



**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) SEBELUM DAN SESUDAH
TARIF BARU 2008 DI KABUPATEN SITUBONDO**

*(A Comparative Study on Service Quality To Customer In PDAM Situbondo
Before and After The New In 2008 Tarif Regulation)*

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 :

**Mohammad Ariyanto
NIM 050910201018**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2012



**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) SEBELUM DAN SESUDAH
TARIF BARU 2008 DI KABUPATEN SITUBONDO**

*(A Comparative Study on Service Quality To Customer In PDAM Situbondo
Before and After The New In 2008 Tarif Regulation)*

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 :

**Mohammad Ariyanto
NIM 050910201018**

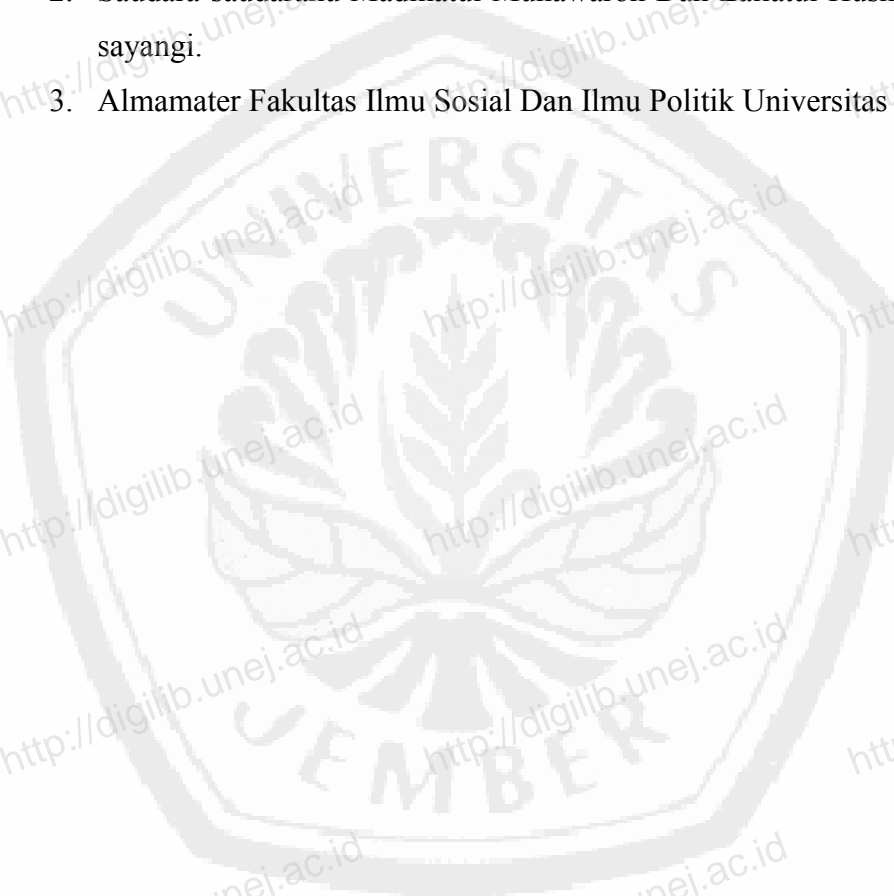
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2012

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Alm. Bapak saya H.Fauzi yang tercinta serta Ibu saya Hj. Muslimah yang saya hormati.
2. Saudara-saudaraku Madinatul Munawaroh Dan Lailatul Husna yang saya sayangi.
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.



MOTTO

“Jangan kamu katakan apa yang akan kamu lakukan, tapi lakukanlah apa yang kamu katakan”

(Penulis)

”Aku ini mengerti bahwa kekuatanku adalah hasil kelemahanku, kesuksesanku adalah akibat kegagalanku berkaitan dengan keterbatasanku”.

(Billy Joel)

”Ilmu pengetahuan itu seperti udara, ia begitu banyak disekeliling kita. Kamu bisa mendapatkannya dimanapun dan kapanpun”.

(Socrates, Filsuf)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohammad Ariyanto

NIM : 050910201018

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: “Perbandingan Kualitas Pelayanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sebelum Dan Sesudah Tarif Baru 2008 Di Kabupaten Itubondo.” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali dalam pengutipan instansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

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

Jember, 28 Februari 2012

Yang menyatakan,

Mohammad Ariyanto

NIM. 050910201018

SKRIPSI

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) SEBELUM DAN SESUDAH TARIF BARU
2008 DI KABUPATEN SITUBONDO**

Oleh

Mohammad Ariyanto

NIM 050910201018

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. Anwar, M.Si

Dosen Pembimbing II : Drs. Harun Al Rasyid , M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Perbandingan Kualitas Pelayanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sebelum Dan Sesudah Tarif Baru 2008 Di Kabupaten Situbondo.” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : 28 Februari 2012

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Dra. Inti Wasiati, MM.

NIP.195307311980022001

Anggota I,

Anggota II,

Drs. A. Kholiq Azhari, M. Si.

NIP. 195607261989021001

Drs. Anwar, M. Si.

NIP. 19630606198861001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A

NIP.195207271981031003

RINGKASAN

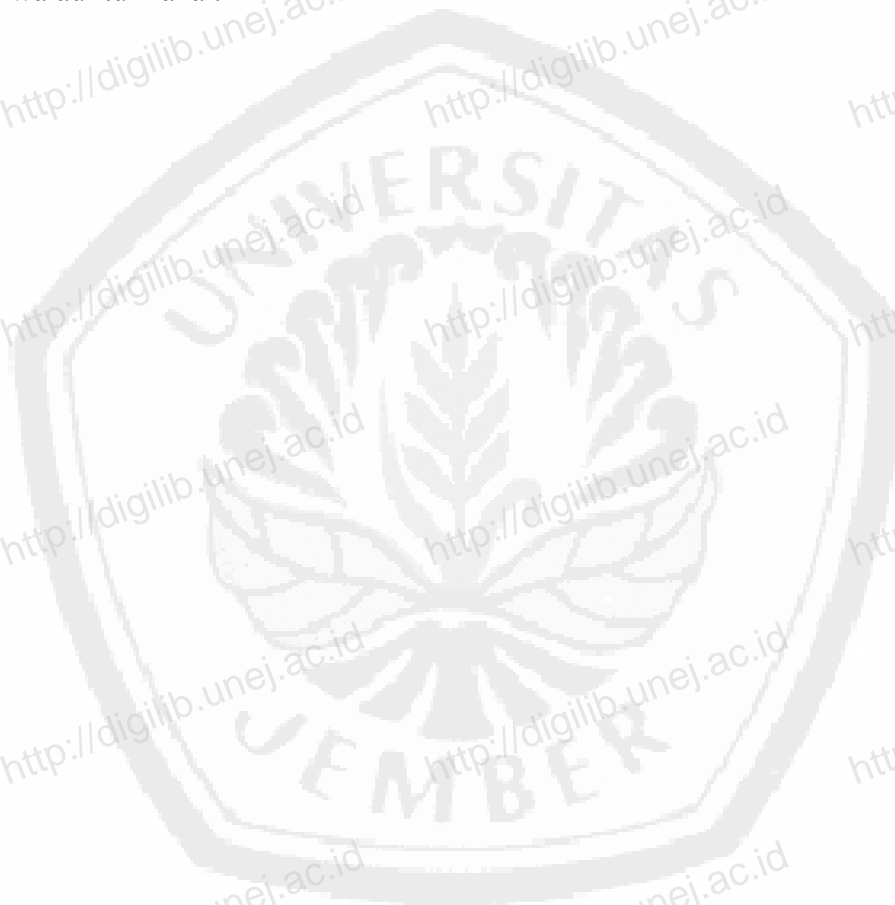
Perbandingan Kualitas Pelayanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sebelum Dan Sesudah Tarif Baru 2008 Di Kabupaten Itubondo; Mohammad Ariyanto, 050910201018;2012:97 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Hasil penelitian diperoleh bahwa perbandingan kualitas pelayanan pelanggan berdasarkan keputusan bupati N0.05 Tahun 2006 (tarif lama) dan keputusan bupati No.26 Tahun 2008 (Tarif baru) dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan sangat baik atau skor positif, yaitu pada dimensi Tangible (bukti langsung), dimensi Responsiveness (daya tanggap), dan dimensi Reliability (keandalan) yang berarti tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Untuk perolehan skor negatif dapat dilihat pada dimensi Empathy (Empati), dan pada dimensi Assurance (jaminan) tapi pada item kepastian petugas pelayanan saja, ini berarti tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan masih kurang memuaskan.

Sedangkan pada laporan pengaduan pelanggan kualitas yang diberikan masih kurang baik, dijelaskan bahwa sebelum adanya tarif baru 2008 jumlah pelapor paling banyak pada pipa dinas 174 pelanggan, meter air macet 252 pelanggan, dan air tidak mengalir 119 pelanggan, sedangkan sesudah adanya tarif baru 2008 pelapor paling banyak yaitu air tidak mengalir 210 pelanggan, air kecil 205 pelanggan, dan keberatan pemakaian 275 pelanggan. Dari desain eksperimental kita dapat mengetahui bahwa kebijakan tarif baru di PDAM kabupaten Situbondo dapat di kalkulasikan atau dinyatakan belum berhasil ini terbukti dengan masih banyaknya jumlah pengaduan yang di terima oleh PDAM kabupaten Situbondo sesudah tarif baru 2008.

Maka dari sini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan pelanggan yang diberikan PDAM Kabupaten Situbondo masih kurang memuaskan, ini dikarenakan dari tujuan PDAM sendiri masih belum mampu memberikan pelayanan yang

memuaskan dan yang efektif. Misalnya, masih seringnya air kecil di pagi hari, air terkadang kotor dan berlumut, tarif yang dibebani kadang tidak sesuai dengan apa yang terpakai. Seharusnya dengan adanya kebijakan tarif baru maka kualitas pelayanan pelanggan harus lebih baik dari sebelumnya, sehingga konsumen dalam hal ini adalah pelanggan tetap bisa merasakan kualitas pelayanan yang efektif dan lebih baik walau itu mahal.



PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT penulis panjatkan atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perbandingan Kualitas Pelayanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sebelum Dan Sesudah Tarif Baru 2008 Di Kabupaten Situbondo.. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Drs. Anwar, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
2. Drs. Harun Al Rasyid, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak wawasan baru dan dengan sabar membimbing penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi;
3. Rahmat Hiadayat, S.Sos, M.PA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa;
4. Bpk/ibu selaku pegawai PDAM kabupaten Situbondo yang telah memberikan informasi.
5. Bapak/Ibu dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang memberi ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah;
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis sadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, maka dari itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi pihak yang membutuhkan.

Jember, 28 Februari 2012

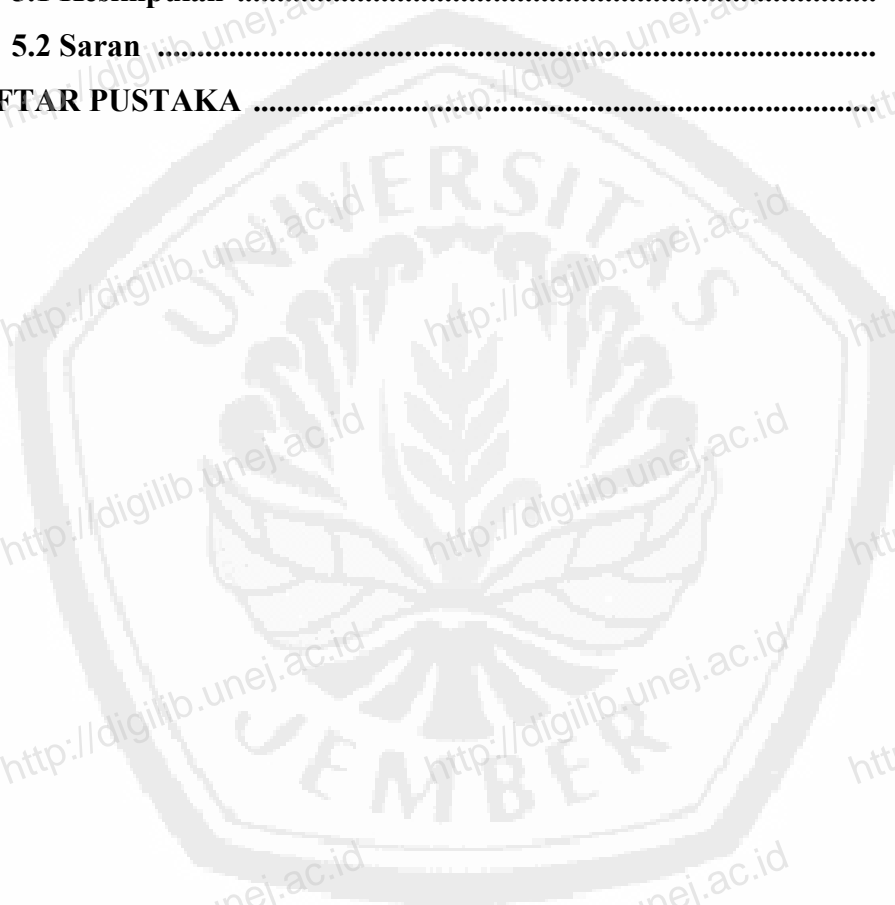
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xviii
LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Kerangka Teori	15
2.2 Konsep Pelayanan	18
2.3 Konsep Kebijakan Tarif Baru	21
2.3.1 Biaya pasang baru	21
2.3.2 Kewajiban pelanggan	22
2.3.3 Larangan dan pelanggaran pelanggan	22
2.3.4 Misi PDAM Kabupaten Situbondo	23
2.3.5 Langkah dan upaya yang telah dan akan di tempuh	24
2.3.6 Sumber-sumber air yang tersedia	24

2.3.7	Retribusi air dan panjang pipa.....	24
2.3.8	Tarif dasar dan biaya operasional	25
2.4	Konsep Evaluasi Kebijakan Publik.....	25
2.5	Konsep Kualitas Pelayanan.....	26
2.6	Model Eksperimen	30
BAB 3	METODE PENELITIAN	33
3.1	Tipe penelitian	33
3.2	Penentuan Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.3	Penentuan Populasi Dan Sampel.....	34
3.3.1	Penentuan Populasi.....	34
3.3.2	Penentuan Sampel.....	37
3.4	Definisi Operasional.....	38
3.5	Sumber data.....	41
3.6	Teknik Pengumpulan Data	42
3.7	Metode Analisis Data	43
3.8	Desain Penelitian	46
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Sejarah Berdirinya PDAM Situbondo	47
4.1.1	Misi PDAM Situbondo,.....	48
4.1.2	Visi PDAM Situbondo	48
4.1.3	Kedudukan, Tugas pokok serta Fungsi PDAM Situbondo	48
4.1.4	Struktur Organisasi	49
4.2	Tarif PDAM Dari Tahun 1992 S/d 2008	66
4.3	Perbandingan Kualitas Pelayanan	71
4.3.1	Menurut 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan.....	71
4.3.1.1	Berdasarkan Keputusan Bupati No.05 Tahun 2006 Menurut 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan	71
4.3.1.2	Berdasarkan Keputusan Bupati No.26 Tahun 2008	

Menurut 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan	82
4.3.2 Menurut Laporan Pengaduan Pelanggan	95
4.3.4 Menurut Hasil Observasi (pengamatan) Langsung Terhadap Pelanggan	100
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tarif PDAM Per Februari 2006 s/d Februari 2008 Keputusan Bupati No.05 Tahun 2006	9
Tabel 1.2 Tarif PDAM Per Februari 2008 s/d September 2010 Keputusan Bupati No.26 Tahun 2008	10
Tabel 1.3 Perbandingan Tarif Lama Dan Baru Di PDAM Situbondo	12
Tabel 2.1 Sumber-Sumber Air PDAM Situbondo	24
Tabel 2.2 Distribusi Air PDAM Situbondo.....	24
Tabel 2.3 Panjang Pipa PDAM Situbondo.....	24
Tabel 2.4 Tarif Dasar Dan Biaya Operasional PDAM Situbondo	25
Tabel 2.5 Model Eksperimen	20
Tabel 3.1 Jumlah Pelanggan PDAM Situbondo Per Juli 2010	35
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan PDAM Situbondo.....	49
Tabel 4.2 Tarif PDAM Dari Agustus 1992.....	67
Tabel 4.3 Tarif PDAM per Agustus 1992 s/d Februari 1994.....	67
Tabel 4.4 Tarif PDAM per Maret 1994 s/d Maret 1996	68
Tabel 4.5 Tarif PDAM per April 1996 s/d Februari 2006	68
Tabel 4.6 Tarif PDAM per Februari 2006 s/d Februari 2008	69
Tabel 4.7 Tarif PDAM per Februari 2008 s/d September 2010.....	70
Tabel 4.8 Deskripsi kondisi sarana dan prasarana gedung menurut keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36)	72
Tabel 4.9 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36)	72
Tabel 4.10 Deskripsi kondisi penampilan petugas menurut keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36)	73
Tabel 4.11 Deskripsi kondisi Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) keputusan	

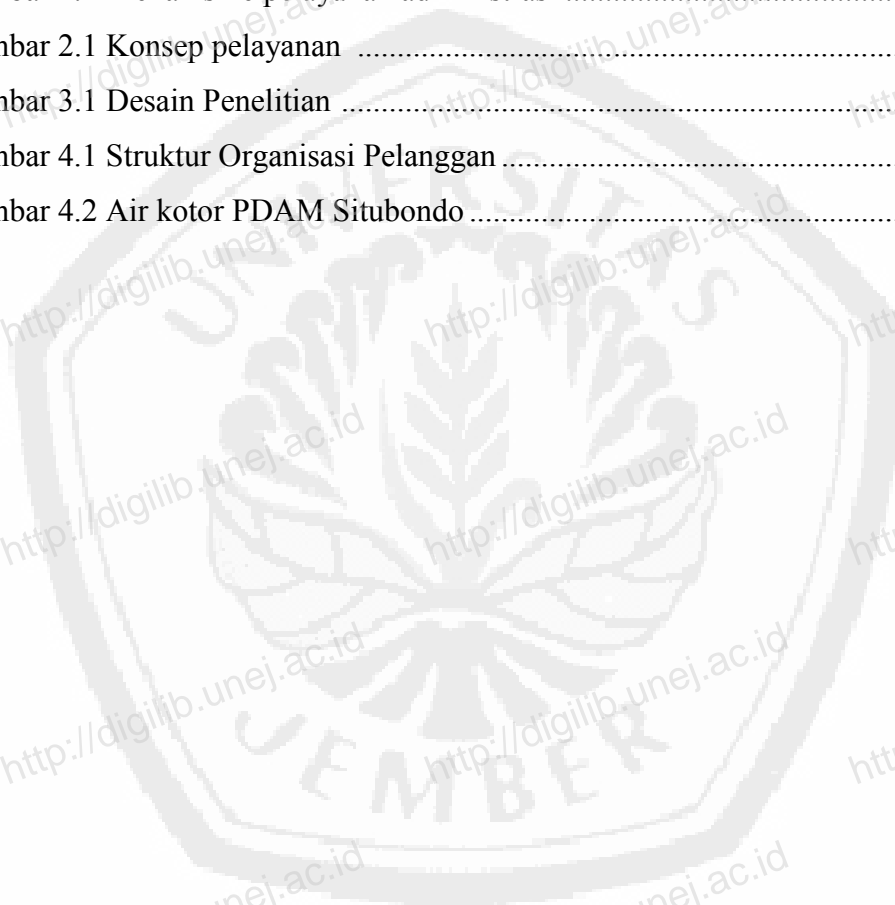
Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36)	73
Tabel 4.12 Deskripsi Konsistensi kinerja menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36).....	74
Tabel 4.13 Deskripsi Sifat dapat dipercaya menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006responden (n = 36).....	75
Tabel 4.14 Deskripsi Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36)	75
Tabel 4.15 Deskripsi Ketersediaan dan kesiapan pelayanan menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36) .	76
Tabel 4.16 Deskripsi Kemampuan dalam memberikan informasi menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36) .	76
Tabel 4.17 Deskripsi Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36) .	77
Tabel 4.18 Deskripsi Kesopanan petugas menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36).....	78
Tabel 4.19 Deskripsi Pemahaman dan pengetahuan petugas menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36)..	78
Tabel 4.20 Deskripsi Kepastian Tarif Pelanggan Menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36)	79
Tabel 4.21 Deskripsi Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36)	78
Tabel 4.22 Deskripsi Akses terhadap petugas layanan menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36)	80
Tabel 4.23 Dripsi Perhatian petugas dalam memberikan menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36)	80
Tabel 4.24 Deskripsi Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36)	81
Tabel 4.25 Kualitas Pelayanan Pelanggan menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36).....	82

Tabel 4.26 Deskripsi kondisi sarana dan prasarana gedung menurut Keputusan Bupati Situbondo No.26 Tahun 2008 responden (n =36).	83
Tabel 4.27 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut Keputusan Bupati Situbondo No.26 Tahun 2008 responden (n =36).....	83
Tabel 4.28 Deskripsi Penampilan petugas menurut Keputusan Bupati Situbondo No.26 Tahun 2008 responden (n =36)	84
Tabel 4.29 Deskripsi Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) menurut Keputusan Bupati Situbondo No.26 Tahun 2008 responden (n =36)	84
Tabel 4.30 Deskripsi kondisi Konsistensi kinerja menurut Keputusan Bupati Situbondo No.26 Tahun 2008 responden (n =36).....	85
Tabel 4.31 Deskripsi kondisi Sifat dapat dipercaya menurut Keputusan Bupati Situbondo No.26 Tahun 2008 responden (n =36).....	86
Tabel 4.32 Deskripsi dimensi Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) menurut Keputusan Bupati Situbondo No.26 Tahun 2008 responden (n =36).	86
Tabel 4.33 Deskripsi Ketersediaan dan kesiapan pelayanan menurut Keputusan Bupati Situbondo No.26 Tahun 2008 responden (n =36)responden...	87
Tabel 4.34 Deskripsi Kemampuan dalam memberikan informasi menurut Keputusan Bupati Situbondo No.26 Tahun 2008 responden (n =36).	87
Tabel 4.35 Deskripsi kondisi Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) menurut Keputusan Bupati Situbondo No.26 Tahun 2008 responden (n =36)	88
Tabel 4.36 Deskripsi Kesopanan petugas menurut Keputusan Bupati Situbondo No.26 Tahun 2008 responden (n =36).....	89
Tabel 4.37 Deskripsi Pemahaman dan pengetahuan petugas menurut Keputusan Bupati Situbondo No.26 Tahun 2008 responden (n =36)	89
Tabel 4.38 Deskripsi Kepastian Tarif Pelanggan Menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36).....	90
Tabel 4.39 Deskripsi Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut Keputusan Bupati Situbondo No.26 Tahun 2008 responden (n =36).....	90

