maka peneliti dapat mengadakan wawancara yang lebih terstruktur berdasarkan apa yang telah disampaikan informan tersebut. Dalam metode wawancara ini penulis melakukan tanya jawab dengan Kepala PT. TIRTA AGUNG, Pegawai PT. TIRTA AGUNG, dan Masyarakat yang terdiri 8 orang.

3. Dokumentasi

Menurut Sirajuddin Saleh (2023:60-61) Dokumentasi merupakan teknik pembangkitan/pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data yang dapat memberikan informasi terhadap objek penelitian terutama dokumen yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti, baik dokumen berupa catatan penting, peraturan perundang-undangan, naskah, foto-foto, manuskrip, dan dokumen lain yang dapat menunjang. Atau dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa metode dokumentasi digunakan oleh peneliti untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel baik berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, dan sebagainya.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sulistyawati (2023:191-192) menyatakan bahwa “analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain. Sehingga dapat mudah dipahami serta temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengelompokkan data, menjabarkan ke dalam

unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan yang dapat dipahami oleh orang lain/pembaca”.

Menurut Sulistyawati (2023:192-193) Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Dalam kenyataannya analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data dari pada setelah selesai pengumpulan data.

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif didasarkan pada pendekatan yang digunakan. Untuk lebih rinci dalam setiap langkahnya, akan diuraikan pada langkah-langkah Sulistyawati (2023:193-195) yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data ialah tahap dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Banyaknya jumlah data dan kompleksnya data, diperlukan analisis data melalui tahap reduksi. Tahap reduksi ini dilakukan untuk pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuan akhir.

2. Display Data

Display data atau penyajian data juga merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data merupakan kegiatan saat

sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan ataupun bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka nantinya data akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data ialah tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan kemungkinan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid, maka kesimpulan yang dihasilkan merupakan kesimpulan yang kredibel. Verifikasi dimaksudkan agar penilaian tentang kesesuaian data dengan maksud yang terkandung dalam konsep dasar analisis tersebut lebih tepat dan objektif. Salah satu cara dapat dilakukan adalah dengan Peer debriefing.

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data merupakan salah satu teknik untuk memastikan kebenaran, keakuratan, dan keabsahan data penelitian, khususnya dalam penelitian kualitatif. Kredibilitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat dipercaya oleh pembaca maupun pengguna hasil penelitian. Tanpa adanya pengujian kredibilitas, data yang diperoleh dikhawatirkan bersifat bias, tidak valid, atau hanya mencerminkan subjektivitas peneliti.

Menurut Sugiyono (2019:365-371) uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *member check*.

1. Perpanjangan pengamatan

Mengapa dengan perpanjangan pengamatan akan dapat meningkatkan kepercayaan/ kredibilitas data? Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Bila telah terbentuk rapport, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, di mana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Sebagai contoh melihat sekelompok masyarakat yang sedang olah raga pagi. Bagi orang awam olahraga adalah untuk meningkatkan kebugaran fisik. Tetapi bagi peneliti kualitatif tentu akan lain kesimpulannya. Setelah peneliti mencermati secara mendalam, olahraga pagi itu bagi sekelompok masyarakat itu merupakan wahana untuk transaksi bisnis. Selanjutnya untuk dapat memahami proses perdagangan narkoba, maka peneliti harus melakukan pengamatan secara terus-menerus dan memahami bahasa-bahasa sandi mereka.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu yaitu:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, ke atasan yang menugasi, dan ke teman kerja yang merupakan kelompok

kerjasama. Data dari ke tiga sumber tersebut, tidak bisa di rata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

c. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam

waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

4. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Mengapa dengan analisis kasus negatif akan dapat meningkatkan kredibilitas data? Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.

5. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti camera, handycam, alat rekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya.

6. Mengadakan *Member check*

Member check adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan *member check* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, Reno, dkk. (2022). *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1 (S1)*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Anonim. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587.
- Hardani Dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Cv Pustaka Ilmu Groub Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Saleh, S. 2023. *Mengenal P* Saleh, S. 2023. *Mengenal Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: AGMA.
- Sinambela, L.P. & Sinambela, S. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kota Depok: Pt Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyawati. 2023. *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: K-Media.