

SKRIPSI

**“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PT. AIR MINUM BANDARMASIH (PERSERODA) DALAM
PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH
DI KECAMATAN BANJARMASIN BARAT KOTA BANJARMASIN”**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana (S1) pada Program
Studi Administrasi Publik

Oleh :

Nur Sholehah

NIM : 1910411220037



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PT. AIR MINUM BANDARMASIH (PERSERODA) DALAM
PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH
DI KECAMATAN BANJARMASIN BARAT KOTA BANJARMASIN**

A. Nama Mahasiswa : Nur Sholehah Nim : 1910411220037

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi tingkat sarjana (S1), Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 24 Maret 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA)

NIP. 197303162005011001

(.....)

b. Sekretaris

(Dr. Muslih Amberi, M.Si)

NIP. 195809041986031013

(.....)

c. Anggota

(Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP)

NIP. 198804112019032010

(.....)

Mengetahui

Dekan FIKIP-ILM



Prof. Dr. H. Budi Suryati, S.Sos., M.Si
NIP. 1973012219980210001

Banjarmasin, 24 Maret 2023

Koordinator Program Studi

Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002

Lembar Pernyataan Keaslian Tulisan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Sholehah
Nim : 1910411220037
Tempat/tanggal lahir : Banjarmasin, 10-07-2001
Program studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "*Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Dalam Pendistribusian Air Bersih Di Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin*" merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atas pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin 24 Maret 2023

Yang Membuat Pernyataan



Nur Sholehah

NIM: 1910411220037

ABSTRAK

Nur Sholehah 1910411220037 (2023) : “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Air Minum Bnadarmasih (Perseroda) Dalam Pendistribusian Air Bersih Di Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin.” Dibawah bimbingan Muhammad Riduansyah Syafari.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) dalam pendistribusian air bersih di Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok dan secara umumnya menggunakan metode statistik. Pengambilan sample penelitian menggunakan teknik *random sampling* dengan teknik analisis statistik deskriptif menggunakan skala *likert*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) dalam pendistribusian air bersih di Kecamatan Banjarmasin Barat secara keseluruhan Baik atau Berkualitas dengan persentase 76% yang dilihat dari dimensi atau indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman Berry, Zeithaml, 1990 yaitu dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu (1) PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) lebih memperhatikan lagi terkait kualitas, kuantitas serta kontinuitas pendistribusian air bersih kepada pelanggan terutama di Kecamatan Banjarmasin Barat guna meningkatkan kualitas pelayanan; (2) Melakukan pembaharuan atau pemugaran dalam hal peralatan ataupun fasilitas distribusi air bersih guna menghindari terjadinya kebocoran pipa dalam jangka waktu pendek serta melakukan perluasan jaringan aliran pipa terutama di Kecamatan Banjarmasin Barat dengan harapan air bersih yang di distribusikan dapat menjangkau seluruh wilayah di Kecamatan Banjarmasin Barat guna menghindari ketidakmerataan pengaliran air bersih pada setiap pelanggan; (3) Melakukan upaya survey kepuasan pelanggan setiap satu atau tiga bulan sekali guna mengetahui kepuasan pelanggan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Persepsi masyarakat, PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda)

ABSTRACT

Nur Sholehah 1910411220037(2023) :“Public Perceptions of PT. Bandarmasih Drinking Water (Perseroda) in Distribution of Clean Water in West Banjarmasin District, Banjarmasin City.” Under the guidance of Muhammad Riduansyah Syafari.

The purpose of this study was to find out how the public’s perception of the service quality of PT. Drinking Water Bandarmasih (Perseroda) in distributing clean water in West Banjarmasin District, Banjarmasin City.

This study uses a quantitative descriptive research method with a survey approach, namely research that takes samples from a population using a questionnaire as the principal data collection tool and generally uses statistical methods. Taking the research sample using random sampling technique with analytical statistic descriptive techniques using a Likert scale.

Based on the research results, it can be seen that the public’s perception of the service quality of PT. Bandarmasih Drinking Water (Perseroda) in the distribution of clean water in West Banjarmasin District as a whole is Good or Quality with a percentage of 76% as seen from the dimensions or indicators of service quality according to Parasuraman Berry, Zeithaml, 1990, namely the dimensions of Tangible , Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

The suggestions in this study are, (1) PT. Drinking Water Bandarmasih (Perseroda) pays more attention to the quality, quantity and continuity of the distribution of clean water to customers, especially in the West Banjarmasin District to improve service quality; (2) Renew or restore clean water distribution equipment or facilities in order to avoid pipe leaks in the short term and expand the network pipelines, especially in the West Banjarmasin District with the hope that the clean water that is distributed can reach all areas in the West Banjarmasin District in order to avoid uneven distribution of clean water to each customer; (3) Conduct customer satisfaction survey efforts every one or three months in order to determine customer satisfaction as evaluation material to improve the quality of service from PT. Bandarmasih Drinking Water (Perseroda) Banjarmasin City.