Tabel 4.40 Deskripsi Akses terhadap petugas layanan menurut Keputusan Bupati Situbondo No.26 Tahun 2008 responden (n =36).....	91
Tabel 4.41 Deskripsi Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan menurut Keputusan Bupati Situbondo No.26 Tahun 2008 responden (n =36) .	91
Tabel 4.42 Deskripsi Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) menurut Keputusan Bupati Situbondo No.26 Tahun 2008 responden (n =36).....	92
Tabel 4.43 Kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Situbondo Menurut keputusan No.28 tahun 2008 responden (n = 36)	93
Tabel 4.44 Rekapitulasi perhitungan Eksperimen untuk Kualitas Pelayanan pelanggan di PDAM kabupaten Situbondo.....	94
Tabel 4.45 Perbandingan Tarif pada sektor niaga dari tahun 1992 s/d 2008 di PDAM kabupaten Situbondo.	96
Tabel 4.46 Laporan pengaduan pelanggan selama 2006 s/d 2008.....	97
Tabel 4.47 Laporan pengaduan pelanggan selama 2008 s/d 2010.....	98
Tabel 4.48 Deskripsi hasil pengaduan pelanggan menurut model Eksperimen.....	99

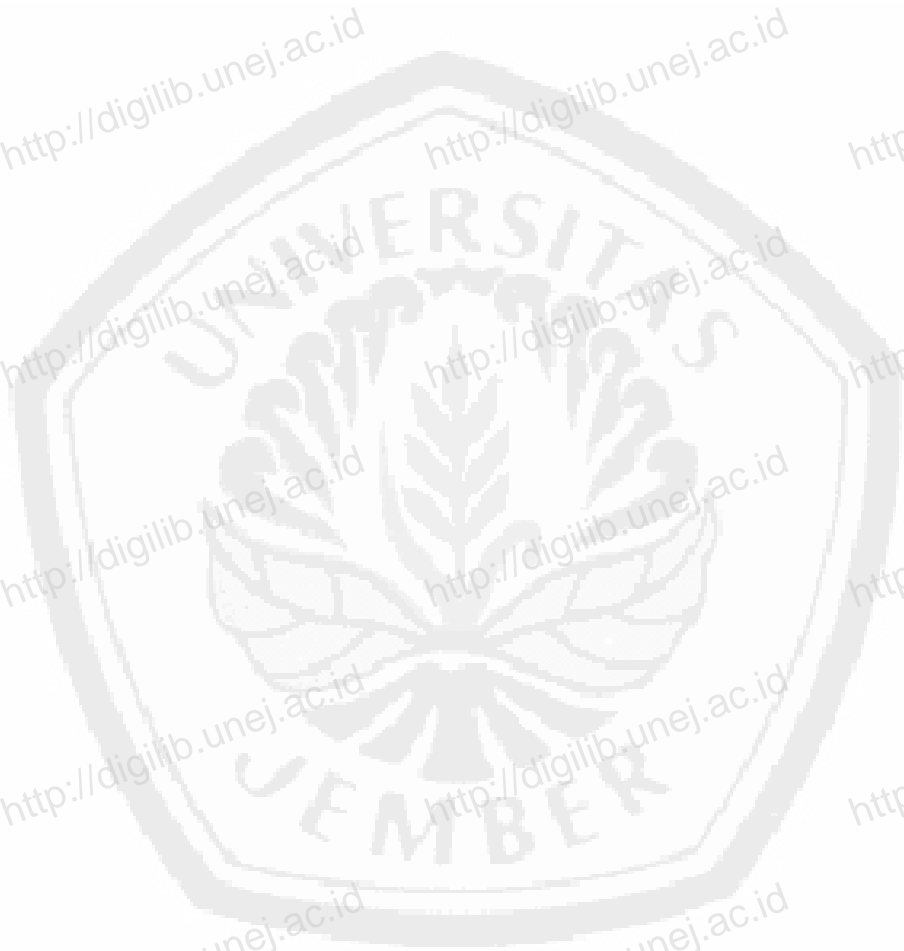
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Mekanisme pelayanan administrasi	7
Gambar 2.1 Konsep pelayanan	19
Gambar 3.1 Desain Penelitian	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pelanggan	50
Gambar 4.2 Air kotor PDAM Situbondo	100



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Surat Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
3. Surat Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Situbondo.
4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari PDAM Kabupaten Situbondo
5. Pedoman Kuesioner.
6. Hasil Kuesioner
7. Keputusan Bupati No.05 Tahun 2006
8. Keputusan Bupati No.26 Tahun 2008



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, yang esensinya adalah memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional sesuai dengan prinsip-prinsip demokratis dan keadilan, bertujuan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, pemerintah daerah khususnya daerah kabupaten dan daerah kota yang menjadi titik berat otonomi daerah lebih leluasa mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat secara efisien, efektif, dan ekonomis.

Dengan demikian hak dan kewenangan daerah kabupaten dan daerah kota adalah sangat luas, sebagaimana diatur dalam pasal 14 Undang-Undang No 32 tahun 2004 mencakup hampir semua kewenangan pemerintahan kecuali kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, agama, moneter dan fiskal nasional, serta kewenangan yang menjadi urusan propinsi. Bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan daerah kabupaten dan daerah kota meliputi pekerjaan umum, pertanian, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi dan tenaga kerja.

Konsekuensi logis dari pemberian kewenangan yang luas kepada daerah dan menjadi salah satu tolok ukur kesiapan daerah untuk berotonomi adalah kemampuan keuangan yang bersumber dari PAD. Koswara (2000:50).

Sumber penerimaan pendapatan asli daerah merupakan sumber keuangan daerah yang digali dari dalam wilayah yang bersangkutan. Oleh sebab itu, pemerintah daerah harus mengupayakan secara optimal untuk menggali potensi yang dimiliki sehingga mampu untuk meningkatkan PAD.

Dalam Undang-Undang No 32 Tahun 2004, tentang pemerintahn daerah pasal 157 disebutkan bahwa sumber-sumber pendapatan daerah terdiri atas:

a. Pendapatan asli daerah, yaitu:

- 1) Hasil pajak daerah
- 2) Hasil retribusi daerah
- 3) Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan;
- 4) Lain-lain pendapatan daerah yang sah.

b. Dana perimbangan;

c. Lain-lain pendapatan daerah yang sah.

Selama ini kontribusi PAD terhadap belanja daerah masih rendah, karena jenis sumber PAD masih tergolong masih kecil dan pengelolaannya belum intensif. Untuk membiayai kewenangan tersebut, pemerintah daerah harus memperbesar penerimaan dengan melakukan dua hal: (a) mobilisasi sumber-sumber penerimaan konvensional melalui intensifikasi dan ekstensifikasi pajak daerah dan retribusi daerah serta optimalisasi pinjaman daerah dan laba BUMD, (b) melakukan optimalisasi sumber penerimaan baru, yaitu penerimaan dari hasil pengelolaan kekayaan daerah. Dengan demikian, dimasa mendatang daerah lebih mampu dan mandiri dalam melaksanakan otonomi daerah (Meneg. PUOD dan PAU-SE UGM,2000:II-5).

PDAM Kabupaten Situbondo merupakan salah satu badan usaha milik pemerintah Kabupaten Situbondo yang berbentuk Perusahaan Umum Daerah (Perumda). Sebagai perusahaan daerah, PDAM Kabupaten Situbondo mengemban tugas dan kewajiban untuk mengelola air minum bagi masyarakat (pelanggan) serta memupuk pendapatan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah. Dalam hubungannya dengan pelayanan public, PDAM berperan sebagai salah satu pengelola utilitas umum yang berupa air minum bagi kepentingan masyarakat (pelanggan) harus berhati-hati dalam memberikan pelayanannya agar tercipta kepuasan pihak-pihak yang dilayani atas jasa pelayanan yang diberikan. Keberadaan perusahaan daerah air minum sebagai unsure pelayanan public, harus mengutamakan aspek social. Hal ini tercermin di dalam penetapan harga produk lebih mempertimbangkan kemampuan masyarakat, namun dibalik ekonomi, yaitu mencari keuntungan, karena menjadi salah satu sumber pendapatan asli daerah. Konsekuensinya logis bagi terciptanya kondisi

tersebut adalah dapat meminimalkan kemungkinan timbulnya respon negative dari masyarakat sebagai pelanggan jasa pelayanan.

Pelayanan publik (termasuk didalamnya air bersih) harus dilaksanakan dalam rangkaian kegiatan yang terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, dan terjangkau. Keputusan MenPAN No. 81 tahun 1993 mengutarakan bahwa pelayanan public harus mengandung unsure-unsur sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efektivitas dan efisiensi.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari fenomena tersebut dapat diartikan bahwa kebijakan yang diputuskan oleh suatu lembaga atau organisasi pemerintah terlebih yang menyelenggarakan pelayanan terhadap publik seperti PDAM haruslah berkiblat pada kepentingan masyarakat (public) sebagai pelanggannya bukan untuk kepentingan golongan tertentu semata. Partisipasi atau keterlibatan masyarakat *stakeholders* lainnya sangatlah penting dalam pembuatan kebijakan sebab hal tersebut berkaitan erat dengan dampak yang muncul nantinya setelah kebijakan tersebut berjalan.

Hal tersebut yang menjadi PDAM menjadi institusi yang menarik karena adanya kontradiksi ini, disatu sisi PDAM diharapkan dapat meningkatkan PAD akan tetapi disisi lain tidak dapat menarik untung secara berlebihan dari masyarakat sebagai

konsumen karena PDAM merupakan perusahaan publik yang bertugas mengelola dan mendistribusikan kekayaan alam yang berupa air bersih.

Keputusan menteri dalam negeri Nomor 690-069 tahun 1992, tentang pola petunjuk teknis ditegaskan bahwa perusahaan daerah air minum mempunyai fungsi pokok pelayanan umum kepada masyarakat, sehingga di dalam menjalankan fungsinya tersebut perusahaan daerah air minum harus mampu membiayai dirinya sendiri dan berusaha meningkatkan produktivitas sehingga diharapkan mampu memberikan sumbangan kepada pemerintah daerah dalam fungsinya sumber pendapatan asli daerah.

Kebutuhan air bersih merupakan subjektif, dalam arti banyaknya kebutuhan konsumsi seseorang setiap harinya. Namun demikian air juga menjadi salah satu indikator kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. PDAM sebagai badan usaha milik daerah memiliki tugas pokok melayani kebutuhan air bersih, juga pendistribusian dan pengelolaannya, hal ini sesuai dengan UUD 1945 pasal 33.

Pelayanan publik merupakan sarana yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik ini pada dasarnya lebih memperhatikan tuntutan masyarakat. Tuntutan itu tidak hanya menyangkut kuantitas tetapi juga kualitas dari pelayanan sehingga aparatur negara berkewajiban memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Pelayanan prima menurut Barata (2004:27) adalah “Kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar pelanggan loyal kepada organisasi”. Oleh karena itu sebagai aparatur negara wajib melayani setiap warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik sesuai dengan KepMenpan No:63/KEP/M.PAN/07/2003 didefinisikan sebagai berikut:

“Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Hal penting yang menunjang pelaksanaan fungsi-fungsi yang dijelaskan dalam KepMenpan tersebut adalah kemampuan birokrasi mengelola dan menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan mempunyai akuntabilitas kepada seluruh masyarakat. Pelaksanaan fungsi ini idealnya didasarkan pada prinsip *equality*. Yakni dimana birokrasi tidak boleh memberikan pelayanan secara diskriminatif yang memandang masyarakat yang dilayani atas dasar status, pangkat dan golongan.

Hal tersebut sesuai dengan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Hakekat Pelayanan Publik adalah, “Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Dari penjabaran Hakekat Pelayanan Publik tersebut maka dapat diartikan pelaku pelayanan umum ini adalah instansi pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan publik dalam hal pencapaian pelayanan umum. Selain itu pula pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berkaitan dengan uraian tentang hakekat pelayanan publik di atas maka pemerintah pada dasarnya melayani masyarakat dan pemerintah sebagai pelaksana pelayanan tersebut haruslah berusaha untuk memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat pada umumnya yaitu untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang sempurna. Namun seiring dengan perkembangan hidup masyarakat dimana tingkat kebutuhan hidup yang semakin komplit dan semakin meningkat pula maka tuntutan masyarakat tersebut atas pelayanan pemerintah tidak hanya berfokus atas

ketersediaan barang dan jasa saja melainkan juga tuntutan itu ada pada keterhandalan tingkat kualitas pelayanan yang serba sempurna. Tuntutan masyarakat terhadap pencapaian kualitas pelayanan yang serba sempurna itu harus terpenuhi karena masyarakat sebagai *customer* akan semakin mengetahui dimana hak dan kewajiban mereka sebagai warga Negara.

Selain itu pula pemerintah harus mampu untuk memahami secara lebih baik lagi mengenai kebutuhan masyarakat dengan peningkatan kualitas pelayanan yang ada di sehingga dapat memberikan kepuasan pada masyarakat. Masyarakat akan bisa merasakan suatu pelayanan yang berkualitas, apabila layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karena itu dalam rangka pelaksanaan dan peningkatan kualitas pelayanan tersebut maka birokrasi pemerintahan tidak lagi harus menampilkan sebuah sosok sebagai penguasa melainkan sebagai *Public Service* atau pelayan masyarakat yang selalu berusaha untuk menetapkan berbagai kebijakan strategik dalam pencapaian kualitas pelayanan yang serba sempurna kepada masyarakat.

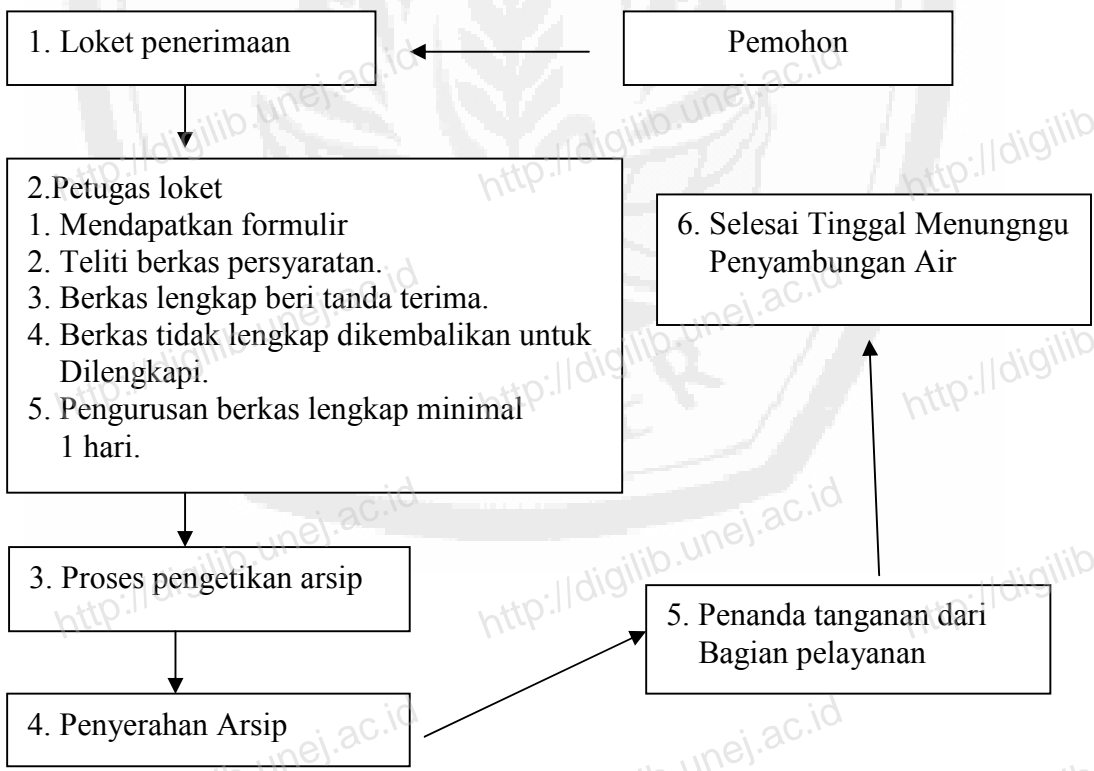
Dalam penelitian ini penulis mencoba menjelaskan bagaimana perbandingan proses pelayanan/ *public service* di dalam instansi PDAM Kabupaten Situbondo setelah adanya kebijakan penyesuaian tarif baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (konsumen) yang menggunakan jasa dari instansi tersebut.

Kita tahu bahwa setiap organisasi selalu dihadapkan kepada masalah, hal ini juga tidak dapat lepas dari PDAM. PDAM memiliki masalah antara lain kualitas air yang belum portable water (air dapat diminum secara langsung, bebas dari logam berat, asbestos, nitrat, garam, klorin, bakteri dan juga kuman), biaya tagihan yang mahal dan seringnya terjadi gangguan. Seperti kita alami sehari-hari bagaimana air dari PDAM seringkali macet atau mengalir kehitam-hitaman. Padahal air PDAM merupakan hal yang paling vital yang digunakan berbagai macam kegiatan seperti memasak dan mencuci. Maka dalam hal ini yang dibutuhkan masyarakat adalah kualitas pelayanan dari PDAM tersebut apakah sudah bisa di capai atau tidak.

Pada latar belakang ini saya mengambil permasalahan kualitas pelayanan yang terjadi di PDAM Kabupaten Situbondo terutama dari sektor klasifikasi niaga kecil C1 guna mempermudah penelitian yang meliputi toko, kantor perusahaan, praktek dokter, biro jasa, losmen/ penginapan, rumah kost, rumah sakit swasta dan gudang. Kualitas pelayanan tersebut dikaitkan pada sub bagian hubungan pelanggan yang bertugas pada sub bagian pelayanan dengan tarif lama dan baru di PDAM Kabupaten Situbondo. Disini peneliti mencari apakah ada perbandingan kualitas pelayanan yang terjadi di sektor niaga kecil dengan sub bagian pelayanan.

Adapun mekanisme pelayanan administrasi dalam pengurusan pendaftaran menjadi pelanggan PDAM Situbondo menurut keputusan bupati No 26 tahun 2008 adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1 mekanisme pelayanan administrasi.



Sumber: data sekunder PDAM Situbonda 2010

Dari gambar 1.1 diatas dapat digambarkan bahwa untuk penyambungan air PDAM Kabupaten Situbondo pemohon diharuskan datang sendiri ke PDAM Situbondo dan dengan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Pemohon datang ke petugas loket dengan membawa persyaratan pada jam kerja yaitu untuk hari Senin-Jumat siap melayani pukul 07.30-15.00 WIB dan untuk hari sabtu mulai melayani pukul 07.30-11.00 WIB.
2. Petugas meneliti persyaratan dan memberikan formulir untuk diisi.
3. Pemohon mengisi formulir dan melakukan sidik jari di Reserse, kemudian memberikan kembali formulir dan sidik jari tersebut ke petugas loket.
4. Petugas memproses / input data.
5. Penandatanganan oleh kepala bagian pelayanan.
6. Menunggu penyambungan air.

Memang benar berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Apapun jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu instansi pemerintah, layanan yang diberikan kepada masyarakat akan dikatakan baik apabila sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Sebagai gambaran untuk mengetahui kebijakan penyesuaian tarif baru PDAM yang ada di Kabupaten Situbondo, maka penulis memberikan data dalam bentuk tabel kebijakan tersebut. Berikut ini adalah tarif lama dan tarif baru.

Tabel 1.1 Tarif Air Minum Per Februari 2006 s/d Februari 2008

Keputusan Bupati No. 05 Tahun 2006

Klasifikasi	Perkotaan			Pedesaan		
	0-10	11-20	>21	0-10	11-20	>21
Sosial umum	350	375	400	300	325	350
Sosial khusus	400	450	500	325	350	400
Rumah tangga A	800	850	1.000	625	700	800
Rumah tangga B	850	900	1.100	675	750	850
Pemerintah	900	1.200	1.400	750	850	900
Niaga kecil	1.200	1.400	1.850	850	900	1.000
Niaga besar	1.400	1.850	2.450	900	1.150	1.250
Industri kecil	2.450	2.500	3.100	1.150	1.250	1.350
Industri besar	3.100	3.150	4.250	1.250	1.325	1.625
Pelabuhan darat	3.200	4.350	5.500	1.325	1.625	2.125
Pelabuhan laut	3.200	4.350	5.500	1.325	1.625	2.125

Sumber : PDAM kabupaten Situbondo tahun 2010

Tabel 1.2 Tarif Air Minum Per Februari 2008 s/d September 2010

Keputusan Bupati No. 26 Tahun 2008

Klasifikasi tarif	Biaya			Keterangan	
	Pemakaian	Tarif	Pemeliharaan Administrasi		
Untuk Keterangan Sosial					
	0-10	500		We umum, kamar mandi	
Sosial Umum (A1)	11-20	650	2.000	2.500	umum, terminal dan kran
	>21	770			umum.
	0-10	770			Yayasan social, rumah ibadah, dan rumah sakit pemerintah.
Sosial Umum (A2)	11-20	950	2.000	2.500	
	>21	1.025			
Untuk keperluan non niaga					
	0-10	1.200			Hanya berfungsi sebagai tempat tinggal.
Rumah tangga (B1)	11-20	1.350	2.500	3.500	
	>21	1.525			
	0-10	1.300			Disamping untuk tempat tinggal juga mempunyai tempat usaha.
Rumah tangga (B2)	11-20	1.600	2.750	3.750	
	>21	1.750			
	0-10	1.750			Kantor
Pemerintahan (B3)	11-20	2.475	3.500	4.250	Pemerintah dan lembaga lainnya.
	>21	2.670			
Untuk Keperluan Niaga					
	0-10	2.700			Toko, rumah Kost, biro jasa, rumah kost, Dan praktek dokter
Niaga kecil (C1)	11-20	3.000	4.250	4.500	
	>21	3.430			
	0-10	3.650			Ekport.import, .SPBU
Niaga besar (C2)	11-20	3.800	5.000	4.750	swalayan, apotek. perbankan,
	>21	4.150			perusahaan jasa.

