



**KUALITAS PELAYANAN PDAM KABUPATEN JEMBER
SETELAH MENDAPATKAN SERTIFIKAT ISO 9001:2008**

***SERVICE QUALITY PDAM JEMBER AFTER OBTAINING ISO
9001:2008 CERTIFICATE***

SKRIPSI

Oleh
WennyRiza Ummamy
NIM 070910201066

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**KUALITAS PELAYANAN PDAM KABUPATEN JEMBER
SETELAH MENDAPATKAN SERTIFIKAT ISO 9001:2008**

**SERVICE QUALITY PDAM JEMBER AFTER OBTAINING ISO
9001:2008 CERTIFICATE**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan studi pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Oleh

**Wenny Riza Ummamy
070910201066**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

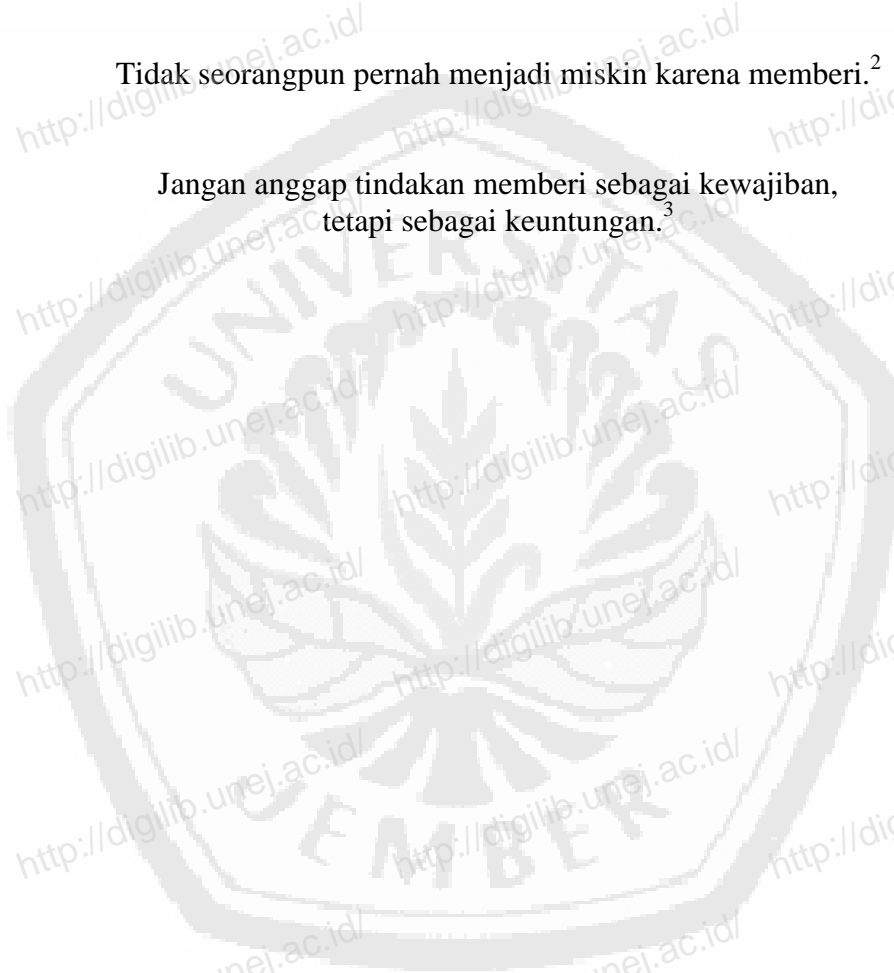
1. Kedua orang tuaku M. Zaini dan Siti Bintari Tampilang, yang telah memberikan kasih sayang dan do'a yang tulus, serta telah menjadi motivator dan inspirator terbaik.
2. Kakakku Yulius Nurdin dan Ferial serta Frida Nurma Z. dan Hari Tri W, yang telah menjadikan keluarga besar kita menjadi lengkap.
3. Keponakanku Rere, Rara, Sasa, Kiki, Nayla, dan Tata, yang selalu menghadirkan kebahagiaan
4. Almamaterku tercinta Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTO

Negara yang dapat dikatakan merdeka ialah di mana hak-hak asasi manusia di hormati dan semua undang-undangnya bersifat adil.¹

Tidak seorangpun pernah menjadi miskin karena memberi.²

Jangan anggap tindakan memberi sebagai kewajiban,
tetapi sebagai keuntungan.³



¹ Roberspiere dalam Andrea, N. 2010. *Motivasi & Inspirasi Sukses Orang-orang Sukses*. Yogyakarta: Tiara Pustaka

² Frank, A dalam Canfield, J. dkk. 2009. *Life Lessons*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