Keywords: Quality of service, public perception, PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat, dan hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul “*Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Dalam Pendistribusian Air Bersih Di Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin.*” Penyusunan skripsi ini peneliti ajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Peneliti menyadari bahwa terlaksananya penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;

5. Bapak Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos., MPA., selaku Dosen Pembimbing yang selalu menyempatkan waktunya dan sabar dalam memberikan, arahan, bimbingan, serta masukan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini;
6. Bapak Dr. H. Muslih Amberi, M.Si., selaku Dosen Penguji I yang telah bersedia dan berkenan meluangkan waktu untuk memberikan masukan serta saran yang bermanfaat bagi peneliti;
7. Ibu Trisyvana Azwari, S.Sos., M.AP., selaku Dosen Penguji II yang telah bersedia dan berkenan meluangkan waktu untuk memberikan masukan serta saran yang bermanfaat bagi peneliti;
8. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos., M.AP., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan arahan, masukan, dan bimbingan yang berguna bagi peneliti selama menempuh proses perkuliahan di Program Studi Administrasi Publik;
9. Seluruh Dosen Pengajar serta Staf Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti;
10. PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin yang telah berkenan memberikan izin untuk melakukan survey penelitian sekaligus memberikan data-data yang peneliti butuhkan.
11. Keluarga tercinta Abah, Mama, dan adik saya, kakak-kakak sepupu saya, serta seluruh keluarga, terima kasih atas doa restunya dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada peneliti selama mengikuti proses awal perkuliahan hingga sekarang;

12. Sahabat–sahabat saya, anak-anak HIMA-AP, serta teman-teman sepembimbingan saya yang telah memberikan bantuan, dukungan, tenaga serta saran kepada peneliti;
13. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2019, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
14. Semua pihak yang telah banyak membantu peneliti dan tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti maupun pihak-pihak terkait dan semoga kebaikan tersebut dicatat oleh Allah SWT sebagai amal ibadah dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda, Aamiin...

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima dengan senang hati guna perbaikan skripsi ini di kemudian hari. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi peneliti sendiri, pihak-pihak terkait, bagi para pembaca, dan ilmu pengetahuan betapapun kecilnya.

Banjarmasin, 24 Maret 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| ABSTRAK..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 11 |
| 2.2 Landasan Teori | 14 |
| 2.2.1 Kualitas..... | 14 |
| 2.2.2 Pelayanan..... | 15 |
| 2.2.3 Pelayanan publik..... | 16 |
| 2.2.4 Kinerja Pelayanan Publik | 19 |
| 2.2.5 Nilai Pelayanan Publik | 20 |
| 2.2.6 Klasifikasi Layanan Publik..... | 23 |
| 2.2.7 Kualitas Pelayanan..... | 24 |
| 2.2.8 Persepsi..... | 30 |
| 2.2.9 Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) | 34 |
| 2.2.10 Perusahaan Daerah Air Minum | 35 |
| 2.2.11 Pendistribusian..... | 37 |
| 2.2.12 Air Bersih | 38 |
| 2.3 Model Penelitian..... | 38 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 40 |
| 3.1 Desain Penelitian | 40 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 41 |
| 3.3 Fokus Penelitian | 41 |
| 3.4 Sumber Data | 42 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 3.4.1 | Data Primer..... | 42 |
| 3.4.2 | Data Sekunder..... | 42 |
| 3.5 | Variabel Penelitian..... | 43 |
| 3.5.1 | Karakteristik Responden..... | 43 |
| 3.5.2 | Persepsi Masyarakat | 43 |
| 3.5.3 | Variabel Kualitas Pelayanan..... | 44 |
| 3.6 | Definisi Operasional | 47 |
| 3.7 | Populasi dan Sampel..... | 49 |
| 3.8 | Teknik Pengumpulan Data | 50 |
| 3.8.1 | Observasi | 50 |
| 3.8.2 | Kuesioner (angket)..... | 51 |
| 3.8.3 | Dokumentasi..... | 52 |
| 3.9 | Pengujian Data..... | 53 |
| 3.9.1 | Uji Validitas..... | 53 |
| 3.9.2 | Uji Reliabilitas | 53 |
| 3.10 | Teknik Analisis Data | 54 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM..... | | 61 |
| 4.2 | Gambaran Umum PT. Air Minum Bandarmasin (Perseroda) | 63 |
| 4.2.1 | Profil / Sejarah singkat PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) | 63 |
| 4.2.2 | Visi dan Misi PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) | 67 |
| 4.2.3 | Uraian Tugas Pokok dan Fungsi..... | 67 |
| 4.2.4 | Struktur Organisasi PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda)..... | 71 |
| 4.3 | Profil Responden | 72 |
| 4.3.1 | Jenis Kelamin | 72 |
| 4.3.2 | Pendidikan | 73 |
| 4.3.3 | Jumlah Orang Dalam Keluarga | 74 |
| 4.3.4 | Pekerjaan..... | 75 |
| 4.4 | Pengujian Data..... | 76 |
| 4.4.1 | Uji Validitas..... | 76 |
| 4.4.2 | Uji Reliabilitas | 77 |
| BAB V HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN | | 78 |
| 5.1 | Hasil Penelitian..... | 78 |
| 5.1.1 | Dimensi Tangible (Bukti Fisik) | 78 |
| 5.1.2 | Dimensi Reliability (Kehandalan) | 87 |