	0-10	4.500				Kerajinan tangan,sanggar
Industri kecil (D1)	11-20	5.250	6.000	5.000		seni lukis, usaha konveksi
	>21	6.725				Peternakan
	0-10	6.725				Pabrik mobil, pertambangan
Industri besar (D2)	11-20	7.285	6.000	5.000		peternakan besar,pabrik minuman dan es.
	>21	8.500				
	0-10	8.500				
Untuk keperluan khusus						
Pelabuhan darat (E1)	0-10	8.500				Terminal bongkar muat barang.
	11-20	9.750	7.500	6.250		
	>21	10.250				
Pelabuhan laut (E2)	0-10	8.500				
	11-20	9.750	7.500	6.250		Cukup jelas.
	>21	10.250				
Pelabuhan udara (E3)	0-10	8.500				
	11-20	9.750	7.500	6.250		Cukup jelas.
	>21	10.250				

Sumber : PDAM kabupaten Situbondo tahun 2010

Dari tabel di atas yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah pada sektor niaga kecil (C1) karena sektor niaga menjadi sampel dalam penelitian ini. Berdasarkan dalam tabel di atas kita dapat membandingkan tarif lama yaitu tahun 2006 dengan tarif baru pada tahun 2008.

Tabel 1.3 Perbandingan Tarif Lama 2006 dan Baru 2008
Pada Sektor Niaga Kecil (C1) di PDAM Kabupaten Situbondo.

No	Uraian	Tarif		Ket	
		Lama	Baru		
1	Biaya pemasangan	Rp 540.000	Rp 750.000	Naik38,89%	
2	Biaya perawatan/pemeliharaan	Rp 3.750	Rp 4.250	Naik13,33%	
3	Biaya administrasi	Rp 4.250	Rp 4.500	Naik5,88%	
4	Tarif pemakaian	0-10	Rp 1.200	Rp 2.700	Naik125%
		11-20	Rp 1.400	Rp 3.000	Naik114,2%
		>21	Rp 1.850	Rp 3.430	Naik85,4%

Dari tabel diatas jelas ada kenaikan signifikan terhadap tarif baru PDAM kabupaten Situbondo, khususnya dalam pemasangan awal. Dengan adanya kebijakan tarif baru di PDAM kabupaten Situbondo seharusnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih ditingkatkan dan harus lebih baik. Maka dari itu peneliti akan mencari ada pengaruhnya atau tidak atas kenaikan biaya tersebut, misalnya ada tidaknya keluhan dari konsumen dari PDAM kabupaten Situbondo selaku sebagai penerima layanan, apakah konsumen mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah saat ini masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, misalnya yang disebabkan karena kurangnya layanan yang memadai, padahal tarif baru yang di keluarkan oleh PDAM sangat memberatkan sekali bagi konsumen.

Maka dari sinilah penulis mencoba membandingkan kualitas pelayanan pelanggan sebelum dan sesudah adanya tarif baru 2008 di PDAM Kabupaten Situbondo, seharusnya dengan adanya tarif baru yang lebih mahal dan sangat memberatkan konsumen (pelanggan) maka kualitas pelayanan yang diberikan harus sejalan dengan mahalnya tarif yang dibebani tersebut, sehingga tidak lagi terdapat keluhan-keluhan atau jenis pengaduan yang ditujukan kepada pihak PDAM Kabupaten Situbondo.

1.2 Perumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2005:32) bahwa “Masalah diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi. Pokok permasalahan dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah maka penulis menggunakan jenis permasalahan deskriptif yang menurut Sugiyono (2005:34) bahwa suatu permasalahan yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri).

Adapun pokok permasalahan dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah diatas adalah **“Bagaimanakah kualitas pelayanan pelanggan sebelum dan sesudah adanya penyesuaian tarif baru 2008 di PDAM kabupaten Situbondo?”**

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Setiap usaha atau kegiatan tentu mempunyai tujuan. Demikian juga halnya dengan penelitian. Tujuan penelitian harus dikemukakan dengan jelas agar orang mengetahui apa sebenarnya yang hendak dicapai peneliti dengan penelitiannya.

Tujuan penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang ada sebagai berikut:

“Untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah adanya penyesuaian tarif baru 2008 di PDAM Kabupaten Situbondo”

1.3.2 Manfaat Penelitian

Setiap kegiatan penelitian yang dilakukan peneliti pasti mempunyai beberapa manfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kepentingan akademis

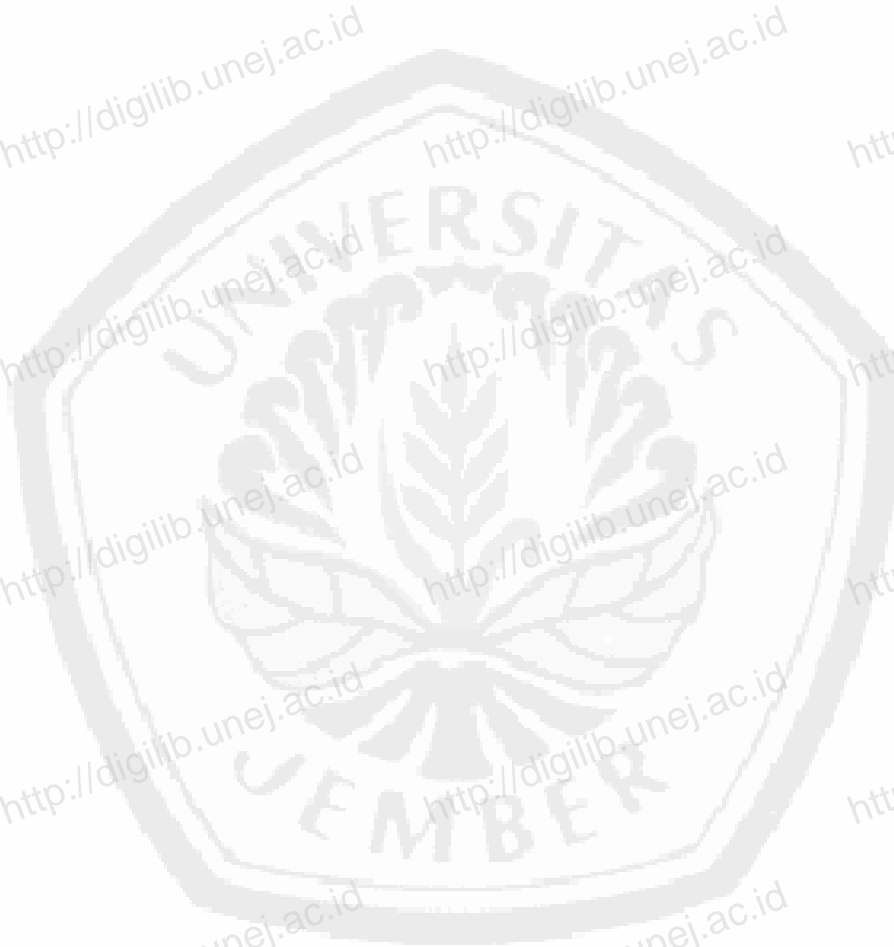
Hasil dari studi diharapkan dapat memberikan kontribusi dan rekomendasi bagi para peneliti lainnya, khususnya terkait dengan perkembangan studi tentang kualitas pelayanan publik.

b. Kepentingan praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi segenap petugas Kantor PDAM Kabupaten Situbondo mengenai kualitas pelayanan.

c. Kepentingan pribadi atau peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, bahan referensi, kajian dan pengetahuan bagi penulis mengenai kualitas pelayanan publik



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

Setelah masalah penelitian dirumuskan, maka langkah kedua dalam proses penelitian (kuantitatif) adalah mencari teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teoritis untuk pelaksanaan penelitian (Sumadi Suryabarata, 1990). Landasan teori ini perlu ditegakkan agar penelitian itu mempunyai dasar yang kokoh, bukan sekedar perbuatan coba-coba (*trial and error*). Adanya landasan teori merupakan ciri bahwa penelitian itu merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data.

Teori mempunyai peranan yang sangat besar dalam penelitian sebab dengan teori, peneliti mencoba menerangkan fenomena sosial atau fenomena alami yang menjadi pusat perhatiannya. Menurut Singarimbun dan Effendi (1989:37), “teori adalah serangkaian asumsi, konsep, konstrak, definisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial dengan cara merumuskan hubungan antar konsep.”

Dari definisi di atas, teori mengandung tiga hal. *Pertama*, teori adalah serangkaian preposisi antar konsep-konsep yang saling berhubungan. *Kedua*, teori menerangkan secara sistematis suatu fenomena sosial dengan cara menentukan hubungan antar konsep. *Ketiga*, teori menerangkan fenomena tertentu dengan cara menentukan konsep mana yang berhubungan dengan konsep lainnya dan bagaimana bentuk hubungannya.

Konsep digunakan dalam penelitian untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti. Melalui konsep, peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian (*events*) yang berkaitan satu dengan lainnya. Menurut Singarimbun dan Effendi (1989:34), “konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu.”

Setiap organisasi merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien dapat dilakukan melalui usaha-usaha secara berkelompok. Berkaitan dengan hal tersebut, Robbins (2003:4) menyatakan bahwa :
”Organisasi adalah suatu unit sosial yang dikoordinasikan secara sengaja, terdiri dari dua orang atau lebih yang berfungsi pada suatu basis yang relatif bersinambung untuk mencapai tujuan atau serangkaian tujuan.”

Dari pendapat Robbins di atas dapat diambil kesimpulan bahwa dalam organisasi itu terdapat unsur-unsur pokok meliputi :

1. Sebagai sarana atau alat pencapaian tujuan;
2. Adanya orang-orang yang bekerja sama;
3. Adanya kejelasan tugas, wewenang dan tanggung jawab;
4. Adanya tujuan yang jelas.

Keempat unsur tersebut merupakan unsur-unsur dalam hal yang sangat menentukan dan penting dalam mencapai tujuan organisasi, dimana unsur manusia mempunyai peranan yang sangat penting dan dominan dalam mencapai tujuan dari organisasi.

Pemerintah sebagai organisasi publik mempunyai tugas umum seperti yang terdapat pada pembukaan UUD 1945 alenia ke -4 yaitu

“...melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial....”

Dalam pelaksanaan tugas umum tersebut ada tugas dan fungsi dari pemerintah tersebut harus dilaksanakan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah. Dalam LAN RI (1996:54) ada beberapa fungsi pemerintah, yaitu:

1. pengaturan yang meliputi perumusan kebijaksanaan nasional dan kebijaksanaan umum, perumusan dan penetapan kebijaksanaan serta kebijaksanaan teknis sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh presiden

2. pemberian pelayanan dan perijinan sesuai dengan kebijaksanaan umum yang ditetapkan oleh presiden dan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku
3. pemantauan, pemberian bimbingan dan pembinaan terhadap kegiatan masyarakat dan bidang tugasnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
4. penyediaan dan penyebarluasan informasi seluas-luasnya kepada masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
5. penguasaan atas bumi, air dan kekayaan alam lainnya yang terkandung di dalamnya serta cabang produksi yang menguasai hajat hidup orang banyak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
6. pengelolaan atas kekayaan milik negara yang dipergunakan untuk kepentingan umum dan untuk pelaksanaan tugas pokok yang menjadi tanggung jawabnya
7. pengembangan masyarakat sesuai dengan bidang tugas pokoknya.

Dari ketujuh fungsi di atas penulis lebih menekankan pada fungsi pemerintah yaitu salah satunya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang diemban oleh aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Definisi pelayanan menurut Boediono (2003:60) adalah “suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.

Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi *Publik* yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dkk (Sinambela, 2006:5) mendefinisikan “publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki”.

Pelayanan Publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan

aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan Pelayanan Publik menurut Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur no.11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik adalah “segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik”.

Lebih lanjut dalam Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) no.63 tahun 2003 menjelaskan bahwa “Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan”.

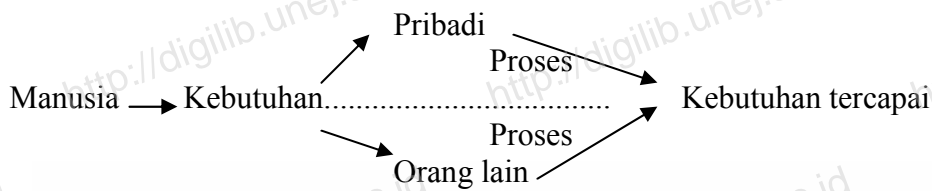
Menurut Parasuraman (dalam Moenir, 2002:18) bahwa : “Kualitas pelayanan yang baik adalah sesuai atau melampaui apa yang diharapkan oleh pelanggan atas pelayanan yang mereka terima”.

Pada organisasi pemerintah yang langsung berhubungan dengan masyarakat (pelanggan) maka diperlukan kualitas pelayanan yang optimal sebab hal itu dipercaya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan pelayanan yang optimal maka kepuasan pelanggan akan berlangsung optimal pula. Dalam arti bahwa pengelola pelayanan publik harus mampu memberikan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Jadi kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Meskipun bersifat abstrak, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan pada hakekatnya merupakan penilaian terakhir dari kualitas pelayanan yang diterima sehingga harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dapat terpenuhi.

2.2 Konsep Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain. Proses

pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain inilah yang dinamakan Pelayanan (moenir, 2002:17).



Gambar : 2.1 Pelayanan sebagai proses

Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Definisi pelayanan menurut Boediono (2003:60) adalah “suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.

Sedangkan menurut Kotler dalam Sampara Lukman (Sinambela, 2006:4) menyatakan bahwa “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan / kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan / minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan”.

Pelayanan publik menurut Perda Propinsi Jawa Timur No 11 Tahun 2005 adalah sebagai berikut:

“Segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas layanan publik baik oleh pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik”

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang harus dilaksanakan yang sesuai pada pedoman tata laksana pelayanan umum dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur/tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, maksudnya adalah mengenai: Prosedur/tata cara pelayanan, Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi, Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum, Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
3. Kepastian waktu, dalam hal ini mengenai kepastian waktu adalah: Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum, Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
4. Akurasi, maksudnya adalah bahwa produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan, serta dapat memberikan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, dalam arti pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana antara lain tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika serta faktor kemudahan akses.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, maksudnya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.3 Konsep Kebijakan Tarif PDAM Kabupaten Situbondo

2.3.1 Biaya pasang baru

2.3.1.1 Tarif lama No 05 tahun 2006

Berdasarkan No 05 tahun 2006 tentang Penyesuaian tarif baru air minum PDAM Kabupaten Situbondo dijelaskan bahwa:

- a) Mendatangi sendiri ke kantor PDAM dengan membawa foto copy KTP/SIM/Surat keterangan domisili.
- b) Biaya minimal pemasangan instalasi air minum jarak 1 s/d 6 meter dari pipa cabang distribusi sebesar Rp. 540.000,- dan
- c) Bagi yang membayar secara angsuran uang muka minimal 50% dari total biaya pemasangan ditambah biaya administrasi dan sisa angsuran maksimal 5 (lima) kali angsuran.
- d) Sewaktu-waktu biaya sambungan baru dapat berubah sesuai dengan ketentuan.
- e) Sambungan baru diberlakukan mulai tanggal 1 maret 2006.

2.3.3.2 Tarif baru No 26 tahun 2008

Berdasarkan keputusan Bupati No 26 tahun 2008 tentang Penyesuaian tarif baru air minum PDAM Kabupaten Situbondo dijelaskan bahwa:

- a) Mendatangi sendiri ke kantor PDAM dengan membawa foto copy KTP/SIM/Surat keterangan domisili.
- b) Membayar uang pendaftaran sebesar Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah).
- c) Biaya pemasangan jaringan instalasi air minum adalah sebesar Rp. 750.000,- untuk pemasangan baru standar (pipa standar PADM kabupaten Situbondo

sepanjang 1 s/d 6 meter dengan ukuran $\frac{3}{4}$ " dan tidak termasuk biaya crossing jalan bila ada serta accessories bila melebihi standar 6 meter.

2.3.2 Kewajiban Pelanggan :

1. Memelihara kebersihan dan menjaga keamanan instalasi saluran air minum yang berada di lokasi.
2. Membayar atas pemakaian rekening air dan rekening non air (biaya sambungan baru) dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku di PDAM kabupaten Situbondo..
3. Mentaati ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di PDAM kabupaten Situbondo.
4. Memberikan informasi bila menemui:
 - a. Petugas PDAM yang menyalahkkan wewenang untuk disampaikan kepada direktur secara tertulis.
 - b. Terjadinya kerusakan pada instalasi saluaran air minum pada pelanggan.
 - c. Terjadinya kebocoran pada instalasi saluran air minum dan jaringan pipa.
5. Mempermudah petugas/pegawai PDAM dalam melakukan pembacaan angka meter air atau pengawasan instalasi saluran air minum.
6. Bagi penghuni baru namun rumah yang ditempati ternyata terdapat tunggakan rekening air dan non air termasuk biaya sanksi denda dan biaya pembukaan segel maka tetap menjadi kewajiban pelanggan.

2.3.3 Larangan dan Pelanggaran Pelanggan

Setiap pelanggan air minum PDAM kabupaten Situbondo di larang:

- a) Melakukan kegiatan-kegiatan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan pegawai sehingga dapat merugikan perusahaan.
- b) Memberikan hadiah atau sesuatu pemberian itu dengan ada maksud tertentu kepada perusahaan.

- c) Melakukan transaksi pembayaran kepada pihak lain selain yang di tunjuk oleh direktur.
- d) Menghalangi petugas dalam menjalankan tugasnya.
- e) Membangun, menanam pohon dan lain-lain tanpa seizin perusahaan PDAM.

Yang dimaksud pelanggaran adalah:

- a) Terlambat melakukan pembayaran sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.
- b) Merusak instalasi saluran air dengan sengaja..
- c) Menjual air atau memindahkan instalasi saluran air kepada pihak lain tanpa seizin perusahaan.
- d) Menggunakan alat penyadap air atau pompa hisap pada instalasi air.
- e) Membuka, merusak, memutus segel air dengan sengaja.
- f) Memasang dan menyalurkan jaringan pipa kepada pihak lain.
- g) Dengan sengaja memperlambat jalannya nomerator air dengan alat apapun.

2.3.4 Misi dan Visi PDAM kabupaten Situbondo sebagai berikut:

2.3.4.1 Misi PDAM Kabupaten Situbondo

Tahun 2006

- 1) Melaksanakan perluasan jaringan pipa dengan menambah jumlah sambungan rumah dan memperluas wilayah pelayanan.
- 2) Memberikan kemudahan kepada para pelanggan.

Tahun 2008

- 1) Memberikan pelayanan air bersih yang sehat dan ekonomis.
- 2) Menyelenggarakan pengelolaan air bersih secara efektif dan efisien.

2.3.4.2 Visi PDAM Kabupaten Situbondo

Tahun 2006

Menjadi perusahaan yang mampu mewujudkan masyarakat sehat dan sejahtera melalui pemenuhan kebutuhan air bersih dan sehat

Tahun 2008

Menjadi perusahaan yang mampu mewujudkan masyarakat sehat dan sejahtera melalui pemenuhan kebutuhan air bersih dan sehat.

2.3.5 Langkah dan upaya yang telah dan akan di tempuh:

- a) Menurunkan tingkat Non Revenue Water (NRW).
- b) Menambah kapasitas produksi.
- c) Meningkatkan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas.
- d) Menambah cakupan pelayanan.
- e) Meningkatkan kemampuan profesionalisme SDM.
- f) Meningkatkan pelayanan administrasi yang cepat, mudah, sederhana dan akurat.
- g) Meningkatkan kesadaran masyarakat hemat air dan bayar air.
- h) Meningkatkan kerja sama dengan stakeholder.

2.3.6 Sumber-sumber air yang tersedia

Tabel 2.1 Sumber-sumber air yang tersedia

Sungai	-
Mata air	1.5 lt/detik
Danau / waduk	-
Sumur dalam	359.7 lt/detik

Sumber: PDAM Kabupaten Situbondo

2.3.7 Distribusi Air

Tabel 2.2 distribusi air

Jumlah air terdistribusi	8.229.680 m ³
Jumlah air terjual	5.405.510 m ³
Kehilangan air	34.31% (tahun 2010)

Sumber: PDAM Kabupaten Situbondo

2.3.8 Panjang pipa

Tabel 2.3 panjang pipa

Panjang pipa transmisi	5.074 m
Panjang pipa distribusi	82.134 m
Panjang pipa pelayanan	334.771 m

Sumber: PDAM Kabupaten Situbondo

2.3.9 Tarif dasar dan biaya operasional

Tabel 2.4 tarif dasar dan biaya operasional

Tarif dasar permeter kubik	Rp 1.200,00,-
Biaya produksi permeter kubik	Rp 1.388,24,-
Biaya operasional	
Biaya operasional (belum termasuk bunga dan penyusutan)	Rp 8.080.257.080,-
Total biaya (termasuk bunga dan penyusutan)	Rp 9.227.272.033,-
Total pendapatan	Rp 10.262.542.571,-

Sumber: PDAM Kabupaten Situbondo

2.4 Konsep Evaluasi Kebijakan Publik.

Suatu kebijakan harus diawasi dan salah satu mekanisme pengawasan disebut evaluasi kebijakan. Menurut Nugroho (2008:471), 'Evaluasi biasanya ditujukan untuk menilai sejauh mana keefektifan kebijakan publik guna dipertanggungjawabkan kepada konstituensinya. Evaluasi diperlukan untuk melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Berdasarkan pada pernyataan diatas bahwa evaluasi kebijakan digunakan untuk melihat efektifitas antara harapan dan kenyataan dan evaluasi digunakan untuk melihat sejauhmana tujuan dicapai. Sedangkan menurut Dunn (2003:609) menyebutkan bahwa evaluasi berfungsi untuk memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Tujuan dari evaluasi bukan untuk menyalahkan melainkan untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian dan harapan suatu kebijakan publik.