³ Rockefeller, Jr, John, D. Dalam Canfield, J. dkk. 2009. *Life Lessons*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Wenny Riza Ummamy

NIM : 070910201066

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Jember Setelah Mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2008”. Adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi 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, 2012
Yang menyatakan,

Wenny Riza Ummamy
NIM 070910201066

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PDAM KABUPATEN JEMBER SETELAH
MENERIMA SERTIFIKAT ISO 9001:2008**

**SERVICE QUALITY PDAM JEMBER AFTER OBTAINING ISO 9001:2008
CERTIFICATE**

Oleh
Wenny Riza Ummamy
NIM 070910201066

Pembimbing

Pembimbing I

: Drs. Supranoto, M. Si

Pembimbing II

: Suji, S. Sos, M. Si

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Jember Setelah Mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2008 telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari/ Tanggal : Rabu, 06 Juni 2012

Pukul : 08.30 WIB

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Boedijono, M. Si
NIP 19610331 198902 1 001

Drs. Supranoto, M. Si
NIP 19610213 198802 1 001

Anggota Penguji:

1. Dra. Inti Wasiati, MM
NIP 19530731 198002 2 001 (.....)
2. M. Hadi Makmur, S. Sos, M. AP
NIP 19741007 200012 1 001 (.....)

Mengesahkan
Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.
NIP 19520727 198103 1 003

Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Jember Setelah Mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2008 (Service Quality PDAM Jember After Obtaining ISO 9001:2008 Certificate)

Wenny Riza Ummamy

*Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Jember*

ABSTRAK

Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat luas yang dilakukan oleh Pemerintah pusat maupun daerah. Dalam hal ini, Perusahaan Daerah menjadi salah satu bentuk Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan publik. PDAM Kabupaten Jember merupakan perusahaan daerah yang menangani pusat pelayanan air minum yang mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008, hal tersebut dikarenakan PDAM memiliki standar pelayanan yang didasarkan atas sertifikat ISO tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember. Akan tetapi berdasarkan hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa pada kenyataannya keberadaan sertifikat ISO 9001:2008 yang dijadikan standar pelayanan oleh PDAM Kabupaten Jember tidak memberikan pengaruh yang besar terhadap kemajuan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, bahkan dapat dikatakan tidak ada bedanya sama sekali dengan PDAM tanpa sertifikat ISO. Jadi dapat diambil kesimpulan secara sederhana bahwa adanya sertifikat ISO 9002:2008 di PDAM Kabupaten Jember tidak memberikan pengaruh baik pada bentuk pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : Perusahaan Daerah, Standar Sertifikat ISO 9001:2008, Kualitas Pelayanan Publik

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Jember Setelah Mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2008

Nama: Wenny Riza Ummamy, NIM: 070910201066, Jurusan: Administrasi Negara, Fakultas: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Air merupakan salah satu potensi alam yang merupakan satu dari sekian banyak komponen penting dalam kehidupan manusia. Ketersediaan air yang cukup dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, tentu saja merupakan tanggung jawab Pemerintah. Ketersediaan air minum di tiap-tiap daerah menjadi tanggung jawab pemerintah daerah yang kemudian diselenggarakan oleh pihak BUMD mengingat Negara Indonesia menganut sistem desentralisasi. Salah satu bentuk dari BUMD adalah perusahaan daerah. Untuk tetap menjaga ketersediaan air bagi seluruh masyarakat Indonesia, maka sumber daya air harus dikelola sebaik-baiknya. Maka dari itu dibutuhkan sebuah bentuk hubungan timbal balik antara Pemerintah dengan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Hubungan tersebut biasa di sebut dengan pelayanan.

Sejauh ini, pelayanan yang ada di Indonesia ada yang memiliki kualitas baik dan ada pula yang memiliki kualitas buruk. Akan tetapi, tentunya baik masyarakat selaku penerima pelayanan maupun penyelenggara pelayanan mengharapkan setiap pelayanan memiliki kualitas yang baik, karena pelayanan dengan kualitas yang buruk dapat menghambat terjadinya proses pelayanan. Hal tersebut tentu saja dapat merugikan masyarakat selaku penerima pelayanan. Maka dari itu, untuk urusan ketersediaan air bersih tentunya masyarakat menginginkan sebuah pelayanan yang berkualitas dan memiliki standar yang baik. Hal itu tergantung dari perusahaan daerah yang khusus mengelola ketersediaan air bersih. Perusahaan daerah di Indonesia yang bergerak di bidang pengelolaan air bersih adalah PDAM. Perusahaan

daerah air minum atau biasa disingkat PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bertugas menyediakan air bersih atau air minum kepada masyarakat yang memenuhi standar kesehatan, jumlah memadai dan berlangsung secara terus menerus. Begitupula PDAM yang ada di Kabupaten Jember.

