



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM (PDAM) UNIT BULULAWANG KABUPATEN MALANG  
(THE ANALYSIS OF SERVING QUALITY ON THE REGIONAL COMPANY  
OF MINERAL WATER UNIT OF BULULAWANG  
REGENCY OF MALANG)**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi  
salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

**ABDI PURWOKO**  
**NIM 020910201141**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan ridho Allah SWT, akhirnya satu kewajiban telah aku selesaikan dan semua itu aku persembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, hormat dan kasih sayang kepada:

- 1 Kedua orang tuaku, Ibunda Astutik dan Ayahanda Suliyono. Terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan dan untaian doa yang senantiasa terucap selama ini.
- 2 Kedua adikku tersayang Luluk Istiqomah dan Aang Nurdianto , terima kasih telah memberi keceriaan dan keindahan dalam persaudaraan selama ini.
- 3 Duwi Agustina, S.Sos., terima kasih atas semua nasehat, doa serta kasih sayangnya. Semoga cita-cita kita tercapai...
- 4 Guru-guruku sejak SD sampai Perguruan Tinggi , terima kasih atas semua ilmu yang diberikan kepada penulis.
- 5 Almamaterku Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang selalu kubanggakan.

## **MOTTO**

Berpikirlah cukup besar untuk melihat bahwa jika anda mengutamakan pelayanan,  
uang akan datang.\*)

\*) Schwartz, d.J. 1996. Berpikir dan Berjiwa Besar (Terjemahan, Judul Asli: The Magic Of Thinking Big). Jakarta: Bina Rupa

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ABDI PURWOKO

NIM : 020910201141

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Bululawang Kabupaten Malang**” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada intitusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 1 September 2007  
Yang menyatakan,

ABDI PURWOKO  
NIM. 020910201141

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM (PDAM) UNIT BULULAWANG KABUPATEN MALANG  
(THE ANALYSIS OF SERVING QUALITY ON THE REGIONAL COMPANY OF  
MINERAL WATER UNIT OF BULULAWANG  
REGENCY OF MALANG)

Oleh

Abdi Purwoko  
NIM 020910201141

Pembimbing:

Pembimbing I : Dra. Inti Wasiati, MM  
Pembimbing II : Drs. H. Boedijono, M.Si

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Bululawang Kabupaten Malang*” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 25 September 2007  
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

### Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Agus Suharsono, M.Si  
NIP. 131 862 838

Dra. Inti Wasiati, MM  
NIP. 130 808 982

### Anggota Tim Penguji

1. Drs. H. Boedijono, M.Si (.....)  
NIP. 131 832 304
2. Drs. Anwar, M.Si (.....)  
NIP. 131 759 528
3. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si (.....)  
NIP. 132 133 403

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Poitik

Dr. H. Uung Nasdia, BS.W., MS  
NIP. 130 674 836

## RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum Unit Bululawang Kabupaten Malang;** Abdi Purwoko, 020910201141; 2007:93 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kualitas merupakan proses yang tiada akhir, maka untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang tinggi diperlukan perubahan internal organisasi dan keterlibatan dari masyarakat. Tidak kalah pentingnya indikator dari kualitas pemberi pelayanan publik adalah peran masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Peran masyarakat dalam transaksi layanan publik terletak pada kemampuannya dalam menunjukkan kehendak, tuntutan, harapan, serta penilaian dan kepuasannya terhadap layanan dan jasa publik. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan air bersih kepada masyarakat mau tidak mau harus memberikan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya. Dalam menggambarkan kualitas pelayanan di PDAM Unit Bululawang digunakan model ServQual yang dikembangkan Parasuraman dan Berry yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan PDAM Unit Bululawang Kabupaten Malang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak sebagai tambahan wawasan mengenai kualitas pelayanan air bersih di PDAM.