Evaluasi kebijakan di bagi tiga tipe yaitu :

1. *Pre-Program Evaluation* yaitu evaluasi dapat dilakukan pada saat sebelum program berjalan. Tujuan dilakukan evaluasi adalah untuk mengukur tingkat kebutuhan dan potensi pengembangan dari target atau daerah tujuan, dan mengetest hipotesis program atau menentukan kemungkinan keberhasilan dari rencana program atau proyek.

2. *On-Going evaluation*, yaitu evaluasi dapat dilakukan pada saat program berjalan. Evaluasi ini berorientasi pada aksi, berkenaan dengan efek program dan akibat dari proyek dibandingkan dengan antisipasi yang diambil selama pengimplementasian.

Fungsi On-Going Evaluasi adalah :

- a) Memberi solusi dari masalah yang timbul selama program dijalankan.
 - b) Mengecek apakah target sasaran program benar-benar mendapat keuntungan program.
 - c) Membantu manajemen program untuk beradaptasi terhadap segala perubahan dan perubahan dari subjek yang berhubungan dengan tujuan, penataan-penataan institusi dan perubahan sumber-sumber yang memiliki dampak pada proyek selama pengimplementasikan.
3. *Ex Post evaluation*, yaitu evaluasi dapat dilakukan setelah program selesai. Evaluasi pada tahap ini digunakan untuk memeriksa efek dari program dan juga untuk mendapat informasi tentang program.

Fungsi Ex Post Evaluation:

- a) Melihat keefektifan program dalam meraih tujuan yang diharapkan.
- b) Kontribusinya terhadap target-target perencanaan dan pengembangan sektoral ataupun nasional.
- c) Melihat akibat jangka panjang sebagai hasil proyek.

Dalam konsep ini penulis ingin mengetahui ada tidaknya kualitas pelayanan sebelum dan sesudah adanya tarif baru yang ada di PDAM kabupaten Situbondo.

2.5 Konsep Kualitas Pelayanan

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2006:6) :

1. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Crosby (1979 : 58) dalam Nur Nasution, 2004:41 menyatakan bahwa “kualitas adalah *conformance for requirement*, yaitu sesuai dengan yang diisyaratkan / distandarkan”. Sedangkan menurut Deming (Nasution, 2004:41), kualitas adalah “kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen”.

Lebih lanjut Darvin dan Davis (1994) dalam Nasution, 2004:41 mendefinisikan kualitas sebagai :

“suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen”.

Gaspersz dalam Sampara Lukman (Sinambela, 2006:6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas pelayanan itu sendiri dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan inginkan sebelum dan sesudah adanya tarif. Dengan berfungsinya aparatur birokrasi secara baik dalam memberikan pelayanan, maka akan dapat memberikan kepuasan publik yang memuaskan. Fungsi yang baik dan profesional ini tercermin dari adanya kinerja pelayanan yang benar-benar melayani publik. Dilihat dari sudut pandang manapun, tetap dipandang penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam rangka menjadikan pemerintah sebagai organisasi yang mempunyai produktifitas dan profitabilitas yang tinggi.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam Tjiptono (2005:132-133) mengidentifikasi bahwa terdapat 10 dimensi pokok kualitas jasa sebagai berikut :

a. Realibilitas.

Realibilitas yaitu mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (dan kemampuan untuk dipercaya (*Dependability*));

b. Responsivitas.

Responsivitas yaitu kemauan oleh kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan;

c. Kompetensi.

Kompetensi artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh pelanggan;

d. Akses

Akses yaitu meliputi kemudahan untuk ditemui dan dihubungi. Hal ini berarti laokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, sarana komunikasi yang tersedia dan lain-lain;

e. *Courtesy* (kesopanan).

Countesy meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact person*;

f. Komunikasi.

Komunikasi artinya mereka yang memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan suara pelanggan;

g. *Kredibilitas*.

Kredibilitas yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya, *kredibilitas* mencakup nama perusahaan, reputasi pelanggan, karakteristik pribadi *contact person* dan interaksi dengan *contact person*;

h. *Security* (keamanan)

Security yaitu rasa aman dari bahaya, resiko atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial safety*) dan kerahasiaan (*confidentiality*);

i. *Understanding* atau *knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan;

j. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa.

Dari 10 dimensi di atas Parasuraman dkk menyederhanakannya menjadi lima dimensi pokok, yang nantinya kelima dimensi tersebut akan penulis gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan sesudah adanya tarif baru di PDAM Kabupaten Situbondo sebagai berikut :

1. *Reliability* (keandalan).

Reliability berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati;

2. *Responsiveness* (daya tanggap).

Responsiveness berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat;

3. *Assurance* (jaminan).

Assurance yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi dan organisasi bisa menciptakan rasa aman bagi

para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan;

4. *Empathy* (empati).

Empathy berarti organisasi memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman;

5. *Tangibles* (bukti fisik).

Tangibles yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan organisasi, serta penampilan karyawan.

2.6 Model Eksperimen

Konsep penelitian eksperimen dalam ilmu sosial di pahami sebagai upaya peneliti secara sengaja memanipulasi suatu variabel (dengan maksud untuk memunculkan atau tidak memunculkan suatu variabel) kemudian memeriksa efek atau akibat yang ditimbulkannya (Faisal,2003:24). Tujuan pokok dari memanipulasi atau mengontrol variabel tersebut adalah untuk melihat apakah ada perbedaan dengan adanya kehadiran atau pengaruh dari suatu variabel atau tidak. Apabila dengan mengontrol pengaruh suatu variabel kemudian diketahui ada perbedaan terhadap eksistensi variabel yang lain maka peneliti dapat mengatakan bahwa kondisi tertentu tersebut terjadi akibat kehadiran suatu variabel tertentu.

Tabel 2.5 Model Eksperimen

	Pengukuran	Pengukuran	
Subjek	sebelum tarif baru	sesudah tarif baru	Perubahan
Kelompok eksperimen			
sebelum dan sesudah tarif baru	A	B	B-A
Hasil program		B-A	

Diadaptasi dari Finsterbuch & Motz (1980).

Beberapa bentuk metode eksperimen

1. Pre-experimental design

Peneliti membandingkan kondisi kelompok target antara sebelum dan sesudah program. Termasuk dalam desain ini adalah peneliti hanya melihat dampak program tanpa membandingkan kondisi kelompok sasaran sebelum program diimplementasikan. Dalam penelitian ini peneliti tidak memiliki kelompok pembanding (control group).

t-2,t-1 (X) t+1,t+2

(X) t+1,t+2

simbol 'X' adalah treatment

Pre-experimental design dibagi menjadi:

a. One-shot case study

Didalam One-shot case study terdapat satu kelompok yang diberi treatment lalu dievaluasi hasilnya. Treatment sebagai variabel independen dan hasil sebagai dependen.

b. One-group pretest-posttest design

One-group pretest-posttest design adalah kelompok yang menggunakan pretest.

c. Intact-group comparison

Intact-group comparison sama dengan dua model sebelumnya tapi dalam model ini satu kelompok dibagi menjadi dua.

2. True experimental design

Dalam true experimental design ada proses pemilihan sampel secara acak (randomisasi) kelompok yang ditreatment (experiment group) maupun yang dijadikan sebagai kelompok kontrol (control group). Sehingga yang menjadi ciri utama True experimental design adalah pengambilan sampel secara random baik untuk kelompok eksperimental maupun kelompok kontrol. Ada dua bentuk true experimental design yaitu:

a. Posttest-only control design

Didalam Posttest-only control design terdapat dua kelompok yang dipilih secara random. Kelompok pertama yang diberi treatment sebagai kelompok eksperimen. Kelompok kedua tidak diberi treatment yang disebut kelompok kontrol.

b. Pretest-posttest control group design

Jika pada Posttest-only control design tidak ada pretest, tetapi pada pretest-posttest control group design kelompok eksperimen maupun kelompok kontrol diberi pretest, kemudian kelompok eksperimen diberi treatment, setelah itu maka dilakukan posttest terhadap kelompok eksperimen maupun kelompok kontrol.

3. Factorial design

Desain factorial sebenarnya adalah modifikasi dari design true experimental yang mempertimbangkan kemungkinan adanya variabel intervening.

4. Quasi experimental design

Desain penelitian evaluasi jenis ini mirip dengan design true experimental yaitu sama-sama memiliki kelompok kontrol hanya saja sampel yang dipilih baik secara kelompok eksperimen maupun kontrol tidak diambil secara random melainkan dipilih secara sengaja oleh peneliti sebagai kelompok eksperimen dan kelompok kontrol yang akan diperbandingkan. Quasi-experimental digunakan jika sulit mendapatkan kelompok kontrol. Ada dua bentuk quasi-experimental yaitu Time series design, dan Non equivalent control group design.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2005:1). Dengan cara yang ilmiah diharapkan data yang akan didapatkan adalah data yang objektif, valid dan reliabel. Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Dari pemaparan di atas maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Tipe Penelitian
2. Penentuan Tempat dan Waktu
3. Penentuan Populasi dan Sampel
4. Definisi Operasional
5. Sumber Data
6. Teknik Pengumpulan Data
7. Metode Analisa Data
8. Desain penelitian

3.1 Tipe Penelitian

Tiap penelitian harus direncanakan. Untuk itu diperlukan tipe penelitian. Tipe penelitian merupakan rencana tentang cara mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis serta serasi dengan tujuan penelitian itu.

Dalam penelitian ini penulis menekankan pada paradigma kuantitatif. Sedangkan pada tipe penelitian, penulis menggunakan tipe penelitian kuantitatif. Karena dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) dan membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Jadi dalam penelitian ini, penulis ingin memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai perbandingan kualitas pelayanan kepada pelanggan selaku

pengguna jasa di PDAM Kabupaten Situbondo baik sebelum dan sesudah adanya tarif baru.

3.2 Penentuan Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Penentuan tempat penelitian sangat penting dalam penelitian. Sebab dengan adanya penentuan tempat penelitian akan mempermudah proses penelitian itu nantinya. Penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten Situbondo dengan pertimbangan lokasi tersebut mudah dijangkau oleh peneliti, sekaligus karena banyaknya masalah khususnya tentang pelayanan dan kantor PDAM Kabupaten Situbondo yang merupakan pusat obyek yang ingin diteliti oleh peneliti.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penentuan waktu penelitian juga sangat penting untuk mempermudah dalam melakukan penelitian. Sebab dengan ditentukannya waktu dalam penelitian maka memberikan target dalam penyelesaian penelitian. Penelitian ini akan dilakukan dalam kurun waktu kurang lebih 2 bulan pada jam kerja di PDAM Kabupaten Situbondo.

3.3 Penentuan Populasi dan Sampel

3.3.1 Penentuan populasi

Menurut Sugiyono (2005:90) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Populasi dalam penelitian ini diambil dari pelanggan (konsumen) yang ada di PDAM Kabupaten Situbondo, jumlah total pelanggan PDAM Kabupaten Situbondo sebanyak 19.944 pelanggan tetap dan pelanggan non aktif 2.280 (segel 1.303 dan cabut 977), tapi yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah golongan sektor niaga kecil (C1) yang dimana jumlahnya adalah sebanyak 722 pelanggan.

Tabel 3.1 Jumlah Pelanggan PDAM Per juli 2009

Unit Wilayah Barat

Klasifikasi status	Unit			Jumlah
	Panarukan	Jati banteng	Besuki	
Sosial umum	20	-	4	24
Sosial khusus	74	4	15	93
Rumah tangga (B1)	2.572	155	687	3.414
Lanjutan tabel 3.1				
Rumah tangga (B2)	1	-	-	1
Pemerintahan (C3)	27	3	9	39
Niaga kecil (C1)	26	6	38	70
Niaga besar (C2)	-	-	5	5
Industri kecil (D1)	-	-	-	-
Industri besar (D2)	-	-	-	-
Pelabuhan darat (E1)	-	-	-	-
Pelabuhan laut (E2)	-	-	-	-
Pelabuhan udara (E3)	-	-	-	-
Jumlah	2.726	162	758	3.646

Sumber : PDAM Kabupaten Situbondo

Tabel 3.2 Jumlah Pelanggan PDAM Per juli 2009

Unit Wilayah Timur

Klasifikasi							Jumlah
	Kota	Panji	Kapongan	Arjasa	Banyuputih	Asembagus	
Sosial umum	77	2	-	-	7	24	110
Sosial khusus	319	8	9	1	19	28	384
Rumah tangga (B1)	12.405	738	204	134	600	882	14.963
Rumah tangga (B2)	63	-	-	-	-	-	63
Pemerintahan (C3)	97	3	5	2	6	10	123
Niaga kecil (C1)	554	18	8	-	5	67	652
Niaga besar (C2)	-	-	1	-	-	2	3
Lanjutan tabel 3.2							
Industri kecil (D1)	-	-	-	-	-	-	-
Industri besar (D2)	-	-	-	-	-	-	-
Pelabuhan darat (E1)	-	-	-	-	-	-	-
Pelabuhan laut (E2)	-	-	-	-	-	-	-
Pelabuhan udara (E3)	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah	13.515	769	227	137	637	1.013	16.298

Sumber : PDAM Kabupaten Situbondo

Dari tabel di atas, maka peneliti menetapkan sebanyak 722 orang sebagai populasi, yang berasal dari rata-rata jumlah pelanggan, dengan pertimbangan sesuai surat ijin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Linmas Kabupaten Situbondo no: 072/385/431.302.2/2009 bahwa waktu penelitian dimulai pada tanggal 27 Juli 2009 sampai dengan 27 September 2009, dengan asumsi perkiraan waktu oleh peneliti untuk pengurusan ijin di lokasi penelitian selama 2 minggu pada bulan Juli 2009. Mulai melakukan penelitian dan penyebaran kuesioner pada bulan September 2009 dan untuk pengolahan data pada bulan September 2009. Selain itu, peneliti menetapkan hal tersebut karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya.

3.3.2 Penentuan sampel

Dalam penelitian ini tidak mungkin semua pengguna jasa pelanggan (konsumen) diteliti. Untuk itu perlu dilakukan pengambilan sampel dari populasi yang akan diteliti. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2005:91) yang menyatakan, "sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut." Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *sampling accidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data."

Besar kecilnya sampel yang akan diambil dari populasi belum ada ketentuan yang mutlak, sehingga jumlah responden yang ditetapkan oleh peneliti dalam penelitian ini berpedoman pada pendapat Hadi (1995:73) bahwa, "sebenarnya tidak ada ketentuan yang mutlak mengenai berapa sampel yang akan diambil dari populasi dan ketiadaan ketetapan mutlak itu tidak perlu menimbulkan keraguan pada peneliti."

Namun, ada beberapa pertimbangan yang perlu diperhatikan diantaranya :

1. Menurut Nasution (2003:101), mengenai jumlah sampel yang sesuai sering disebut dengan aturan sepersepuluh, jadi 10%. Jumlah sampel yang banyak bergantung pada faktor-faktor lain seperti biaya, fasilitas dan waktu yang tersedia, juga populasi yang ada.

2. Sedangkan pendapat yang dikemukakan oleh Ida Bagus Mantra (1987:34) bahwa:

“Besarnya sampel yang harus diambil untuk mendapatkan data representatif beberapa peneliti menyatakan bahwa besarnya sampel tidak boleh kurang dari 10% tetapi ada juga ahli yang menyatakan sampel minimal 5% dari jumlah elementer suatu populasi.”

Maka dari kedua pendapat tersebut, peneliti mempunyai pertimbangan untuk menentukan besarnya sampel yaitu 5% dari jumlah populasi. Berarti jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned} &= 5\% \times 722 \\ &= 36.1 \text{ sampel} \\ &= 36 \text{ sampel (pembulatan)} \end{aligned}$$

Dari pendapat di atas maka pada penelitian ini penulis menggunakan sampel sebanyak 36 responden yang sudah merasakan pelayanan di PDAM Kabupaten Situbondo.

3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan salah satu langkah penting dalam penelitian untuk menguji hipotesis. Variabel dalam penelitian belum bisa diukur sehingga perlu dioperasionalkan. Definisi operasional dimaksudkan untuk memudahkan pengukuran masing-masing variabel.

Pendapat Effendi “Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana mengukur suatu variabel, dengan kata lain definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel”.

Jadi definisi operasional merupakan penjabaran konsep-konsep yang telah ditentukan sebagai variabel ke dalam pengertian yang lebih konkret sehingga lebih mudah diukur.

Untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian digunakan indikator-indikator yang bersangkutan. Adapun dua variabel yang ingin diukur adalah :

- Operasionalisasi Variabel X yaitu penerapan keputusan bupati No 05 tahun 2006 dan keputusan bupati No 26 tahun 2008

Tabel 3.3 Perbandingan Tarif Lama 2006 dan Baru 2008

No	Uraian	Tarif		Ket
		Lama	Baru	
1	Biaya pemasangan	Rp 540.000	Rp 750.000	Naik38,89%
2	Biaya perawatan/pemeliharaan	Rp 3.750	Rp 4.250	Naik13,33%
3	Biaya administrasi	Rp 4.250	Rp 4.500	Naik5,88%
4	Tarif pemakaian	0-10	Rp 1.200	Rp 2.700 Naik125%
		11-20	Rp 1.400	Rp 3.000 Naik114,2%
		>21	Rp 1.850	Rp 3.430 Naik85,4%

- Operasionalisasi Variabel Y yaitu Kualitas Pelayanan, indikator yang digunakan adalah

Operasionalisasi variabel Y dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana menganalisa kualitas pelayanan pelanggan di PDAM sesudah tarif baru yang diukur pada tiap-tiap dimensi dengan item-itemnya, meliputi (Tjiptono, 2005:133) :

- Dimensi bukti langsung (*tangible*)

Dimensi ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan serta penampilan karyawan. Item-itemnya antara lain:

- Kondisi sarana dan prasarana, meliputi : kualitas gedung kantor, kenyamanan ruang kerja / pelayanan, kapasitas dan keamanan areal parkir.
- Kondisi fasilitas penunjang, meliputi : peralatan modern, penataan ruang tunggu.
- Penampilan petugas, meliputi : kerapihan petugas pelayanan.

- Dimensi keandalan (*reliability*)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Yang dimaksud dengan keandalan tersebut yaitu kehandalan personal dan perangkat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya, sedangkan akurasi data merupakan bentuk pelayanan yang berdasar pada prosedur. Selain itu kemampuan memenuhi janji akan membantu aparaturnegara lebih dipercaya oleh masyarakat. Item-itemnya antara lain

- a. Konsistensi kerja, meliputi : koordinasi petugas dengan instansi terkait dalam proses pelayanan secara benar sejak awal hingga akhir, kesanggupan menangani permasalahan.
- b. Sifat dapat dipercaya, meliputi : kemampuan mewujudkan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Dimensi ini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat dan tanggap. Cepat tanggap dalam artian memberikan pelayanan yang dilaksanakan dengan cepat tanpa membeda-bedakan dan cepat tanggap pula terhadap keluhan-keluhan konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Item-itemnya antara lain :

- a. Ketersediaan dan kesiapan pelayanan, meliputi : ketanggapan petugas pemberi layanan dalam merespon keluhan.
- b. Kemampuan dalam memberikan informasi, meliputi : ketepatan informasi yang diberikan petugas, ketersediaan brosur dan papan pengumuman.

4. Dimensi jaminan (*assurance*)

Dimensi ini merupakan pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai instansi serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen terhadap perusahaan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, sifat dapat

dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan kesal pahaman.

Item-itemnya antara lain :

- a. Kesopanan petugas, meliputi : keramahan dan kesopanan atau sikap dan tingkah laku petugas dalam pelayanan, kejujuran petugas dalam pelayanan.
 - b. Pemahaman dan pengetahuan petugas, meliputi : kemampuan dalam memberikan rasa aman atas kemungkinan adanya kesalahan berkas permohonan.
5. Dimensi empati (*empathy*)

Dimensi ini merupakan perhatian tulus yang diberikan kepada para konsumen.

Perhatian tersebut dalam arti adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para konsumen. Item-itemnya antara lain :

- a. Akses terhadap petugas pelayanan, meliputi : kemudahan pemohon dalam menghubungi petugas selama proses pelayanan.
- b. Perhatian petugas dalam melayani, meliputi : sikap adil yang ditunjukkan oleh petugas dalam melayani pelanggan, perhatian petugas secara pribadi kepada pemohon pelayanan.

Kelima dimensi di atas yang nantinya akan dioperasionalkan dalam melakukan perbandingan kualitas pelayanan pelanggan sesudah adanya tarif baru di PDAM baik didasarkan pada persepsi pelanggan maupun harapan pelanggan.

3.5 Sumber Data

Data menurut Riduwan (2002:5) adalah “bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta.”

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Data primer adalah pengambilan data yang dihimpun langsung.
2. Data sekunder adalah pengambilan data yang tidak dihimpun secara langsung.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode menunjukkan suatu kata yang abstrak dan tidak diwajibkan dalam benda, tetapi hanya dapat dilihat penggunaannya. Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Observasi (pengamatan)

Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kelakuan manusia seperti terjadi dalam kenyataan. Dengan observasi dapat kita peroleh gambaran yang jelas tentang kehidupan sosial yang sukar diperoleh dengan metode lain. Observasi juga dilakukan bila belum banyak keterangan dimiliki tentang masalah yang kita selidiki. Menurut Riduwan (2002:30), “observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.” Sedangkan menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2005:166) mengemukakan bahwa “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.”