| | |
|---|------------|
| 5.1.3 Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) | 95 |
| 5.1.4 Dimensi Assurance (Jaminan) | 104 |
| 5.1.5 Dimensi Empathy (Empati/Perhatian) | 112 |
| 5.2 Pembahasan | 122 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 125 |
| 6.1 Kesimpulan | 125 |
| 6.2 Saran | 125 |
| DAFTAR PUSTAKA | 127 |
| LAMPIRAN..... | 131 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------------|--|----|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu..... | 11 |
| Tabel 3.1 | Karakteristik Responden | 51 |
| Tabel 4.1 | Pembagian Administratif Kelurahan di Kecamatan Banjarmasin Barat..... | 62 |
| Tabel 5.1 | Persepsi masyarakat mengenai kantor dan ruang tunggu PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) yang bersih dan nyaman..... | 78 |
| Tabel 5.2 | Persepsi masyarakat mengenai fasilitas yang memadai meliputi, gedung, kursi tunggu, TV, AC, Ruang laktasi, tempat parkir aman dan luas yang dimiliki oleh PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) | 80 |
| Tabel 5.3 | Persepsi masyarakat mengenai peralatan-peralatan distribusi air bersih seperti meteran air, pipa, dan sebagainya yang memadai dan sesuai standar yang dimiliki oleh PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda)..... | 82 |
| Tabel 5.4 | Persepsi masyarakat mengenai karyawan PT. Air Minum Bandarmasih selalu berpakaian rapi dan bersih dalam melayani pelanggan..... | 84 |
| Tabel 5.5 | Rekapitulasi Indeks Persepsi Masyarakat dari Dimensi Tangible.. | 85 |
| Tabel 5.6 | Persepsi masyarakat mengenai prosedur /SOP PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) yang jelas perihal pelayanan distribusi air bersih kepada pelanggan..... | 87 |
| Tabel 5.7 | Persepsi masyarakat mengenai pelayanan yang tepat, mudah, dan sesuai janji yang diberikan oleh PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) kepada pelanggan | 89 |
| Tabel 5.8 | Persepsi masyarakat mengenai PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) selalu memberikan informasi terkait pelayanan atau kendala pendistribusian air bersih pada pelanggan | 90 |
| Tabel 5.9 | Persepsi masyarakat mengenai pelayanan pengaliran air bersih kepada pelanggan selama 24 (dua puluh empat) jam per hari yang diberikan oleh PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda)..... | 92 |
| Tabel 5.10 | Rekapitulasi Indeks Persepsi Masyarakat Dimensi Reliability..... | 94 |
| Tabel 5.11 | Persepsi masyarakat mengenai karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) yang sigap dalam merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan | 96 |