PDAM Kabupaten Jember tengah meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pengguna PDAM. Hal tersebut dapat dilihat dari upaya pihak PDAM yang melakukan peningkatan secara berkesinambungan. Hasil yang telah diterima PDAM Kabupaten Jember sementara ini adalah diterimanya sertifikat ISO 9001:2008 khususnya di bidang manajemen pelayanan. Hal tersebut pula yang menjadi dasar ketertarikan peneliti untuk meneliti tentang kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember setelah mendapat sertifikat ISO 9001:2008 mengingat masyarakat sangat menginginkan pelayanan air bersih yang berkualitas dan memiliki standar yang baik. Selain itu, ditengah pemberitaan bahwa 70% PDAM di Indonesia berkualitas buruk, PDAM Jember merupakan salah satu yang justru mendapat sertifikat ISO 9001:2008. Maka dari itu, peneliti ingin membuktikan apakah sertifikat tersebut benar mempengaruhi kualitas pelayanan yang di berikan PDAM Jember kepada masyarakat.

Setelah dilakukan penelitian lebih lanjut, yakni terjun lapangan kepada pelanggan PDAM, ternyata diketahui bahwa masih banyak pelanggan PDAM yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM. Hasil tersebut dapat diketahui setelah peneliti terjun lapangan dengan menerapkan konsep kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. Konsep tersebut terdiri 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi tersebut kemudian disesuaikan dengan standar yang diperoleh PDAM dari ISO 9001:2008. Selanjutnya, hasil yang diperoleh dilapangan dihitung menggunakan perhitungan ServQual dan modus.

Dalam penulisan karya ilmiah ini dibagi menjadi lima bab. Pada bab I pendahuluan, peneliti menjelaskan latar belakang sampai metode penelitian pada bab III. Sedangkan bab IV dan V adalah hasil penelitian dan kesimpulan.

PRAKATA

Segala syukur penulis panjatkan kepala Allah SWT atas segala rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya tulis ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Jember Setelah Mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2008”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

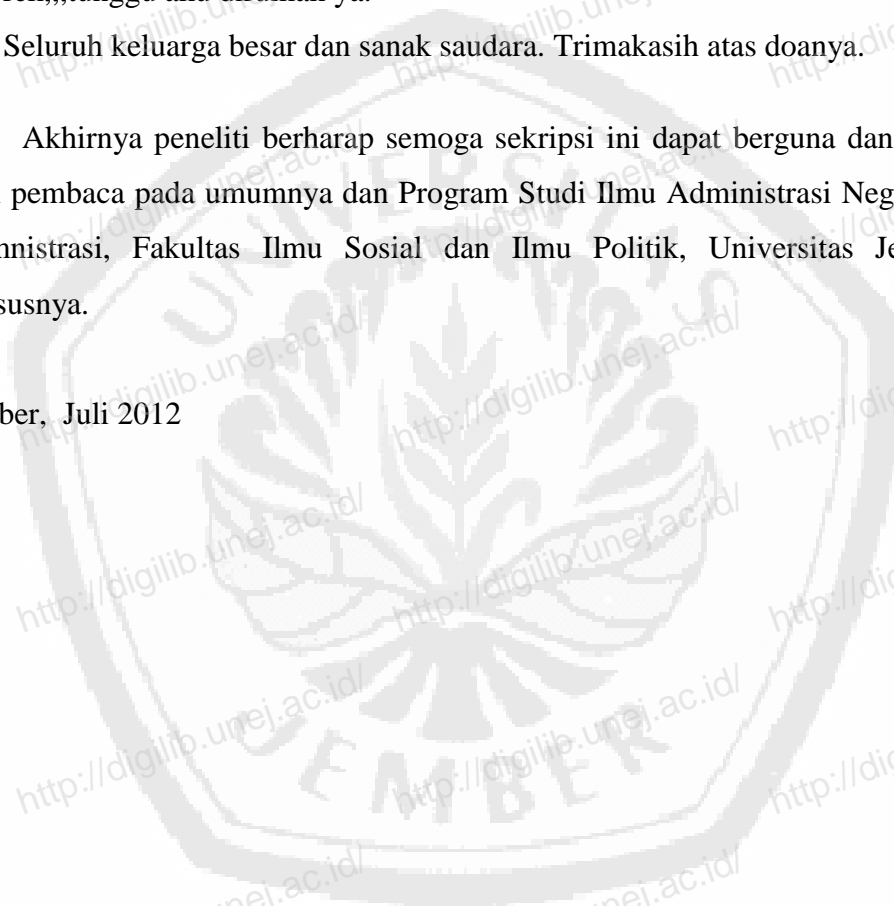
1. Prof. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Sasongko, M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
4. Bapak Drs. Supranoto, M. Si selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing I serta Bapak Suji, S. Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa sabar memberikan bimbingan dan pengarahan terhadap penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh karyawan PDAM Kabupaten Jember yang dengan sukarela telah membantu kelancaran proses penyelesaian skripsi.
6. Teman-teman AN'07 yang tak bisa disebutkan satu persatu namanya, terimakasih untuk kebersamaannya selama berjuang mencari ilmu di AN.