2. Kuisiner

Pada umumnya kuisiner meminta keterangan tentang fakta yang diketahui oleh responden atau juga mengenai pendapat atau sikap. Menurut Nasution (2003:128), “kuisiner adalah daftar pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh keterangan tertentu dari responden yang kadang-kadang tersebar tempat tinggalnya.”

Sedangkan menurut Riduwan (2002:25), “kuisiner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguna.”

Kuisiner dalam penelitian ini digunakan untuk memperlengkap informasi mengenai masalah yang ada. Kuisiner ini ditujukan kepada masyarakat selaku pengguna layanan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian (Riduwan, 2002:31). Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk melengkapi data yang didapat dari tempat penelitian berupa peraturan-peraturan ataupun yang lainnya sekaligus untuk melengkapi teori yang dibutuhkan. Dokumentasi ini didapat dari instansi yang bersangkutan atau dari lembaga lain yang berwenang.

3.7 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan salah satu cara yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Karena dengan menganalisa data maka akan diketahui beberapa kesalahan yang pada akhirnya akan mempengaruhi dalam penarikan kesimpulan. Agar terhindar dari kesalahan maka penulis harus jelas dalam penggunaan metode analisis data yang digunakan dalam proses penelitian.

Berdasarkan kualitas yang ada, maka disusun seperangkat pengukuran yang terdiri dari beberapa item pertanyaan untuk mengukur kualitas pelayanan. Instrumen pelayanan ini disusun untuk mengetahui pemohon/pelanggan terhadap suatu pelayanan. Setiap item pertanyaan memiliki 5 (lima) pilihan jawaban yang disusun berdasarkan skala Likert. Skala ini mengukur tingkat kepuasan sebagai berikut:

- a. Sangat Memuaskan, dengan skor 5
- b. Memuaskan dengan skor 4
- c. Cukup Memuaskan dengan skor 3
- d. Kurang Memuaskan dengan skor 2
- e. Tidak memuaskan dengan skor 1

Data-data yang diperoleh dari hasil kuesioner, kemudian diukur dengan menggunakan rumus untuk menghitung kuesioner sebagai berikut (Sugiyono, 2005:109):

$$\% \text{ Hasil Jawaban Responden} = \frac{\text{Jumlah nilai item}}{\text{Skor ideal item}} \times 100 \%$$

Keterangan:

Jumlah item = jumlah total dari skor jawaban peritem x skor proporsi pilihan

Skor ideal item = Skor tertinggi proporsi pilihan x jumlah responden

Berdasarkan perumusan skala likert tersebut, kemudian hasilnya akan diinterpretasikan berdasarkan kategori penilaian tingkat kepuasan terhadap pelayanan. Kategorinya adalah sebagai berikut (dalam Riduwan, 2003:15):

- a. Tidak memuaskan : 0-20
- b. Kurang memuaskan : 21-40
- c. Cukup memuaskan : 41-60
- d. Memuaskan : 61-80
- e. Sangat memuaskan : 81-100

Penelitian ini juga menggunakan teknik penelitian eksperimental sehingga dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan (dalam Mutrofin 2002:124).

Tabel 3.3 Deskripsi formal desain Eksperimental

	Pengukuran	Pengukuran	
Subjek	sebelum tarif baru	sesudah tarif baru	Perubahan
Kelompok eksperimen sebelum dan sesudah tarif baru	A	B	B-A
Hasil program	B-A		

Diadaptasi dari Finsterbuch & Motz (1980).

Deskripsi formal desain eksperimental ini digunakan untuk mencari perbedaan-perbedaan kualitas pelayanan baik sebelum dan sesudah adanya tarif baru. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek yang diteliti adalah kelompok yang dikenai program baik sebelum dan sesudah tarif baru. Menurut Finsterbuch & Motz (1980) pengukuran ditentukan berdasarkan variabel kriteria yang relevan sebelum dimulai

program (sebelum tarif baru dan sesudah program (sesudah tarif baru). Perbedaan-perbedaan dikalkulasi, dan program dinyatakan berhasil apabila kelompok eksperimen mengalami lebih banyak peningkatan dalam soal kualitas pelayanan pelanggan.

Sedangkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan pada setiap dimensi Zeithaml, et al (dalam Tjiptono, 2005:137) dapat dilakukan dengan cara mengurangi total skor persepsi (skor pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan) dengan total skor harapan (skor pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan), dalam hal ini yang menjadi skor persepsi adalah kualitas pelayanan sesudah tarif baru atau keputusan bupati No.05 tahun 2006, sedangkan yang menjadi skor harapan adalah kualitas pelayanan sebelum tarif baru atau keputusan bupati No.26 tahun 2008 sebagaimana rumus berikut:

$$\text{Skor kualitas} = \text{Sesudah tarif baru} - \text{Sebelum tarif baru}$$

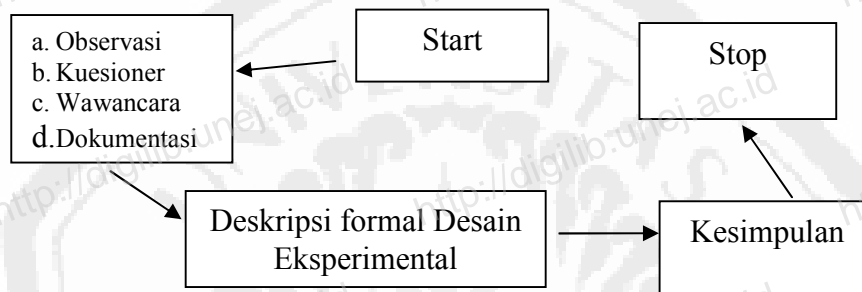
Dari hasil pengukuran tersebut selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan mengacu pada penjelasan sebagai berikut:

1. Jika dalam perhitungan selisih antara skor sesudah dengan skor sebelum menghasilkan angka **positif**, berarti kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan **sangat baik atau sangat memuaskan**;
2. Jika dalam perhitungan selisih antara skor sesudah dengan skor sebelum menghasilkan skor **negatif**, berarti skor kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang apabila dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Dengan demikian tingkat pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan dapat dikatakan **tidak baik atau tidak memuaskan**;
3. Jika dalam perhitungan selisih antara skor sesudah dengan skor sebelum menghasilkan skor **nol**, berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai

dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dikatakan **baik atau memuaskan**.

3.8 Desain Penelitian.

E.A Surachman dalam Nazir (1988:93) menyebutkan bahwa “Desain dari penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, dalam pengertian yang lebih sempit, desain penelitian hanya mengenai pengumpulan dan analisa data saja”. Desain penelitian yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Desain Penelitian.

Keterangan alur pemecahan masalah:

- Start, yaitu permulaan dan persiapan terhadap masalah yang akan diteliti.
- Pengumpulan data, dilakukan melalui observasi, pendokumentasian dan penyebaran kuesioner untuk memperoleh tanggapan pelanggan khususnya golongan niaga kecil mengenai kualitas pelayanan di PDAM Kabupaten Situbondo.
- Membandingkan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah adanya tarif baru dengan menggunakan metode eksperimental.
- Tahap terakhir adalah membuat kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan yang telah dilakukan.

Selesai dan akhir dari penelitian.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Berdirinya PDAM

Kota Situbondo berada \pm 200 km dari Surabaya kearah timur terletak pada : 7°
 $35 - 7^{\circ} 44$ LS

$113^{\circ} - 114^{\circ} 42$ BT

Keadaan kotanya membujur dari barat ke timur terletak didataran rendah ketinggian \pm 30 m diatas permukaan laut. Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten daerah Tingkat II Situbondo merupakan salah satu perusahaan milik daerah dari 3 (tiga) perusahaan yang dimiliki Pemerintah Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo.

Keberadaan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo semula berawal dari BPAM Kabupaten Situbondo dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No. 065/KPTS/SK/1981, yang operasionalnya dimulai 30 Juli 1981.

BPAM merupakan suatu wadah untuk mengelola sementara terhadap hasil proyek yang siap dioperasionalkan, yang pada saatnya akan mengantarkan menjadi Perusahaan Daerah Air Minum.

Selanjutnya pada tanggal 30 Maret 1991 BPAM Kabupeten Situbondo dialihkan statuskan menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten daerah Tingkat II Situbondo berdasarkan atas :

1. Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No. 132/KPTS/1991 tentang penyerahan pengelolaan prasarana dan sarana air bersih di Kabupaten Situbondo.
2. Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo no. 5 Tahun 1991 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo didirikan/dibentuk atas dasar Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo Nomor 5 Tahun 1991. Tugas pokok Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo sebagaimana tertuang didalam Peraturan Daerah tersebut adalah mengusahakan dan menyelenggarakan pengelolaan air minum. Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo yang mencakup aspek pelayanan umum. Aspek sosial dan aspek kesejahteraan dengan prinsip ekonomi perusahaan.

4.1.1 Visi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Situbondo

“Menjadi perusahaan yang mampu mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera melalui pemenuhan kebutuhan air bersih dan sehat”

4.1.2 Misi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Situbondo

1. Memberikan pelayanan air bersih yang sehat dan ekonomis.
2. Menyelenggarakan pengelolaan air bersih secara efektif dan efisien.

4.1.3 Kedudukan, Tugas Pokok serta Fungsi PDAM

1. Kedudukan Perusahaan daerah air Minum (PDAM)
 - 1) Perusahaan daerah air minum adalah merupakan Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah sebagai suatu alat kelengkapan Otonomi Daerah;
 - 2) Perusahaan daerah air minum diselenggarakan atas dasar azas ekonomi Perusahaan dalam kesatuan Sistem Pembinaan Ekonomi Indonesia berdasarkan Pancasila yang menjamin kelangsungan demokrasi ekonomi yang berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
 - 3) Perusahaan daerah air Minum dipimpin oleh Direksi dibawah pengawasan suatu Badan Pengawas;
2. Tugas Pokok Perusahaan Daerah air Minum (PDAM)

Perusahaan Daerah air Minum mempunyai tugas pokok yaitu menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

3. Fungsi Perusahaan Daerah air Minum (PDAM)

Dalam melaksanakan tugas pokok Perusahaan Daerah air Minum melakukan fungsi-fungsi sebagai berikut :

- 1) Pelayanan Umum/Jasa
- 2) Menyelenggarakan kemandirian umum
- 3) Memupuk pendapatan

Jumlah karyawan PDAM Kabupaten Situbondo

Tabel 4.1 Jumlah karyawan PDAM

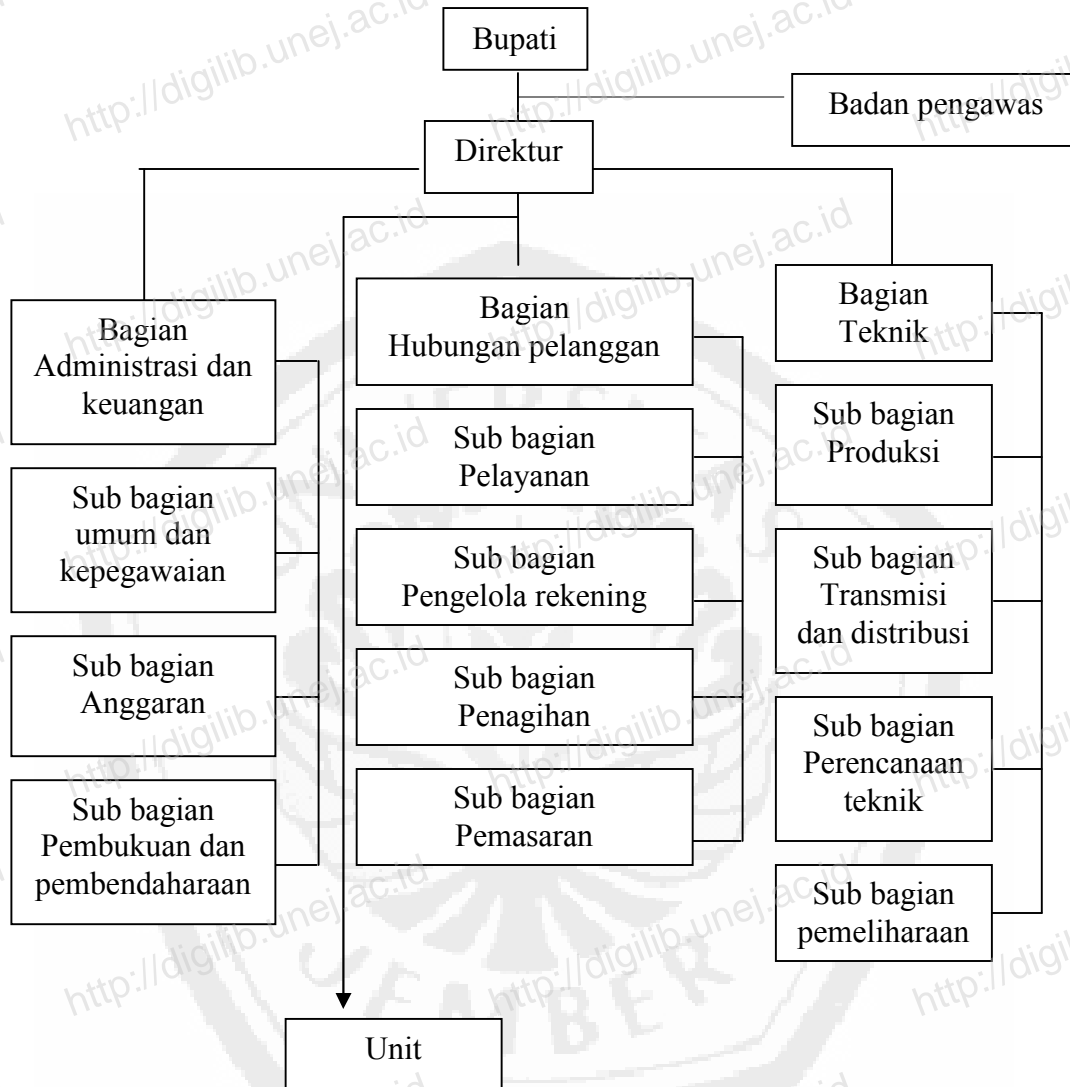
No	Status	Jumlah
1	PNS	-
2	Honor/Kontrak	14
3	Karyawan teknik	45
4	Karyawan non teknik	54
5	Karyawan perusahaan	85

Sumber: PDAM Situbondo 2011

4.1.4 Struktur Organisasi

Apabila organisasi semakin bertambah besar, maka persoalan mengenai organisasi semakin rumit dan sulit. Jika pimpinan organisasi tidak cakap dalam memimpin serta mengorganisasi suatu organisasi tertentu, maka ada kemungkinan akan mempengaruhi kelangsungan kehidupan organisasi. Oleh karena itulah setiap pemimpin dalam setiap organisasi harus mendalami dengan sungguh-sungguh persoalan-persoalan mengenai organisasi. Struktur organisasi dalam suatu organisasi/perusahaan menunjukkan suatu jalur pembagian dan pelimpahan wewenang serta tanggung jawab dalam setiap pekerjaan adapun struktur organisasi PDAM Kabupaten Situbondo dapat dilihat dalam gambar berikut ini :

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Situbondo



Sumber : PDAM Kabupaten Situbondo

4.1.4.1 Susunan Organisasi PDAM

Susunan Organisasi PDAM Kabupaten Situbondo terdiri dari :

- a. Direktur ; Ir. Achmad Fauzan, MM
- b. Bagian ;
- c. Sub – sub Bagian ;
- d. Unit.

Bagian dimaksud no (1) terdiri dari :

- a. Bagian Administrasi dan Keuangan ;
- b. Bagian Hubungan Pelanggan ;
- c. Bagian Teknik : Gandung Subari

Bagian dan unit dimaksud no (1) dipimpin oleh Kepala bagian dan Kepala Unit, masing – masing berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur ;

Bagan Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Keputusan ini.

Bagian Administrasi dan Keuangan terdiri dari :

- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian : Sulastina
- b. Sub Bagian Anggaran ;
- c. Sub Bagian Pembukuan dan Pembendaharaan.

Bagian Hubungan Pelanggan terdiri dari : Suko Adiwantoro, SE

- a. Sub Bagian Pelayanan ;
- b. Sub Bagian Pengelola Rekening ;
- c. Sub Bagian Penagihan ;
- d. Sub Bagian Pemasaran ;

Bagian Teknik terdiri dari :

- a. Sub Bagian Prouksi ;
- b. Sub Bagian Transmisi dan Distribusi ;
- c. Sub Bagian Perencanaan Teknik ;
- d. Sub Bagian Pemeliharaan ;

Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian.

4.1.4.2 Tugas, Wewenang Dan Tanggung Jawab

A. Direktur

Direktur mempunyai wewenang :

- a. Memimpin dan mengendalikan Perusahaan Daerah sehari –hari berdasarkan kebijaksanaan umum yang digariskan oleh Bupati dan atau Badan Pengawas dengan mengikuti tata tertib dan tata kerja yang sudah ditetapkan serta memperhatikan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku ;
- b. Menyusun Rencana Program Kerja Persahaan Daerah 5 (lima) tahunan dan tahunan ;
- c. Mengusulkan Tarif Air Minum kepada Bupati melalu Badan Pengawas ;
- d. Menyusun dan mengajukan Rencana Anggaran Perusahaan Daerah kepada Bupati melalui Badan Pengawas selambat – lambatnya 3 (tiga) bulan sebelum tahun buku mulai berlaku untuk dimintakan persetujuan ;
- e. Menyusun dan mengajukan perubahan anggaran dalam tahun buku yang bersangkutan kepada Bupati melalui Badan Pengawas ;
- f. Menyusun laporan berkala perhitungan hasil usaha dan kegiatan Perusahaan Daerah untuk disampaikan kepada Bupati melalu badan Pengawas setiap 3 (tiga) bulan sekali atau sewaktu – waktu apabila diperlukan ;
- g. Menyampaikan perhitungan tahunan berupa Neraca Rugi / Laba Perusahaan Daerah kepada Bupati melalui badan Pengawas selambat – lambatnya 3 (tiga) bulan sesudah tahun buku berakhir ;
- h. Mengangkat dan memberhentikan serta membina Pegawai Perusahaan Daerah sesuai dengan Peraturan Kepegawian Perusahaan Daerah yang berlaku ;
- i. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Bupati / Badan pengawas.

Dengan persetujuan atau pemberi kuasa Bupati, Direktur dapat melaksanakan hal – hal sebagai berikut :

- a. Mengadakan perjanjian – perjanjian atas nama Perusahaan Daerah yang berlaku untuk jangka waktu lebih dari 1 (satu) tahun ;
- b. Penyertaan modal dalam perusahaan lain ;
- c. Mewakili Perusahaan Daerah di dalam maupun di lua Pengadilan ;
- d. Mengadakan tindakan – tindakan lain yang dipandang perlu.

Dalam melaksanakan tugasnya Direktur bertanggung jawab kepada Bupati melalui Badan Pengawas.

Apabila Direktur berhalangan menjalankan tugasnya, maka atas usul Badan Pengawas, Bupati dapat menunjukkan salah seorang Kepala Bagian yang dipandang mampu untuk mewakili tugas Direktur.

B. Bagian Administrasi dan Keuangan

1. Bagian Administrasi dan Keuangan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan di bidang administrasi, kepegawaian, keuangan, perbendaharaan dan logistik / gudang ;
- b. Melaksanakan kebijaksanaan Perusahaan Daerah dalam bidang kepegawaian ;
- c. Menyusun Rencana Pendapatan dan Belanja Perusahaan Daerah ;
- d. Mengusulkan kepada Direktur tentang penyesuaian Tarif Air Minum ;
- e. Menyusun Daftar Kebutuhan Barang Perusahaan Daerah ;
- f. Mengadakan kerjasama yang erat dengan Kepala Bagian yang lain dalam mengatur dan mengawasi penyediaan fasilitas dan material yang dibutuhkan untuk kelancaran kegiatan dalam bidang operasional ;
- g. Melaksanakan pengamanan terhadap seluruh Aktiva Perusahaan ;
- h. Melaksanakan kebijaksanaan di bidang pemeliharaan dan penggunaan asset Perusahaan Daerah ;
- i. Membuat laporan keuangan dan persediaan barang kepada Direktur ;
- j. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Drektur.
- k. Bagian Administrasi dan Keuangan dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Direktur.

2. Bagian Administrasi dan Keuangan di bantu dan membawahi :

- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian ;
- b. Sub Bagian Anggaran ;
- c. Sub Bagian Pembukuan dan Pembendaharaan.

2.1 Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Mencatat Naskah Dinas masuk dan meneruskan kepada Direktur melalui Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan ;
- b. Menyiapkan dan mengerjakan pengetikan Naskah Dinas ;
- c. Mencatat Naskah Dinas keluar dan mengirimkan kepada alamat tujuan ;
- d. Menerima, mengadakan, mendistribusikan, menyimpan dan memelihara arsip dan dokumen Perusahaan Daerah serta menyajikan apabila sewaktu – waktu diperlukan ;
- e. Merencanakan dan melaksanakan pengadaan barang dan jasa yang diperlukan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan ;
- f. Mengatur dan mengawasi serta mencatat penggunaan barang teknik dan persediaan barang cetakan, alat – alat tulis kantor serta peralatan kantor ;
- g. Melaksanakan perawatan dan pemeliharaan asset Perusahaan Daerah baik yang bergerak maupun tidak bergerak;
- h. Menyelenggarakan perpustakaan ;
- i. Mengurus surat – surat berharga milik Perusahaan Daerah seperti Sertifikasi dan surat – surat Kendaraan Bermotor ;
- j. Mengelola administrasi kepegawaian yang meliputi kebutuhan pegawai, pengangkutan, mutasi, kenaikan pangkat, promosi, pemberintahan, pensiun dan penilaian prestasi ;
- k. Mengusulkan pemberian hukuman terhadap pegawai yang melanggar disiplin kepegawaian dan pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi / berjasa kepada Perusahaan Daerah ;
- l. Melaksanakan Pengawasan terhadap pelaksanaan tata tertib dan disiplin pegawai ;
- m. Mengurus kesejahteraan Pegawai ;

- n. Menyusun dan menyiapkan rancangan peraturan yang berkaitan dengan Perusahaan Daerah serta menyimpan, memelihara produk hukum yang berlaku ;
- o. Menyelesaikan permasalahan hukum yang berkaitan dengan Perusahaan Daerah ;
- p. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan.