| | | |
|--------------------|--|-----|
| Tabel 5.12 | Persepsi masyarakat mengenai karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) sigap dalam merespon dan menangani setiap keluhan pelanggan..... | 97 |
| Tabel 5.13 | Persepsi masyarakat mengenai karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan berupa air bersih.99 | |
| Tabel 5.14 | Persepsi masyarakat mengenai karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) mampu memberikan pelayanan dengan tepat waktu | 101 |
| Tabel 5.15 | Rekapitulasi Indeks Persepsi Masyarakat Dimensi Responsivenes..... | 103 |
| Tabel 5.16 | Persepsi masyarakat mengenai PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) memberikan mutu dan kualitas air produksi yang baik | 105 |
| Tabel 5.17 | Persepsi masyarakat mengenai PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) memberikan suplai air bersih secara merata kepada pelanggan..... | 106 |
| Tabel 5.18 | Persepsi masyarakat mengenai air bersih yang di distribusikan oleh PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) mencukupi untuk kebutuhan pokok air minum sehari-sehari | 108 |
| Tabel 5. 19 | Persepsi masyarakat mengenai biaya yang ditentukan oleh PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) jelas dan mudah dipahami..... | 110 |
| Tabel 5. 20 | Rekapitulasi Indeks Persepsi Masyarakat dari Dimensi Assurance | 111 |
| Tabel 5.21 | Persepsi masyarakat mengenai PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) mendahulukan kepentingan pelanggan saat pelayanan | 113 |
| Tabel 5.22 | Persepsi masyarakat mengenai PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) mampu memahami apa yang dibutuhkan pelanggan | 115 |
| Tabel 5. 23 | Persepsi masyarakat mengenai karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) melakukan pelayanan dengan adil, ramah, dan sopan kepada pelanggan.. | 117 |
| Tabel 5.24 | Persepsi masyarakat mengenai PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) memberikan pelayanan tanpa memandang status pelanggannya..... | 119 |
| Tabel 5.25 | Rekapitulasi Indeks Persepsi Masyarakat dari Dimensi Empathy | 121 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|--------------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Jumlah Pelanggan PAM Bandarmasih Pada Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin..... | 4 |
| Gambar 1.2 | Jumlah Pengaduan Pelanggan Kecamatan Banjarmasin Barat Terhadap PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin..... | 7 |
| Gambar 2.1 | Model Penelitian..... | 39 |
| Gambar 4.1 | Kecamatan Banjarmasin Barat | 61 |
| Gambar 5.1 | Persepsi masyarakat mengenai kantor dan ruang tunggu PT. Air Minum Bnadarmasih (Perseroda) yang bersih dan nyaman..... | 78 |
| Gambar 5.2 | Persepsi masyarakat mengenai fasilitas yang memadai meliputi, gedung, kursi tunggu, TV, AC, Ruang laktasi, tempat parkir aman dan luas yang dimiliki oleh PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) | 80 |
| Gambar 5.3 | Persepsi masyarakat mengenai peralatan-peralatan distribusi air bersih seperti meteran air, pipa, dan sebagainya yang memadai dan sesuai standar yang dimiliki oleh PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda)..... | 82 |
| Gambar 5.4 | Persepsi masyarakat mengenai karyawan PT. Air Minum Bandarmasih selalu berpakaian rapi dan bersih dalam melayani pelanggan..... | 84 |
| Gambar 5.6 | Persepsi masyarakat mengenai prosedur /SOP PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) yang jelas perihal pelayanan distribusi air bersih kepada pelanggan..... | 87 |
| Gambar 5.7 | Persepsi masyarakat mengenai pelayanan yang tepat, mudah, dan sesuai janji yang diberikan oleh PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) kepada pelanggan | 89 |
| Gambar 5.8 | Persepsi masyarakat mengenai PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) selalu memberikan informasi terkait pelayanan atau kendala pendistribusian air bersih pada pelanggan | 90 |
| Gambar 5.9 | Persepsi masyarakat mengenai pelayanan pengaliran air bersih kepada pelanggan selama 24 (dua puluh empat) jam per hari yang diberikan oleh PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda)..... | 92 |
| Gambar 5.11 | Persepsi masyarakat mengenai karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) yang sigap dalam merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan | 96 |

| | | |
|--------------------|---|-----|
| Gambar 5.12 | Persepsi masyarakat mengenai karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) sigap dalam merespon dan menangani setiap keluhan pelanggan..... | 98 |
| Gambar 5.13 | Persepsi masyarakat mengenai karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan berupa air bersih. | 99 |
| Gambar 5.14 | Persepsi masyarakat mengenai karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) mampu memberikan pelayanan dengan tepat waktu | 101 |
| Gambar 5.16 | Persepsi masyarakat mengenai PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) memberikan mutu dan kualitas air produksi yang baik | 105 |
| Gambar 5.17 | Persepsi masyarakat mengenai PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) memberikan suplai air bersih secara merata kepada pelanggan..... | 107 |
| Gambar 5.18 | Persepsi masyarakat mengenai air bersih yang di distribusikan oleh PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) mencukupi untuk kebutuhan pokok air minum sehari-sehari | 108 |
| Gambar 5.19 | Persepsi masyarakat mengenai biaya yang ditentukan oleh PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) jelas dan mudah dipahami | 110 |
| Gambar 5.21 | Persepsi masyarakat mengenai PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) mendahulukan kepentingan pelanggan saat pelayanan | 114 |
| Gambar 5.22 | Persepsi masyarakat mengenai PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) mampu memahami apa yang dibutuhkan pelanggan..... | 115 |
| Gambar 5.23 | Persepsi masyarakat mengenai karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) melakukan pelayanan dengan adil, ramah, dan sopan kepada pelanggan | 117 |
| Gambar 5.24 | Persepsi masyarakat mengenai PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) memberikan pelayanan tanpa memandang status pelanggannya..... | 119 |