Penelitian ini dilaksanakan di PDAM Unit Bululawang Kabupaten Malang pada tanggal 9 April sampai dengan 9 Juni 2007. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 100 orang responden yang diambil dari seluruh jumlah populasi

yaitu 2697 orang yang menjadi pelanggan PDAM Unit Bululawang yang diambil dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner, observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Teknik kuisisioner digunakan untuk memperoleh data mengenai harapan dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan di PDAM Unit Bululawang. Analisis data yang digunakan yaitu analisis ServQual yaitu dengan menghitung skor ServQual dari harapan dan persepsi responden.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Unit Bululawang Kabupaten Malang yang diukur dengan metode **SERVQUAL** dalam penelitian ini **Tidak Memuaskan**, dengan skor -3,32. Terdapat kesenjangan (Gap Negatif) pada dimensi bukti langsung (-6,44), dimensi keandalan (-5,87), dimensi daya tanggap (-4,41) yang berarti bahwa harapan pelanggan jauh lebih tinggi dari realitas pelayanan yang dirasakan pelanggan Perusahaan Daerah air Minum Unit Bululawang Kabupaten Malang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Service Quality



## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat, Taufik, Hidayah serta Inayahnya, sehingga penulisan karya tulis ilmiah dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Bululawang Kabupaten Malang”** telah terselesaikan dan sesuai dengan apa yang telah direncanakan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (SI) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak baik berupa sumbangan pemikiran maupun moril dan materiil terutama dalam memperkaya wawasan dan khasanah keilmuan yang berhubungan dengan teori-teori dalam penulisan skripsi ini. Dengan demikian penelitian ini tidak keluar dari kerangka yang telah direncanakan.

Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang ikut membantu terselesaikannya skripsi ini, yaitu antara lain:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, DR H.Uung Nasdia, BS. W., MS, atas kepemimpinannya di fakultas.
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi, Drs. Sutrisno, M.Si, atas pengertian dan kesabarannya.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Drs. Agus Suharsono, M.Si, atas masukan-masukannya yang diberikan.
4. Dosen Pembimbing Akademik, Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si, yang telah memberikan nasehat selama penulis kuliah.
5. Dosen Pembimbing I Dra. Inti Wasiati, MM dan Dosen Pembimbing II Drs. H. Boedijono, M.Si, yang telah dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi.

6. Bapak/ Ibu Dosen Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah dengan sabar memberikan kuliah dan ilmu kepada kami.
7. Seluruh Bapak/Ibu karyawan fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Univesitas Jember atas bantuan kelancaran administrasinya selama ini.
8. Bapak Moch. Ikhwan, SAB selaku Kepala Unit Perusahaan Daerah Air Minum Buulawang yang telah memberi ijin penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ibu Tutik Wadjawati, selaku Kasie Umum, Ibu Titiek Noer Fadiyah selaku staf umum serta Ibu Nanik Fatmawati selaku kasir yang telah membantu dan memberikan informasi yang penulis perlukan selama mengadakan penelitian.
10. Sahabat-sahabat SMAN 10 Mlg, Wira, Alif, Erwin, Singgih, Rizal, Linggar Shinta, Rina, Kiki semoga persahabatan kita akan terus kekal abadi.
11. Sahabat-sahabatku, Eko Wiratmoko, Eko Sigit, Widya Wibisono (Fendik), Andrian (Aan), Linda, Doni, Yudis, Gatot, Ghani, Tomo, Agung, Tina, Erma, Lisa, Anik, Ida terima kasih atas segala bantuan serta doanya selama ini, semoga persahabatan ini tidak berakhir.
12. Teman-teman di Kelinci 11, Awal (lichenk), Udin (Bor2), Dendi (Dens Piero), Candra (Sinchan) serta semua bintang tamu terima kasih atas bantuan dan kebersamaannya selama penulis menyelesaikan skripsi ini, semoga Tuhan YME membalasnya.
13. Teman-teman KKN Desa Ajung Kecamatan Ajung.
14. Seluruh teman-teman AN'02 serta semua pihak yang telah banyak membantu penulis di dalam kelancaran menyelesaikan penulisan sripsi ini.