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan.

2.2 Sub Bagian Anggaran mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut

- a. Menyusun proyeksi keuangan jangka pendek, menengah dan panjang ;
- b. Menyiapkan rencana anggaran Perusahaan Daerah ;
- c. Menyelenggarakan tata usaha anggaran ;
- d. Meneliti dan mengevaluasi realisasi penerimaan dan pengeluaran Perusahaan Daerah ;
- e. Menyusun rencana cash flow dan cash budget Perusahaan Daerah ;
- f. Melaksanakan pekerjaan akuntansi Perusahaan sesuai prinsip yang berlaku meliputi mengerjakan buku besar, buku bank, buku hutang, buku piutang, buku persediaan dan buku lain yang berkaitan dengan akuntansi perusahaan ;
- g. Menyiapkan perhitungan rugi / laba Perusahaan ;
- h. Melaksanakan tugas –tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan.

Sub Bagian Anggaran dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Kepala bagian Administrasi dan Keuangan.

2.3 Sub Bagian Pembukuan dan Perbendaharaan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

Sub Bagian Pembukuan dan Perbendaharaan dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan.

C. Bagian Hubungan Pelanggan

Bagian Hubungan Pelanggan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan kegiatan penyaluran Alat Meter Air ;
- b. Memeriksa data penggunaan air berdasarkan meter ;
- c. Melaksanakan pemasaran, pelayanan langganan dan mengurus pengihan rekening langganan ;
- d. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Direktur sesuai dengan hirarki tentang langkah – langkah yang akan diambil ;
- e. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Direktur.

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Bagian Hubungan Pelanggan bertanggung jawab langsung kepada Direktur ;

Bagian Hubungan Pelanggan dibantu dan membawahi :

1. Sub Bagian Pelayanan ;
2. Sub Bagian Pengelola Rekening ;
3. Sub Bagian Penagihan ;
4. Sub Bagian Pemasaran ;

(1) Sub Bagian Pelayanan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Menerima permohonan dan memproses permohonan pendaftaran calon pelanggan baru dan pemutusan hubungan pelanggan secara tertib dan teratur sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku ;
- b. Memberikan penjelasan / keterangan kepada calon / pelanggan sesuai dengan tugas dan kewenangan ;
- c. Menyimpan, memelihara dan mengamankan berkas – berkas arsip yang berhubungan dengan tugasnya ;
- d. Bekerjasama dengan Sub Bagian lain untuk kelancaran pelaksanaan tugasnya
- e. Memeriksa kebenaran / keakuratan pencatatan meter air oleh Petugas Pencatat Meter Air dan sewaktu –waktu mengadakan peninjauan lapangan serta

menampung laporan / keluhan dari pelanggan sesuai dengan petunjuk / pedoman dan ketentuan yang berlaku ;

- f. Menyelenggarakan pemeriksaan ke akuratan kondisi meter air / terameter air secara periodik dan terjadwal sesuai dengan petunjuk / pedoman dan ketentuan yang berlaku ;
 - g. Memeriksa kebenaran perhitungan kubikasi air oleh Pelaksana Bagian Pengelola Rekening dengan cara membandingkan antara hasil pencatatan meter air dengan rekening yang akan diterbitkan kepada pelanggan maupun dari data teknis bagian Pelaksana Bagian Produksi ;
 - h. Bersama dengan Pelaksana Bagian terkait yang mengkoordinir pelaksanaan operasi secara rutin dan insidental kemungkinan – kemungkinan terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku ;
 - i. Menerima dan menampung informasi / keluhan terhadap adanya gangguan pelayanan dari pelanggan maupun masyarakat ;
 - j. Menginventarisir dan menyelenggarakan pencatatan laporan – laporan yang diterimanya dari pelanggan air minum ataupun masyarakat ;
 - k. Membuat perintah pekerjaan / pemeriksaan / survey atas laporan – laporan yang diterimanya untuk diajukan kepada Pimpinan yang selanjutnya diteruskan kepada Pelaksana Bagian yang berwenang untuk ditanganinya ;
 - l. Mengadakan koordinasi dan kerjasama yang erat dengan teknik yang terkait untuk mempercepat penyelesaian permohonan sambungan baru ;
 - m. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Hubungan Pelanggan.
 - n. Sub Bagian Pelayanan dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bagian Hubungan Pelanggan.
- (2) Sub Bagian Pengelolaan Rekening mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan kegiatan administrasi rekening air berdasarkan data pemakaian air minum sesuai dengan tarif yang berlaku ;
 - b. Menyelenggarakan administrasi pelanggan yang berkaitan dengan proses penerbitan rekening air minum ;
 - c. Menerbitkan rekening air berdasarkan data pemakaian air minum sesuai dengan tarif yang berlaku ;
 - d. Meneliti dan mengoreksi rekening – rekening yang diterbitkan ;
 - e. Memberikan tanda pengesahan pada rekening air ;
 - f. Menyerahkan rekening air yang telah diberi tanda pengesahan pada sub Bagian Penagihan;
 - g. Mengkoordinir dan mengawasi pelayanan langganan, pencatatan meteran air dan pemeliharaan daftar perhitungan rekening ;
 - h. Menampung dan menyelesaikan pengaduan masyarakat yang tidak dapat dilayani secara memuaskan ;
 - i. Membantu mengendalikan penerangan kepada masyarakat mengenai penggunaan air secara ekonomis, menunjang perluasan penyambungan baru dan memperlancar pemberitahuan tentang peraturan baru yang perlu diketahui oleh masyarakat ;
 - j. Melaksanakan tugas –tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Hubungan Pelanggan.
 - k. Kepala Sub Bagian Pengelola Rekening dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bagian Hubungan Pelanggan.
- (3) Sub Bagian Penagihan mempunyai tugas dan tanggungjawab sebagai berikut :
- a. Menginventarisasi, menyimpan, memelihara, mengamankan dan bertanggung jawab atas berkas – berkas / arsip rekening air dan non air yang masih belum tertagih ;
 - b. Melaksanakan dan menentukan teknik penagihan rekening air dan non air sesuai prosedur dan ketentuan peraturan yang berlaku ;

- c. Menginventarisasi, menyimpan, memelihara, mengamankan dan bertanggung jawab terhadap berkas – berkas / arsip rekening – rekening air dan non air yang telah terbayar / tertagih ;
- d. Melaporkan dan menyitorkan hasil upaya penagihan / penerimaan rekening air dan non air setiap harinya kepada Petugas Penerima Kas untuk dibukukan / dicatat sebagai penerima kas ;
- e. Melaksanakan sistem administrasi yang berhubungan dengan bidang tugasnya sesuai prosedur yang berlaku dan menyimpan, memelihara serta mengamankan berkas – berkas kearsipan yang berhubungan dengan tugasnya
- f. Menginvestarisasikan, menyimpan, memelihara, mengamankan, dan bertanggung jawab atas data / daftar piutang tunggakan rekening air dan non air yang masih belum tertagih ;
- g. Melaksanakan stock opname dan cros cek terhadap saldo piutang rekening air dan non air pelanggan secara periodik / akhir bulan dengan tertib dan teratur sesuai dengan ketentuan yang berlaku ;
- h. Melaksanakan pengelompokan terhadap umur piutang air dan non air sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan yang berlaku ;
- i. Membuat daftar dan Surat Perintah Kerja pelaksanaan pemutusan sementara dan pencabutan sambungan instalasi air minum terhadap pelanggan yang melalaikan kewajibannya kepada perusahaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan yang berlaku ;
- j. Bekerjasama dengan pelaksana bagian terkait untuk melaksanakan stock opname terhadap sisa / saldo piutang air dan non air baik jumlah dalam nominal maupun dalam jumlah lembar dan melakukan pendataan secara sistematis, kronologis dan komulatif yang menjadi tugas dan kewenangannya
- k. Melaksanakan tugas –tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Hubungan Pelanggan.
- l. Sub Bagian Penagihan dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bagian Hubungan Pelanggan.

(4) Sub Bagian Pemasaran mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Atas petunjuk Direktur dapat menyelenggarakan/melakukan survey dan kelayakan terhadap kemungkinan mengetahui seberapa besar pengembangan perusahaan
- b. Membuat peta pasar/segmen pasar untuk mengetahui seberapa besar potensi pasar sasaran untuk mendapay pelayanan air minum dan perusahaan
- c. Menentukan pasar tujuan sesuai dengan rencana program kerja yang berhubungan dengan bidang tugasnya
- d. Menyelenggarakan penyuluhan kepada masyarakat/calon konsumen baik melalui doo to door (perorangan) maupun secara kelompok masyarakat sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan yang berlaku
- e. Melaporkan hasil upaya dari pelaksanaan pemasaran sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan yang berlaku
- f. Melaksanakan sistem administrasi, menyimpan, memelihara, dan menggambarkan berkas-berkas kearsipan yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- g. Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat/calon konsumen serta mendata dan mengusulkan terhadap usulan-usulan keluhan masyarakat terhadap pelayanan air minum sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan yang berlaku
- h. Mengadakan, mengusulkan dan mencari terobosan inovasi/ide guru dapat menambah pengembangan jumlah pelanggan sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan yang berlaku
- i. Membuat, mendata, dan menganalisa cakupan pelayanan yang telah dan akan dicapai oleh perusahaan
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Hubungan Pelanggan
- k. Sub Bagian Pemasaran dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bagian Hubungan Pelanggan.

D. Bagian Teknik

Bagian Teknik mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan di bidang produksi perencanaan teknik, distribusi dan peralatan teknik
- b. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pemeliharaan instalasi produksi, jaringan pipa transmisi dan pipa distribusi beserta peralatannya.
- c. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan pengujian peralatan teknik dan bahan-bahan kimia
- d. Mengawasi dosis penggunaan bahan kimia untuk masing-masing jenis berdasarkan tingkat kualitas air.
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Teknik

Dalam menjalankan tugas Kepala Bagian Teknik bertanggung jawab langsung kepada Direktur.

Bagian Teknik dibantu dan membawahi :

1. Sub Bagian Produksi.
 2. Sub Bagian Transmisi dan Distribusi.
 3. Sub Bagian Perencanaan Teknik.
 4. Sub Bagian Pemeliharaan.
- (1) Sub Bagian Produksi mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
- a. Mengendalikan kualitas dan kuantitas produksi air termasuk menyusun rencana kebutuhan material produksi.
 - b. Melakukan penelitian secara terus-menerus terhadap kualitas air.
 - c. Mengawasi dosis penggunaan bahan kimia untuk masing-masing jenis berdasarkan tingkat kualitas air.
 - d. Melakukan pengendalian kualitas air bersih yang ada di jaringan distribusi
 - e. Melayani permintaan penelitian kualitas air minum dari masyarakat atau instansi yang memerlukan.
 - f. Mengadakan pengendalian stock bahan kimia untuk pengelolaan air

- g. Mengendalikan penyaluran dan penggunaan bahan kimia untuk pengelolaan air.
 - h. Mengadakan pengendalian terhadap mesin atau listrik proses air bersih senantiasa berjalan.
 - i. Melaksanakan pengendalian perawatan dan perbaikan peralatan
 - j. Produksi pada instalasi produksi.
 - k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang dioperasikan oleh Kepala Bagian Teknik. Sub Bagian Produksi dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bagian Teknik
- (2) Sub Bagian Transmisi dan Distribusi mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab sebagai berikut :
- a. Melaksanakan pemasangan jaringan air minum baik jaringan transmisi distribusi maupun penyambungan instalasi air sesuai hasil survey
 - b. Memelihara jaringan pipa induk dan peralatannya serta perlengkapan distribusi
 - c. Melaksanakan pembagian air secara merata dan terus menerus
 - d. Melaksanakan perbaikan pemindahan dan atau penyempurnaan distribusi
 - e. Melaksanakan atau mengawasi pemasangan dan pemeliharaan pipa transmisi distribusi dan pemasangan instalasi baru
 - f. Melaksanakan atau mengawasi perbaikan jaringan pipa yang mengalami gangguan/kebocoran
 - g. Melakukan pengecekan ke jaringan tempat terjadinya gangguan distribusi air minum
 - h. Menerima pengaduan dari masyarakat tentang gangguan distribusi air minum.
 - i. Melakukan pencegahan terhadap usaha-usaha yang mengganggu distribusi air minum.
 - j. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Teknik.
 - k. Sub Bagian Transmisi dan Distribusi dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bagian Teknik.

(3) Sub Bagian Perencanaan Tehnik mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Merencanakan dan mengevaluasi pengadaan gedung, bangunan air, jaringan pipa dan pemetaan jaringan pipa
- b. Melakukan survey, pengukuran, opname dan menggambar rencana pekerjaan konstruksi.
- c. Menyiapkan dan menyajikan gambar detail teknik, penghitungan anggaran serta persyaratan lainnya untuk pelaksanaan pekerjaan konstruksi dan permohonan perijinan yang diperlukan.
- d. Menyusun rencana data material konstruksi
- e. Mengawasi pelaksanaan teknis konstruksi
- f. Membuat gambar dan rencana jaringan air minum
- g. Membantu memberikan petunjuk-petunjuk kepada unit-unit pelayanan dalam rangka pengembangan jaringan air minum.
- h. Memberikan keterangan tentang rencana pengembangan jaringan pipa air minum kepada masyarakat yang membutuhkan.
- i. Memantau kegiatan pembuatan rencana jaringan air minum
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Tehnik
- k. Sub Bagian Perencanaan Tehnik dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bagian Teknik.

(4) Sub Bagian Pemeliharaan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Menerima permohonan perawatan/perbaikan peralatan tehnik
- b. Melaksanakan/mengusahakan perawatan/perbaikan peralatan tehnik termasuk perbaikan meter air.
- c. Menetapkan rencana kerja dan tata waktu pengecekan kondisi dan berfungsinya tiap meteran air yang ada pada semua pelanggan serta mengawasi dan memeriksa pelaksanaan rencana tersebut

- d. Menyelenggarakan penelitian dan pemeriksaan atas pemasangan meteran air, pemalsuan segel dan lain sebagainya, mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku
 - e. Mengawasi pelaksanaan pemasangan meteran baru, perbaikan rutin pada meteran air minum maupun atas permintaan langganan, setelah diadakan penelitian dan pemeriksaan seperlunya
 - f. Mengawasi pelaksanaan pencabutan meter air dari pelanggan yang dinyatakan berhenti
 - g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Teknik
 - h. Sub Bagian Pemeliharaan dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bagian Teknik.
- E. Unit
- Unit mempunyai tugas
- a. Mengkoordinir dan mengawasi serta bertanggung jawab atas pelaksanaan pengolahan di unit kerja masing-masing
 - b. Melaksanakan pendistribusian air ke konsumen serta bertanggung jawab atas kuantitas air secara merata
 - c. Menyampaikan laporan secara periodik yang telah ditentukan oleh Direktur atas pelaksanaan kegiatan usaha di unit kerja masing-masing sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
 - d. Selalu melakukan koordinasi dengan Kepala Bagian Teknik, Kepala Bagian Hubungan Langganan serta Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan dalam menjalankan tugasnya.
 - e. Menyelenggarakan inventarisasi dan pendataan seluruh pengelolaan di unit kerjanya masing-masing secara tertib, teratur, dan kronologis yang menjadi tanggung jawabnya.
 - f. Menerima dan mengadakan pemrosesan prosedur pengajuan permohonan sambungan baru dari calon pelanggan baru dan pemrosesan permohonan

pemutusan hubungan sebagai pelanggan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan mengkoordinasikannya ke Kantor Pusat.

- g. Menyelenggarakan dan mengupayakan peningkatan jumlah sambungan dalam setiap tahun
 - h. Memberikan penjelasan/keterangan/ data kepada pihak yang berkepentingan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sepanjang tidak merugikan Perusahaan
 - i. Bersama dengan Pelaksana Bagian terkait yang mengkoordinir pelaksanaan operasi secara rutin dan insidental terhadap kemungkinan-kemungkinan terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan air minum sesuai dengan petunjuk Direktur.
 - j. Melaksanakan sistem administrasi yang berhubungan dengan bidang tugasnya sesuai prosedur yang berlaku dan menyimpan, memelihara serta mengamankan berkas-berkas kearsipan yang berhubungan dengan tugasnya dan pengelolaan di unit kerja masing-masing.
 - k. Bekerjasama dengan Kepala Bagian yang terkait untuk melaksanakan pendataan terhadap pengelolaan unit kerja masing-masing secara sistematis, kronologis dan komulatif yang menjadi tugas dan kewenangannya.
 - l. Mengawasi atas penerimaan tagihan piutang air dan non air serta penerimaan lainnya di unit kerja masing-masing sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
 - m. Mendata dan mengusulkan terhadap program/ perencanaan rehabilitasi pemeliharaan dan pengembangan unit kerja masing-masing baik jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang bersama Kepala Bagian yang terkait.
 - n. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur.
- F. Unit dalam menjalankan tugasnya membawahi dan dibantu oleh :
- a. Petugas Administrasi dan Keuangan
 - b. Petugas Teknik

Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Situbondo

1. Semua Unit satuan kerja di lingkungan PDAM dalam melaksanakan tugasnya wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi simplikasi dan sinkronisasi.
2. Kepala Bagian dan Kepala Sub Bagian masing-masing bertanggung jawab dan memberikan bimbingan dan pembinaan kepada bawahannya serta melaporkan pelaksanaan tugasnya menurut jenjang jabatan masing-masing.

4.1.5 Tarif PDAM dari tahun 1992 s/d 2008

Wadah yang menaungi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) seluruh Indonesia adalah Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia (PERPAMSI) yaitu suatu asosiasi perusahaan air minum terbesar di Asia Tenggara yang berdiri sejak tahun 1972 yang berfungsi sebagai wadah perjuangan PDAM di seluruh Nusantara untuk memajukan pelayanan air minum bagi rakyat Indonesia. Diakui bahwa pelayanan air minum oleh anggota PERPAMSI belum mampu mengimbangi perkembangan kebutuhan masyarakat secara nasional, baik di perkotaan maupun di pedesaan. Masalah-masalah yang kompleks dan multidimensional dengan tingkat ketidakpastian yang tinggi masih dihadapi oleh mayoritas anggota PERPAMSI.

Anggota PERPAMSI pada bulan April 2010 sebanyak 394 badan penyelenggara terdiri dari 382 PDAM, 1 PERUSDA, 2 BLU/BLUD, 5 BPAB/BPAM, dan 4 PT yang tersebar di 78 di kota dan 316 di kabupaten (pdf Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia, 2010, 3-5).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah perbandingan kualitas pelayanan pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) sebelum dan sesudah tarif baru tahun 2008 di Kabupaten Situbondo. Sistematis yang digunakan dalam hasilnya didasarkan pada instrumen yang digunakan dalam analisis ini mengikuti perumusan masalah tersebut. Sedangkan dalam pendeskripsian hasilnya didasarkan pada instrumen yang digunakan. Analisa terhadap kondisi tingkat kualitas pelayanan umum dengan didasarkan pada kuisioner yang disebar pada 36 orang pelanggan PDAM menurut model eksperimen.