7. Kawan-kawanku, atip, ayu, titin, mbak nia, nico, ipin, indri, intan, pepen, fla, raga, koko, kiky, yang senantiasa membuatku merasa tak pernah sendiri. Thank's for everything,,tanpa kalian wewen gag pernah lengkap kawan.
8. Sahabat-sahabatku dirumah qiqi', eny, heny, balqis, ferra, ferry, septi (alm), danang, ayiek, trimakasih untuk kedewasaan dan pengertiannya,,wewen lulus rek,,tunggu aku dirumah ya.
9. Seluruh keluarga besar dan sanak saudara. Trimakasih atas doanya.

Akhirnya peneliti berharap semoga sekripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Admnistrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember pada khususnya.

Jember, Juli 2012

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Manfaat Penelitian	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Perusahaan Daerah	12
2.2 Konsep Jasa	15
2.3 Pelayanan Publik	17

2.4 Kualitas Pelayanan	19
2.5 Kepuasan Pelanggan	26
2.6 Sertifikat ISO	27
2.7 Serv Qual	32
BAB 3 METODE PENELITIAN	38
3.1 Tipe Penelitian	38
3.2 Objek Penelitian dan Unit Penelitian (unit analisa).....	39
3.3 Penentuan Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	40
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel	40
3.4.1 Penentuan Populasi	40
3.4.2 Penentuan Sampel	41
3.5 Devinisi Operasional	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	45
3.7 Metode Analisa Data	47
3.8 Validitas Data	50
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
4.1.1.1 Visi PDAM Jember	53
4.1.1.2 Misi PDAM Jember	54
4.1.2 Fungsi dan Peranan PDAM Kab. Jember	54
4.1.3 Tujuan PDAM Kab. Jember	54
4.1.4 Pegawai dan Pelanggan PDAM Kab. Jember	55
4.1.5 Struktur Organisasi PDAM Kab. Jember	58
4.1.5.1 Tugas Tiap Bagian	60
4.2 Analisa Data	61
4.2.1 Harapan pelanggan PDAM Kabupaten Jember	62
4.2.2 Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Jember	65

4.2.2.1 Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	68
4.2.2.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	69
4.2.2.3 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	71
4.2.2.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	71
4.2.2.5 Empati	72
4.3 Perhitungan Serv Qual	73
4.4 Perhitungan Modus	74
4.5 Pembahasan	76
BAB 5 KESIMPULAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pengguna layanan sambungan baru PDAM Jember	41
Tabel 4.1	Jumlah pegawai PDAM Kab. Jember	55
Tabel 4.2	Jenis dan jumlah pelanggan PDAM Kab. Jember per Des-2011 ..	56
Tabel 4.3	Skor harapan dimensi bukti langsung (n=52)	62
Tabel 4.4	Skor harapan dimensi keandalan (n=52).....	63
Tabel 4.5	Skor harapan dimensi daya tanggap (n=52)	64
Tabel 4.6	Skor harapan dimensi jaminan (n=52).....	64
Tabel 4.7	Skor harapan dimensi empati (n=52).....	65
Tabel 4.8	Skor mentah persepsi pelanggan	67
Tabel 4.9	Skor hasil persepsi dimensi bukti langsung	68
Tabel 4.10	Skor hasil persepsi dimensi keandalan.....	70
Tabel 4.11	Skor hasil persepsi dimensi daya tanggap	71
Tabel 4.12	Skor hasil persepsi dimensi jaminan	72
Tabel 4.13	Skor hasil persepsi dimensi empati	72
Tabel 4.14	Perhitungan ServQual	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 S.O.P PDAM sesuai standar ISO	31
Gambar 2.2 Model konseptual SerQual	33
Gambar 2.3 Kesenjangan-kesenjangan Model ServQual	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Kab. Jember	59



DAFTAR LAMPIRAN

- Tabel Validitas Konsep Zeithaml et al.
- Kuisisioner
- SK Menpan nomor 63 tahun 2003
- SK Bupati Kepala Daerah tingkat II Jember nomor 37 tahun 1997
- Surat permohonan menjadi pelanggan
- Data keluhan pelanggan
- Surat penelitian