Jember, 1 September 2007

Penulis,

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b>	<b>11</b>
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	11
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB 2 Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Konsepsi Dasar .....</b>	<b>13</b>
2.1.1 Pembagian Barang dan Jasa.....	13
2.1.2 Teknologi Organisasi Penyampaian Pelayanan .....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4 Model Service Quality (ServQual) .....	22
2.1.5 Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.....	29

<b>BAB 3 Metode Penelitian .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1 Tipe Penelitian.....</b>	<b>33</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>34</b>
3.2.1 Tempat Penelitian .....	34
3.2.2 Waktu Penelitian .....	34
<b>3.3 Penentuan Populasi dan Sampel .....</b>	<b>34</b>
3.3.1 Penentuan Populasi .....	34
3.3.2 Penentuan Sampel .....	35
<b>3.4 Data dan Sumber Data .....</b>	<b>36</b>
<b>3.5 Teknik Perolehan Data .....</b>	<b>36</b>
<b>3.6 Definisi Operasional .....</b>	<b>38</b>
<b>3.7 Metode Analisis Data.....</b>	<b>42</b>
<b>BAB 4 Deskripsi Lokasi Penelitian .....</b>	<b>46</b>
<b>4.1 Gambaran Umum PDAM Unit Bululawang .....</b>	<b>46</b>
4.1.1 Sejarah Singkat PDAM Unit Bululawang .....	46
4.1.2 Kedudukan, tugas dan fungsi PDAM Unit Bululawang.....	47
4.1.3 Visi, Misi, dan Tujuan PDAM Kabupaten Malang .....	49
<b>4.2 Tugas Unit Pelaksana .....</b>	<b>50</b>
<b>4.3 Struktur Organisasi PDAM Unit Bululawang.....</b>	<b>50</b>
<b>4.4 Keadaan Pegawai PDAM Unit Buluawang. ....</b>	<b>54</b>
<b>4.5 Jenis dan Alur Layanan di PDAM Unit Bululawang.....</b>	<b>55</b>
<b>BAB 5 Hasil dan Pembahasan .....</b>	<b>62</b>
<b>5.1 Analisis Data.....</b>	<b>62</b>
5.1.1 Harapan Pelanggan terhadap Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Unit Bululawang .....	63
5.1.2 Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Unit Bululawang .....	75
<b>5.2 Analisis ServQual (Service Quality).....</b>	<b>86</b>

<b>BAB 6 Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>91</b>
<b>4.1 Kesimpulan .....</b>	<b>91</b>
<b>4.2 Saran .....</b>	<b>91</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
3.1 Operasionalisasi 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan .....	40
4.1 Data Pegawai menurut jenis pendidikan formal .....	54
4.2 Data Pegawai menurut tingkat golongan .....	55
5.1 Dimensi <i>tangible</i> (bukti langsung) menurut harapan responden .....	65
5.2 Dimensi <i>reliability</i> (keandalan) menurut harapan responden .....	66
5.3 Dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) menurut harapan responden.....	68
5.4 Dimensi <i>assurance</i> (jaminan) menurut harapan responden .....	70
5.5 Dimensi <i>emphaty</i> (empati) menurut harapan responden.....	72
5.6 Rekapitulasi Harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Unit Bululawang .....	74
5.7 Dimensi <i>tangible</i> (bukti langsung) menurut persepsi responden.....	76
5.8 Dimensi <i>reliability</i> (keandalan) menurut persepsi responden .....	78
5.9 Dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) menurut persepsi responden .....	80
5.10 Dimensi <i>assurance</i> (jaminan) menurut persepsi responden .....	82
5.11 Dimensi <i>emphaty</i> (empati) menurut persepsi responden .....	84
5.12 Rekapitulasi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Unit Bululawang .....	85
5.13 Rekapitulasi Perhitungan <i>ServQual</i> untuk Kualitas Pelayanan pada PDAM Unit Bululawang .....	86

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Skema Long-Liked Technology .....	16
2.2 Mediating Technology .....	17
2.3 Intensive Technology.....	18
2.4 Model konseptual ServQual.....	24
2.5 Extended Model of Service Quality.....	27
2.6 Konsep kepuasan pelanggan .....	29
4.1 Srtuktur Organisasi PDAM Unit Bululawang .....	51
4.2 Alur Pelayanan Pelayanan Permohonan Sambungan Rumah Baru .....	57
4.3 Alur Pelayanan Pembayaran Rekening air.....	59
4.4 Alur Pelayanan Penanganan Pengaduan Pelanggan .....	60