Dengan sejalan berkembangnya tingkat kehidupan manusia di perusahaan daerah air minum kabupaten situbondo sejak tahun 1992 sampai tahun 2008 telah terjadi kenaikan harga sebanyak 6 kali, hal ini di sebabkan karena adanya tingkat produksi dan konsumen semakin hari semakin meningkat, biaya produksi dari tahun ke tahun tidak akan pernah sama, begitupun konsumen semakin hari maka akan tingkat penggunaannya akan semakin meningkat juga, seperti yang tercantum dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.2 Tarif Air Minum BPAM s/d PDAM Agustus 1992

Klasifikasi	Perkotaan				Pedesaan			
	0-10	11-20	21-30	>30	0-10	11-20	21-30	>30
Non niaga	120	180	240	360				
Niaga	300	300	600	600				
Sosial	96	120	160	240				
Kran umum	96	96	96	96				
Industri	360	360	720	720				
Khusus	1.800	1.800	1.800	1.800				

Sumber : PDAM Kabupaten Situbondo

Tabel 4.3 Tarif Air Minum Per Agustus 1992 s/d Februari 1994

Klasifikasi	Perkotaan				Pedesaan			
	0-10	11-20	21-30	>30	0-10	11-20	21-30	>30
Sosial umum	130	130	130	130	64	64	64	64
Sosial khusus	130	160	240	320	64	80	120	160
Rumah tangga	160	240	320	480	80	120	160	240
Pemerintah	160	240	320	480	80	120	160	240
Niaga	400	400	800	800	200	200	400	400
Industri	480	480	960	960				
Khusus	2.400	2.400	2.400	2.400				

Sumber : PDAM Kabupaten Situbondo

Tabel 4.4 Tarif Air Minum Per Maret 1994 s/d Maret 1996

Klasifikasi	Perkotaan				Pedesaan			
	0-10	11-20	21-30	>30	0-10	11-20	21-30	>30
Sosial umum	150	150	150	150	85	85	85	85
Sosial khusus	150	185	285	335	85	125	145	175
Rumah tangga	225	390	440	505	115	145	170	200
Pemerintah	390	465	560	635	145	180	215	250
Niaga	465	465	575	805	200	200	300	450
Industri	465	465	690	920	200	200	400	500
Khusus	860	860	860	2.580	600	600	600	1800

Sumber : PDAM Kabupaten Situbondo

Tabel 4.5 Tarif Air Minum Per April 1996 s/d Februari 2006

Klasifikasi	Perkotaan				Pedesaan			
	0-10	11-20	21-30	>30	0-10	11-20	21-30	>30
Sosial umum	175	175	175	175	160	160	160	160
Sosial khusus	175	220	325	400	160	205	225	260
Rumah tangga	300	425	490	560	225	265	300	340
Pemerintah	425	505	600	700	265	270	360	405
Niaga	560	560	615	840	340	340	475	570
Industri	560	560	835	975	340	340	570	685
Khusus	1.045	1.045	1.045	3.140	820	820	820	2460

Sumber : PDAM Kabupaten Situbondo

Tabel 4.6 Tarif Air Minum Per Februari 2006 s/d Februari 2008
Keputusan Bupati No. 05 Tahun 2006

Klasifikasi	Perkotaan			Pedesaan		
	0-10	11-20	>21	0-10	11-20	>21
Sosial umum	350	375	400	300	325	350
Sosial khusus	400	450	500	325	350	400
Rumah tangga A	800	850	1.000	625	700	800
Rumah tangga B	850	900	1.100	675	750	850
Pemerintah	900	1.200	1.400	750	850	900
Niaga kecil	1.200	1.400	1.850	850	900	1.000
Niaga besar	1.400	1.850	2.450	900	1.150	1.250
Industri kecil	2.450	2.500	3.100	1.150	1.250	1.350
Industri besar	3.100	3.150	4.250	1.250	1.325	1.625
Pelabuhan darat	3.200	4.350	5.500	1.325	1.625	2.125
Pelabuhan laut	3.200	4.350	5.500	1.325	1.625	2.125

Sumber : PDAM Kabupaten Situbondo

Tabel 4.7 Tarif Air Minum Per Februari 2008 s/d Sekarang Keputusan Bupati
No. 26 Tahun 2008

Klasifikasi tarif	Biaya			Keterangan
	Pemakaian	Tarif	Pemeliharaan Administrasi	
Untuk Keterangan Sosial				
Sosial Umum (A1)	0-10	500		We umum, kamar mandi umum,terminal dan kran
	11-20	650	2.000	2.500
	>21	770		umum.
Sosial Umum (A2)	0-10	770		Yayasan social, rumah ibadah, dan rumah sakit pemerintah.
	11-20	950	2.000	2.500
	>21	1.025		
Untuk keperluan non niaga				
Rumah tangga (B1)	0-10	1.200		Hanya berfungsi sebagai tempat tinggal.
	11-20	1.350	2.500	3.500
	>21	1.525		
Rumah tangga (B2)	0-10	1.300		Disamping untuk tempat tinggal juga mempunyai tempat usaha.
	11-20	1.600	2.750	3.750
	>21	1.750		
Pemerintahan (B3)	0-10	1.750		Kantor Pemerintah dan lembaga lainnya.
	11-20	2.475	3.500	4.250
	>21	2.670		
Untuk Keperluan Niaga				
Niaga kecil (C1)	0-10	2.700		Toko,rumah Kost,biro jasa, rumah kost, Dan praktek dokter
	11-20	3.000	4.250	4.500
	>21	3.430		
Niaga besar (C2)	0-10	3.650		Ekport.import, .SPBU swalayan,apotek. perbankan, perusahaan jasa.
	11-20	3.800	5.000	4.750
	>21	4.150		

	0-10	4.500			Kerajinan tangan, sanggar
Industri kecil (D1)	11-20	5.250	6.000	5.000	seni lukis, usaha konveksi
	>21	6.725			Peternakan
	0-10	6.725			Pabrik mobil, pertambangan
Industri besar (D2)	11-20	7.285	6.000	5.000	peternakan besar, pabrik minuman dan es.
	>21	8.500			
	0-10	8.500			
Untuk keperluan khusus					
Pelabuhan darat (E1)	11-20	9.750	7.500	6.250	Terminal bongkar muat barang.
	>21	10.250			

Sumber : PDAM Kabupaten Situbondo

4.2 Perbandingan Kualitas Pelayanan

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan pelanggan sebelum tarif baru dan sesudah tarif baru di PDAM Kabupaten Situbondo. Sistematis yang digunakan dalam hasilnya didasarkan pada instrumen yang digunakan dalam analisis ini mengikuti perumusan masalah tersebut. Sedangkan dalam pendeskripsian hasilnya didasarkan pada instrumen yang digunakan. Analisa terhadap kondisi tingkat kualitas pelayanan umum dengan didasarkan pada kuisioner yang disebar pada 36 orang yang menerima pelayanan atau konsumen PDAM Kabupaten Situbondo, mengikuti 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan operasional menurut Parasuraman yaitu sebagai berikut;

4.2.1 Menurut 5 (Lima) Dimensi Kualitas Pelayanan

4.2.1.1 Kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan Keputusan bupati

Situbondo No.05 tahun 2006 terhadap pelanggan adalah:

1. Dimensi Bukti Langsung (*tangibels*)

Tangibels adalah penampilan fisik, perlengkapan dan material yang digunakan, serta penampilan pegawai. Item-itemnya:

- 1) Kondisi sarana prasarana PDAM Situbondo terdiri atas: kualitas gedung kantor, kenyamanan ruang pelayanan, kapasitas parkir.

Tabel 4.8 Deskripsi kondisi sarana prasarana menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Kualitas gedung kantor	8	6	10	11	1	36	55
2.	Kenyamanan ruang pelayanan	1	15	9	10	1	36	57,2
3.	Areal parkir	14	7	8	7	0	36	44,4
Skor rata-rata								52,2

Sumber: data primer 2011

Dari tabel 4.8 dapat dipahami bahwa keputusan bupati No.05 tahun 2006 pada kualitas pelayanan untuk kondisi sarana dan prasarana di PDAM Situbondo memiliki skor dengan skor rata-rata 52,2 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang cukup memuaskan.

- 2) Kondisi Fasilitas Penunjang, yang terdiri atas: peralatan modern dan penataan ruang tunggu, ketersediaan meja tulis, bangku dan toilet.

Tabel 4.9 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
4.	Peralatan Modern,	0	12	13	9	2	36	60,5
5.	Penataan ruang tunggu, ketersediaan meja tulis, bangku dan toilet	4	26	2	3	1	36	43,8
Skor rata-rata								55,7

Sumber: data primer 2011

Dari tabel 4.9 dapat dipahami bahwa keputusan bupati No.05 tahun 2006 pada kualitas pelayanan pada kondisi fasilitas penunjang memiliki skor rata-rata 55,7 yang dapat dikategorikan cukup memuaskan.

- 3) Penampilan petugas; harapan pemohon terhadap penampilan petugas yang rapi dan bersih.

Tabel 4.10 Deskripsi keadaan petugas pelayanan menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
6.	Kerapihan petugas pelayanan	2	4	1	28	1	36	72,2
Skor rata-rata								72,2

Sumber: data primer 2011

Dari tabel 4.10 dapat dipahami bahwa keputusan bupati No.05 tahun 2006 pada kualitas pelayanan pada keadaan petugas pelayanan dengan item yaitu kerapihan petugas pelayanan, pelanggan memiliki skor rata-rata 72,2 yang dapat dikategorikan memuaskan.

Tabel 4.11 Deskripsi bukti langsung (*tangibles*) menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
a.	Kondisi sarana prasarana							52,2
1.	Kualitas gedung kantor	8	6	10	11	1	36	55
2.	Kenyamanan ruang pelayanan	1	15	9	10	1	36	57,2
3.	Areal parkir	14	7	8	7	-	36	44,4
b.	Kondisi fasilitas penunjang							55,7
4.	Peralatan Modern	0	12	13	9	2	36	60,5
5.	Penataan ruang tunggu, meja tulis, bangku dan toilet	4	26	2	3	1	36	43,8
c.	Penampilan petugas	2	4	1	28	1	36	72,2
6.	Kerapihan petugas pelayanan							72,2
Skor rata-rata								60,03

Sumber: data primer 2011

Dimensi bukti langsung (*tangibles*), menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36) dapat diketahui bahwa pada dasarnya para pelanggan mempunyai penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan petugas dengan skor 60,03 yang dapat dikategorikan cukup memuaskan.

2. Dimensi keterandalan (*Reliability*)

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan tepat waktu yang telah disepakati. Item-itemnya:

1. Konsistensi Kinerja, terdiri dari kemampuan menyampaikan layanan secara benar dan sesuai dengan tugasnya, koordinasi petugas dalam memberikan proses layanan secara benar dan kemampuan petugas menyelesaikan proses layanan administrasi secara benar.

Tabel 4.12 Deskripsi Konsistensi kinerja menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
7.	Menyampaikan layanan secara benar dan sesuai dengan tugasnya	2	25	6	3	-	36	45,5
8.	Koordinasi petugas dengan instansi terkait dalam memberikan proses layanan secara benar	5	6	12	6	7	36	62,2
9.	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan proses layanan administrasi secara benar/ menangani masalah	28	6	2	-	-	36	25,5
Skor rata-rata								44,5

Sumber: data primer 2011

Berdasarkan pada Tabel 4.12 dapat dipahami bahwa keputusan bupati No.05 tahun 2006 pada kualitas pelayanan pada konsistensi kinerja memiliki skor rata-rata 44,5, yang dapat dikategorikan cukup memuaskan.

- 2). Sifat dapat dipercaya

Tabel 4.13 Deskripsi Sifat dapat dipercaya menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
10.	Kemampuan petugas memenuhi janjinya secara akurat, tepat waktu dan andal	9	19	5	-	3	36	42,7
Skor rata-rata							42,7	

Sumber: data primer 2011

Dari tabel 4.13 dapat dipahami bahwa keputusan bupati No.05 tahun 2006 pada kualitas pelayanan terhadap kemampuan petugas memenuhi janjinya secara akurat, tepat waktu dan andal memiliki skor 42,7 yang berarti dapat dikategorikan cukup memuaskan.

Tabel 4.14 Deskripsi dimensi keterandalan (*reliability*) menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
d. Konsistensi Kinerja								
7.	Menyampaikan layanan secara benar dan sesuai dengan tugasnya	2	25	6	3	-	36	45,5
8.	Koordinasi petugas dengan instansi terkait dalam memberikan proses layanan secara benar	5	6	12	6	7	36	62,5
9.	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan proses layanan administrasi secara benar/menangani masalah	28	6	2	-	-	36	25,5
e. Sifat dapat dipercaya								
10.	Kemampuan petugas memenuhi janjinya secara akurat, tepat waktu dan andal	9	19	5	-	3	36	42,7
Skor rata-rata							43,9	

Sumber: data primer 2011

Dimensi keterandalan (*reliability*), menurut keputusan bupati No.05 tahun 2006 di PDAM Situbondo dapat diketahui memiliki skor 43,9 yang berarti dapat dikategorikan cukup memuaskan.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan ketanggapan, kesiapan dan kemampuan pegawai dalam membantu dan merespon setiap keluhan menurut keputusan bupati No.05 tahun 2006 di PDAM Situbondo. Item-itemnya:

- 1) Kesiadaan petugas layanan.

Tabel 4.15 Deskripsi Kesiadaan Petugas Layanan menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
11.	Kesediaan petugas menerima pemohon dalam memberikan layanan	4	18	8	6	-	36	48,8
12.	Kesiapan petugas dalam menanggapi keluhan	-	25	8	3	-	36	47,7
Skor rata-rata								48,2

Sumber: data primer 2011

Dari tabel 4.15 dapat dipahami bahwa keputusan bupati No.05 tahun 2006 pada kualitas pelayanan untuk kesediaan petugas layanan di PDAM Situbondo memiliki skor dengan skor rata-rata 48,2 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang cukup memuaskan.

- 2) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

Tabel 4.16 Deskripsi kemampuan Petugas Dalam Memberikan Informasi Menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
13.	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi secara tepat dan benar	7	10	16	3	-	36	48,3
Skor rata-rata								48,3

Sumber: data primer 2011

Dari tabel 4.16 dapat dipahami bahwa keputusan bupati No.05 tahun 2006 pada kualitas kemampuan petugas dalam memberikan informasi pelayanan di PDAM Situbondo memiliki skor dengan skor rata-rata 48,3 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang cukup memuaskan.

Tabel 4.17 Deskripsi dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
f. Ketersediaan petugas layanan								
11.	Ketersediaan petugas menerima pemohon dalam memberikan layanan	4	18	8	6	-	36	48,8
12.	Kesiapan petugas dalam menanggapi keluhan	0	25	8	3	-	36	47,7
g. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi								
13.	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi secara tepat dan benar	7	10	16	3	-	36	48,3
Skor rata-rata							48,2	

Sumber: data primer 2011

Dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*), menurut keputusan bupati No.05 tahun 2006 kualitas daya tanggap petugas di PDAM Situbondo memiliki skor dengan skor rata-rata 48,2 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang cukup memuaskan.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Jaminan (*Assurance*) maksudnya adalah pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan/*assurance*. Item-itemnya:

- 1) Kesopanan petugas pemberi layanan

Tabel 4.18 Deskripsi Kesopanan Petugas Pemberi Layanan Menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
14.	Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan layanan	8	5	12	8	3	36	56,1
15.	Kejujuran dalam pelayanan	-	9	9	18	-	36	65
Skor rata-rata								60,5

Sumber: data primer 2011

Berdasarkan pada Tabel 4.18 dapat dipahami bahwa menurut keputusan bupati No.05 tahun 2006 kualitas daya tanggap petugas di PDAM Situbondo memiliki skor dengan skor rata-rata 60,5 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang cukup memuaskan.

3) Penguasaan pengetahuan

Tabel 4.19 Deskripsi Penguasaan Pengetahuan Menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
16.	Penguasaan pengetahuan petugas dalam menangani masalah	2	16	15	3	-	36	50,5
17.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	13	17	4	2	-	36	37,2
Skor rata-rata								43,8

Sumber: data primer 2011

Dari tabel 4.19 dapat dipahami bahwa menurut keputusan bupati No.05 tahun 2006 kualitas penguasaan pengetahuan petugas di PDAM Situbondo memiliki skor dengan skor rata-rata 43,8 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang cukup memuaskan.

3) Kepastian Petugas Pemberi Layanan.

Tabel 4.20 Deskripsi Kepastian tarif pelanggan Menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
18.	Kepastian tarif pelanggan	19	3	12	1	1	36	38,8
Skor rata-rata								38,8

Sumber: data primer 2011

Dari tabel 4.20 dapat dipahami bahwa menurut keputusan bupati No.05 tahun 2006 kualitas kepastian tarif pelanggan di PDAM Situbondo memiliki skor dengan skor rata-rata 38,8 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang kurang memuaskan.

Tabel 4.21 Deskripsi dimensi Jaminan (*Assurance*) Menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
h.	Kesopanan petugas							60,5
14.	Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan layanan	8	5	12	8	3	36	56,1
15.	Kejujuran dalam pelayanan	-	9	9	18	-	36	65
i.	Penguasaan pengetahuan							43,8
16.	Penguasaan pengetahuan petugas dalam menangani masalah	2	16	15	3	-	36	50,5
17.	Tanggung Jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	13	17	4	2	-	36	37,2
j.	Kepastian petugas pemberi layanan							38,8
18.	Kepastian tarif	19	3	12	1	1	36	38,8
Skor rata-rata								47,7

Sumber: data primer 2011

Dari dimensi Jaminan (*Assurance*), menurut keputusan bupati No.05 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dari dimensi jaminan memiliki skor dengan skor rata-rata 47,7 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan cukup memuaskan.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) artinya syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan di PDAM Situbondo, perhatian petugas secara sungguh-sungguh kepada kepentingan setiap pelanggan dan kemudahan petugas untuk dihubungi selama proses pelayanan.

1) Akses terhadap petugas pemberi layanan

Tabel 4.22 Deskripsi Akses Terhadap Petugas Pemberi Layanan Menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
19.	Kemudahan menghubungi petugas dalam menyelesaikan masalah	1	7	6	18	3	36	66,6
Skor rata-rata								66,6

Sumber: data primer 2011

Berdasarkan tabel 4.22 dapat dipahami bahwa menurut keputusan bupati No.05 tahun 2006 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dari item kemudahan menghubungi petugas dalam menyelesaikan masalah memiliki skor dengan skor rata-rata 66,6 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan memuaskan.

2) Perhatian petugas dalam memberikan layanan

Tabel 4.23 Deskripsi Perhatian Petugas Dalam Memberi Layanan Menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
20.	Sikap petugas tidak membedakan pelanggan dalam menanggapi keluhan	-	1	10	21	4	36	75,5
21.	Kemampuan petugas dalam memberikan perhatiannya	2	26	4	4	-	36	45,5
Skor rata-rata								60,5

Sumber: data primer 2011

Berdasarkan tabel 4.23 dapat dipahami bahwa menurut keputusan bupati No.05 tahun 2006 terhadap perhatian petugas dalam memberi pelayanan memiliki

skor rata-rata 60,5 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanannya cukup memuaskan.

Tabel 4.24 Deskripsi dimensi Empati (*Empathy*) Menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
k.	Akses terhadap petugas pemberi layanan							
19.	Kemudahan menghubungi petugas dalam menyelesaikan masalah	1	7	6	18	3	36	66,6
l.	Perhatian petugas dalam memberi layanan							
20.	Sikap petugas tidak membedakan pemohon dalam menanggapi keluhan emampuan petugas dalam memberikan perhatiannya	-	1	10	21	4	36	75,5
21.	Kemampuan petugas dalam memberikan perhatiannya.	2	26	4	4	-	36	45,5
Skor rata-rata							62,5	

Sumber: data primer 2011

Dari dimensi Empati (*Empathy*), menurut keputusan bupati No.05 tahun 2006 dapat diketahui bahwa dimensi empathy petugas di PDAM Situbondo memiliki skor rata-rata 62,5 yang dapat dikategorikan memuaskan.

Kemudian dari data-data keputusan bupati No.05 tahun 2006 yang telah diolah diatas kemudian di rekapitulasi kedalam tabel berikut:

Tabel 4.25 Kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Situbondo Menurut keputusan No.05 tahun 2006 responden (n = 36)

No	Dimensi	Skor	Tingkat Harapan
1.	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	60	Cukup Memuaskan
	a. Kondisi sarana prasarana	52,2	Cukup Memuaskan
	b. Kondisi fasilitas penunjang	55,7	Cukup Memuaskan
	c. Penampilan petugas	72,2	Memuaskan
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	43,6	Cukup Memuaskan
	d. Konsistensi Kinerja	44,5	Cukup Memuaskan
	e. Sifat dapat dipercaya.	42,7	Cukup Memuaskan
3.	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	48,2	Cukup Memuaskan
	f. Kesiediaan petugas layanan	48,2	Cukup Memuaskan
	g. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi	48,3	Cukup Memuaskan
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	47,7	Cukup Memuaskan
	h. Kesopanan Petugas	60,5	Cukup Memuaskan
	i. Penguasaan pengetahuan	43,8	Cukup memuaskan
	j. Kepastian petugas pemberi layanan.	38,8	Cukup memuaskan
5.	Empati (<i>Empathy</i>)	63,5	Memuaskan
	k. Akses terhadap petugas pemberi layanan.	66,6	Memuaskan
	l. Perhatian petugas dalam memberi layanan	60,5	Cukup Memuaskan

Sumber: data primer 2011

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa keputusan bupati No.05 Tahun 2006 terhadap kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Situbondo masih rendah, masih belum pada tingkatan yang benar-benar memuaskan, ini terlihat dari kualitas pelayanan pada skor rata-rata 52,6 dari semua dimensi pelayanan yang dapat dikategorikan cukup memuaskan.

4.2.1.2 Kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan Keputusan bupati Situbondo No.26 tahun 2008 terhadap pelanggan adalah:

1. Dimensi Bukti Langsung (*tangibels*)

Tangibels adalah penampilan fisik, perlengkapan dan material yang digunakan, serta penampilan pegawai. Item-itemnya:

- 4) Kondisi sarana prasarana PDAM Situbondo terdiri atas: kualitas gedung kantor, kenyamanan ruang pelayanan, kapasitas parkir.

Tabel 4.26 Deskripsi kondisi sarana prasarana menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Kualitas gedung kantor	-	3	6	10	17	36	82,7
2.	Kenyamanan ruang pelayanan	-	8	12	8	8	36	68,8
3.	Areal parkir	-	3	2	16	15	36	83,8
Skor rata-rata								78,4

Sumber: data primer 2011

Dari tabel 4.26 dapat dipahami bahwa keputusan bupati No.26 tahun 2008 pada kualitas pelayanan untuk kondisi sarana dan prasarana di PDAM Situbondo memiliki skor dengan skor rata-rata 78,4 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

- 5) Kondisi Fasilitas Penunjang, yang terdiri atas: peralatan modern dan penataan ruang tunggu, ketersediaan meja tulis, bangku dan toilet.

Tabel 4.27 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
4.	Peralatan Modern,	-	4	12	18	2	36	70
5.	Penataan ruang tunggu, ketersediaan meja tulis, bangku dan toilet	1	4	11	17	3	36	69,4
Skor rata-rata								68,7

Sumber: data primer 2011

Dari tabel 4.27 dapat dipahami bahwa keputusan bupati No.26 tahun 2008 pada kualitas pelayanan pada kondisi fasilitas penunjang memiliki skor rata-rata 68,7 yang dapat dikategorikan memuaskan.

- 2) Penampilan petugas; harapan pemohon terhadap penampilan petugas yang rapi dan bersih.

Tabel 4.28 Deskripsi keadaan petugas pelayanan menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
6.	Kerapihan petugas pelayanan	-	2	2	31	1	36	77,2
Skor rata-rata							77,2	

Sumber: data primer 2011

Dari tabel 4.28 dapat dipahami bahwa keputusan bupati No.26 tahun 2008 pada kualitas pelayanan pada keadaan petugas pelayanan dengan item yaitu kerapihan petugas pelayanan, pelanggan memiliki skor rata-rata 77,2 yang dapat dikategorikan memuaskan.

Tabel 4.29 Deskripsi bukti langsung (*tangibels*) menurut menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
a.	Kondisi sarana prasarana						36	78,4
1.	Kualitas gedung kantor	-	3	6	10	17	36	82,7
2.	Kenyamanan ruang pelayanan	-	8	12	8	8	36	68,8
3.	Areal parkir	-	3	2	16	15	36	83,8
b.	Kondisi fasilitas penunjang						36	69,7
4.	Peralatan Modern	-	4	12	18	2	36	70
5.	Penataan ruang tunggu, meja tulis, bangku dan toilet	1	4	11	17	3	36	69,4
c.	Penampilan petugas						36	77,2
6.	Kerapihan petugas pelayanan	-	2	2	31	1	36	77,2
Skor rata-rata							75,1	

Sumber: data primer 2011

Dimensi bukti langsung (*tangibles*), menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36) dapat diketahui bahwa pada dasarnya para pelanggan mempunyai penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dengan skor 75,1 yang dapat dikategorikan memuaskan.

2. Dimensi keterandalan (*Reliability*)

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan tepat waktu yang telah disepakati. Item-itemnya:

2. Konsistensi Kinerja, terdiri dari kemampuan menyampaikan layanan secara benar dan sesuai dengan tugasnya, koordinasi petugas dalam memberikan proses layanan secara benar dan kemampuan petugas menyelesaikan proses layanan administrasi secara benar.

Tabel 4.30 Deskripsi Konsistensi kinerja menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
7.	Menyampaikan layanan secara benar dan sesuai dengan tugasnya	1	4	5	21	5	36	73,8
8.	Koordinasi petugas dengan instansi terkait dalam memberikan proses layanan secara benar	-	5	15	16	1	36	68,8
9.	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan proses layanan administrasi secara benar/ menangani masalah	-	3	10	20	3	36	72,7
Skor rata-rata								71,7

Sumber: data primer 2011

Berdasarkan pada Tabel 4.30 dapat dipahami bahwa keputusan bupati No.26 tahun 2008 pada kualitas pelayanan pada konsistensi kinerja memiliki skor rata-rata 71,7 yang dapat dikategorikan memuaskan.

2). Sifat dapat dipercaya

Tabel 4.31 Deskripsi Sifat dapat dipercaya menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
10.	Kemampuan petugas memenuhi janjinya secara akurat, tepat waktu dan andal	5	13	7	8	3	36	55
Skor rata-rata								55

Sumber: data primer 2011

Dari tabel 4.31 dapat dipahami bahwa keputusan bupati No.26 tahun 2008 pada kualitas pelayanan terhadap kemampuan petugas memenuhi janjinya secara akurat, tepat waktu dan andal memiliki skor 55 yang berarti dapat dikategorikan cukup memuaskan.

Tabel 4.32 Deskripsi dimensi keterandalan (*reliability*) menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
d.	Konsistensi Kinerja							71,7
7.	Menyampaikan layanan secara benar dan sesuai dengan tugasnya	1	4	5	21	5	36	73,8
8.	Koordinasi petugas dengan instansi terkait dalam memberikan proses layanan secara benar	-	5	15	16	1	36	68,8
9.	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan proses layanan administrasi secara benar/menangani masalah	-	3	10	20	3	36	72,7
e.	Sifat dapat dipercaya							55
10.	Kemampuan petugas memenuhi janjinya secara akurat, tepat waktu dan andal	5	13	7	8	3	36	55
Skor rata-rata								63,3

Sumber: data primer 2011

Dimensi keterandalan (*reliability*), menurut keputusan bupati No.26 tahun 2008 di PDAM Situbondo dapat diketahui memiliki skor 63,3 yang berarti dapat dikategorikan memuaskan.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan ketanggapan, kesiapan dan kemampuan pegawai dalam membantu dan merespon setiap keluhan menurut keputusan bupati No.28 tahun 2008 di PDAM Situbondo. Item-itemnya:

- 1) Kesiadaan petugas layanan.

Tabel 4.33 Deskripsi Kesiadaan Petugas Layanan menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
11.	Kesediaan petugas menerima pemohon dalam memberikan layanan	6	8	12	9	1	36	55
12.	Kesiapan petugas dalam menanggapi keluhan	1	7	17	6	5	36	63,8
Skor rata-rata								59,4

Sumber: data primer 2011

Dari tabel 4.33 dapat dipahami bahwa keputusan bupati No.26 tahun 2008 pada kualitas pelayanan untuk kesediaan petugas layanan di PDAM Situbondo memiliki skor dengan skor rata-rata 59,4 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang cukup memuaskan.

- 2) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

Tabel 4.34 Deskripsi kemampuan Petugas Dalam Memberikan Informasi Menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
13.	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi secara tepat dan benar	1	2	23	6	4	36	65,5
Skor rata-rata								65,5

Sumber: data primer 2011

Dari tabel 4.34 dapat dipahami bahwa keputusan bupati No.26 tahun 2008 pada kualitas kemampuan petugas dalam memberikan informasi pelayanan di PDAM Situbondo memiliki skor dengan skor rata-rata 65,5 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Tabel 4.35 Deskripsi dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
f.	Kesediaan petugas layanan							59,4
11.	Kesediaan petugas menerima pemohon dalam memberikan layanan	6	8	12	9	1	36	55
12.	Kesiapan petugas dalam menanggapi keluhan	1	7	17	6	5	36	63,8
g.	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi							65,5
13.	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi secara tepat dan benar	1	2	23	6	4	36	65,5
Skor rata-rata							62,4	

Sumber: data primer 2011

Dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*), menurut keputusan bupati No.26 tahun 2008 kualitas daya tanggap petugas di PDAM Situbondo memiliki skor dengan skor rata-rata 62,4 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Jaminan (*Assurance*) maksudnya adalah pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan/*assurance*. Item-itemnya:

- 1) Kesopanan petugas pemberi layanan

Tabel 4.36 Deskripsi Kesopanan Petugas Pemberi Layanan Menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
14.	Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan layanan	3	2	16	12	3	36	65,5
15.	Kejujuran dalam pelayanan	2	14	10	8	2	36	56,6
Skor rata-rata								61

Sumber: data primer 2011

Berdasarkan pada Tabel 4.36 dapat dipahami bahwa menurut keputusan bupati No.26 tahun 2008 kualitas daya tanggap petugas di PDAM Situbondo memiliki skor dengan skor rata-rata 61 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

2) Penguasaan pengetahuan

Tabel 4.37 Deskripsi Penguasaan Pengetahuan Menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
16.	Penguasaan pengetahuan petugas dalam menangani masalah	1	3	7	20	5	36	73,8
17.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	2	14	63	24	-	36	57,2
Skor rata-rata								65,5

Sumber: data primer 2011

Dari tabel 4.37 dapat dipahami bahwa menurut keputusan bupati No.26 tahun 2008 kualitas penguasaan pengetahuan petugas di PDAM Situbondo memiliki skor dengan skor rata-rata 65,5 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

3) Kepastian Petugas Pemberi Layanan.

Tabel 4.38 Deskripsi Kepastian tarif pelanggan Menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
18.	Kepastian tarif pelanggan	25	2	7	1	1	36	32,7
Skor rata-rata								32,7

Sumber: data primer 2011

Dari tabel 4.38 dapat dipahami bahwa menurut keputusan bupati No.26 tahun 2008 kualitas kepastian tarif pelanggan di PDAM Situbondo memiliki skor dengan skor rata-rata 32,7 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang kurang memuaskan.

Tabel 4.39 Deskripsi dimensi Jaminan (*Assurance*) Menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
h.	Kesopanan petugas							61
14.	Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan layanan	3	2	16	12	3	36	65,5
15.	Kejujuran dalam pelayanan	2	14	10	8	2	36	56,6
i.	Penguasaan pengetahuan							65,5
16.	Penguasaan pengetahuan petugas dalam menangani masalah	1	3	7	20	5	36	73,8
17.	Tanggung Jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	2	7	21	6	-	36	57,2
j.	Kepastian petugas pemberi layanan							32,7
18.	Kepastian tarif	25	2	7	1	1	36	32,7
Skor rata-rata								53

Sumber: data primer 2011

Dari dimensi Jaminan (*Assurance*), menurut keputusan bupati No.26 tahun 2008 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dari dimensi jaminan memiliki skor

dengan skor rata-rata 53 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan cukup memuaskan.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) artinya syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan di PDAM Situbondo, perhatian petugas secara sungguh-sungguh kepada kepentingan setiap pelanggan dan kemudahan petugas untuk dihubungi selama proses pelayanan.

3) Akses terhadap petugas pemberi layanan

Tabel 4.40 Deskripsi Akses Terhadap Petugas Pemberi Layanan Menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
19.	Kemudahan menghubungi petugas dalam menyelesaikan masalah	1	3	16	14	2	36	67,2
Skor rata-rata								67,2

Sumber: data primer 2011

Berdasarkan tabel 4.40 dapat dipahami bahwa menurut keputusan bupati No.26 tahun 2008 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dari item kemudahan menghubungi petugas dalam menyelesaikan masalah memiliki skor dengan skor rata-rata 67,2 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan memuaskan.

2) Perhatian petugas dalam memberikan layanan

Tabel 4.41 Deskripsi Perhatian Petugas Dalam Memberi Layanan Menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
20.	Sikap petugas tidak membedakan pelanggan dalam menanggapi keluhan	1	5	21	4	5	36	63,8
21.	Kemampuan petugas dalam memberikan perhatiannya	4	5	8	18	1	36	55
Skor rata-rata								59,4

Sumber: data primer 2011

Berdasarkan tabel 4.41 dapat dipahami bahwa menurut keputusan bupati No.26 tahun 2008 terhadap perhatian petugas dalam memberi pelayanan memiliki skor rata-rata 59,4 yang dapat dikategorikan kualitas pelayanannya cukup memuaskan.

Tabel 4.42 Deskripsi dimensi Empati (*Empathy*) Menurut keputusan No.26 tahun 2008 responden (n = 36)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		1	2	3	4	5		
k.	Akses terhadap petugas pemberi layanan							67,2
19.	Kemudahan menghubungi petugas dalam menyelesaikan masalah	1	3	16	14	2	36	67,2
l.	Perhatian petugas dalam memberi layanan							59,4
20.	Sikap petugas tidak membedakan pemohon dalam menanggapi keluhan emampuan petugas dalam memberikan perhatiannya	1	5	21	4	5	36	63,8
21.	Kemampuan petugas dalam memberikan perhatiannya.						36	55
Skor rata-rata								63,3

Sumber: data primer 2011

Dari dimensi Empati (*Empathy*), menurut keputusan bupati No.26 tahun 2008 dapat diketahui bahwa dimensi empathy petugas di PDAM Situbondo memiliki skor rata-rata 63,3 yang dapat dikategorikan memuaskan.

Kemudian dari data-data keputusan bupati No.26 tahun 2008 yang telah diolah diatas kemudian di rekapitulasi kedalam tabel berikut:

Tabel 4.43 Kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Situbondo Menurut keputusan No.28 tahun 2008 responden (n = 36)

No	Dimensi	Skor	Tingkat Harapan
1.	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	75,1	Memuaskan
	k. Kondisi sarana prasarana	78,4	Memuaskan
	l. Kondisi fasilitas penunjang	69,7	Memuaskan
	m. Penampilan petugas	77,2	Memuaskan
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	63,3	Memuaskan
	n. Konsistensi Kinerja	71,7	Memuaskan
	o. Sifat dapat dipercaya.	55	Cukup Memuaskan
3.	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	62,4	Memuaskan
	p. Kesiediaan petugas layanan	59,4	Cukup Memuaskan
	q. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi	65,5	Memuaskan
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	53	Cukup Memuaskan
	r. Kesopanan Petugas	61	Memuaskan
	s. Penguasaan pengetahuan	65,5	memuaskan
	t. Kepastian petugas pemberi layanan.	32,7	kurang memuaskan
5.	Empati (<i>Empathy</i>)	42,2	Cukup Memuaskan
	k. Akses terhadap petugas pemberi layanan.	67,2	Memuaskan
	l. Perhatian petugas dalam memberi layanan	59,4	Cukup Memuaskan

Sumber: data primer 2011

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa keputusan bupati No.26 Tahun 2008 terhadap kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Situbondo masih rendah, masih belum pada tingkatan yang benar-benar memuaskan, ini terlihat dari skor rata-rata dari semua dimensi pelayanan yang memiliki skor rata-rata pada angka 59,2 yang dapat dikategorikan cukup memuaskan.

Dari data-data yang tersaji di atas penulis mencoba membandingkan kualitas pelayanan dari berbagai item dimensi pelayanan tersebut dengan menggunakan model eksperimen sebagai berikut:

Tabel 4.44 Rekapitulasi perhitungan Eksperimen untuk Kualitas Pelayanan pelanggan di PDAM kabupaten Situbondo.

No.	Dimensi	Skor		Selisih	Tingkat Kualitas
		Sebelum	Sesudah		
1.	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	60	75,1	15,1	Sangat baik
	a. Kondisi sarana prasarana	52,2	78,4	26,2	Sangat Baik
	b. Kondisi fasilitas penunjang	55,7	69,7	14	Sangat Baik
	c. Penampilan petugas	72,2	77,2	5	Sangat Baik
	Skor	60	75,1	15,1	Sangat Baik
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	43,6	63,3	19,7	Sangat baik
	d. Konsistensi Kinerja	44,5	71,7	27,2	Sangat Baik
	e. Sifat dapat dipercaya.	42,7	55	12,3	Sangat Baik
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	48,2	62,4	14,2	Sangat baik
	f. Kesiediaan petugas layanan	48,2	59,4	11,2	Sangat Baik
	g. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi	48,3	65,5	17,2	Sangat baik
	Skor	48,2	62,4		Sangat Baik
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	47,7	53	5,3	Sangat baik
	h. Kesopanan Petugas	60,5	61	0,5	Sangat baik
	i. Penguasaan pengetahuan	43,8	65,5	21,7	Sangat baik
	j. Kepastian petugas pemberi layanan	38,8	32,7	-6,1	Tidak baik
	Skor	47,7	53	5,3	Sangat Baik

5..	Empati (<i>Empathy</i>)	63,5	42,2	-21,3	Tidak baik
	k. Akses terhadap petugas pemberi layanan.	66,6	67,2	0,6	Baik
	l. Perhatian petugas dalam memberi layanan	60,5	59,4	-1,1	Tidak baik
	Skor	63,5	42,2	-21,3	Tidak Baik

Sumber: data primer 2011

Dari model eksperimen yang telah dilakukan pada table diatas, maka dapat disimpulkan mengenai kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Kabupaten Situbondo pada kelima dimensi menghasilkan skor positif pada dimensi Tangible (bukti langsung), dimensi Responsiveness (daya tanggap), dan dimensi Reliability (keandalan) yang berarti tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Untuk perolehan skor negatif dapat dilihat pada dimensi Empathy (Empati), dan pada dimensi Assurance (jaminan) tapi pada item kepastian petugas pelayanan saja, ini berarti tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan masih kurang memuaskan.

4.2.2 Menurut Laporan Pengaduan Pelanggan

Dari tabel 4.2 sampai dengan tabel 4.7 disini jelas terdapat kenaikan tarif di perusahaan daerah air minum kabupaten Situbondo. Kenaikan dari tahun ke tahun sangat berdampak besar atas kebutuhan konsumen, khusus pada sektor niaga yang menjadi sampel penelitian ini hampir tiap tahunnya mengalami kenaikan. Berikut tabel kenaikan tarir per-tahunnya pada sektor niaga:

Tabel 4.45 Perbandingan Tarif Air Minum Pada Sektor Niaga Dari 1992 s/d 2008

No	Tahun	Perkotaan	Pedesaan		
1	1992	0-10	300	0-10	
		11-20	300	11-20	
		21-30	600	21-30	
		>30	600	>30	
2	1992-1994	0-10	400	0-10	200
		11-20	400	11-20	200
		21-30	800	21-30	400
		>30	800	>30	400
3	1994-1996	0-10	465	0-10	200
		11-20	465	11-20	200
		21-30	575	21-30	300
		>30	805	>30	450
4	1996-2006	0-10	560	0-10	340
		11-20	560	11-20	340
		21-30	615	21-30	570
		>30	840	>30	685
5	2006-2008	0-10	1.200	0-10	850
		11-20	1.400	11-20	900
		>21	1.850	>21	1000
6	2008-Sekarang	0-10	3.000	0-10	
		11-20	4.250	11-20	
		>21	4.500	>21	

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan pelanggan sebelum dan sesudah tarif baru tahun 2008 di PDAM kabupaten Situbondo. Sistematika yang digunakan dalam hasilnya didasarkan pada instrumen yang digunakan dalam analisis ini mengikuti perumusan masalah tersebut. Sedangkan dalam pendeskripsian hasilnya didasarkan pada instrumen yang digunakan. Analisa terhadap kondisi tingkat kualitas pelayanan umum dengan didasarkan pada jenis pengaduan konsumen pada instansi PDAM terhadap kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Situbondo sebagai berikut;

Tabel 4.46 Laporan pengaduan pelayanan pelanggan selama tahun 2006 sampai dengan tahun 2008 atau sebelum tarif baru 2008

Pengaduan	Pelapor	%	Selesai	Belum	%
Pipa bocor	174	19,77%	129	45	25,86%
Meter air macet	252	28,64	236	14	5,56%
Meter air tidak normal	41	4,66%	36	5	12,20
Meter air lumut	29	3,30%	29	0	0,00%
Meter air hilang	74	8,41%	74	0	0,00%
Meter air bocor	27	3,07%	27	0	0,00%
Permintaan ganti meter	26	2,95%	26	0	0,00%
Permintaan pindah meter	45	5,11%	34	11	24,44%
Air tidak mengalir	119	13,52%	93	26	21,85%
Air kecil	17	1,93%	17	0	0,00%
Air kotor	5	0,57%	2	3	60,00%
Keberatan pemakaian besar	71	8,07	65	6	8,45%
Jumlah	880		770	110	

sumber : PDAM kabupaten Situbondo

Sebelum adanya keputusan bupati No 26 Tahun 2008 atau sebelum tarif baru 2008 tentang tarif baru disini penulis memberikan data laporan jenis pengaduan seperti dalam tabel diatas. Dari tabel 4.46 dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat (konsumennya) yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Situbondo, dari 880 pelapor yang telah melakukan pengaduan kepada instansi PDAM hanya 770 yang dapat diselesaikan dengan cepat dan baik, dan sisanya sekitar 110 pelapor masih belum dapat diselaikan dari total 19.944 pelanggan. Sedangkan laporan pengaduan pelayanan pelanggan sesudah adanya tarif baru 2008 sebagai berikut :

Tabel 4.47 Laporan pengaduan pelayanan pelanggan selama tahun 2008 sampai dengan tahun 2010 atau sesudah tarif baru 2008

Pengaduan	Pelapor	%	Selesai	Belum	%
Pipa bocor	7	0,79%	7	0	0,00%
Meter air macet	15	1,71%	13	2	13,33%
Meter air tidak normal	9	1,02%	8	1	11,11%
Meter air lumut	11	1,25%	9	2	18,18%
Meter air hilang	6	0,68%	6	0	0,00%
Meter air bocor	12	1,36%	8	4	33,33%
Permintaan ganti meter	110	12,55%	98	12	10,90%
Permintaan pindah meter	6	0,68%	6	0	0,00%
Air tidak mengalir	210	23,97%	200	10	4,76%
Air kecil	205	23,40%	185	20	9,75%
Air kotor	10	1,14%	10	0	0,00%
Keberatan pemakaian besar	275	31,39%	110	165	60,00%
Jumlah	876		660	216	

sumber : PDAM kabupaten Situbondo

Dari tabel 4.47 dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat (konsumennya) yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Situbondo, dari 876 pelapor yang telah melakukan pengaduan kepada instansi PDAM hanya 660 yang dapat diselesaikan dengan cepat dan baik, dan sisanya sekitar 216 pelapor masih belum dapat diselesaikan dari total 19.944 pelanggan.

Disini kita dapat melihat bahwa perbandingan antara tabel 4.9 sebelum adanya tarif baru 2008 dengan tabel 4.10 sesudah adanya tarif baru 2008 tidak ada perbedaan

yang mencolok, masih banyaknya pengaduan konsumen terhadap instansi PDAM kabupaten Situbondo ini membuktikan bahwa apa yang seharusnya menjadi dasar untuk kualitas pelayanan tidak bisa atau belum mampu di laksanakan sepenuhnya oleh PDAM kabupaten Situbondo walaupun dengan adanya tarif baru. Maka dari beberapa keluhan atas ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan PDAM Kabupaten Situbondo kepada konsumennya, dapat menyebabkan adanya kecenderungan atau respon yang berlebih-lebihan dari para pengguna pelayanan, misalnya: tidak membayar tagihan, keterlambatan pembayaran, membuka segel, dan bahkan ada yang berhenti berlangganan dengan cara membuat Bor sumur sendiri dengan konsekuensi pemakaian tidak terbatas, murah, dan dapat digunakan kapan saja.

Maka dari sinilah penulis mencoba membandingkan kualitas pelayanan pelanggan sebelum dan sesudah adanya tarif baru di PDAM Kabupaten Situbondo, seharusnya dengan adanya tarif baru yang lebih mahal dan sangat memberatkan konsumen (pelanggan) maka kualitas pelayanan yang diberikan harus sejalan dengan mahalnya tarif yang dibebani tersebut, sehingga tidak lagi terdapat keluhan-keluhan atau jenis pengaduan yang ditujukan kepada pihak PDAM Kabupaten Situbondo.

Dari kedua tabel itu penulis mencoba membandingkan kualitas pelayanan pelanggan tersebut dengan menggunakan Deskripsi formal Desain Eksperimental.

Tabel 4.48 Deskripsi hasil pengaduan pelanggan menurut formal Desain Eksperimental

Subjek	Sebelum tarif baru	Sesudah tarif baru	Jumlah
Pelapor	880	876	-4
Deselesaikan	660	770	110
Belum	110	216	106

Deskripsi formal desain eksperimental ini digunakan untuk membandingkan kualitas pelayanan baik sebelum dan sesudah adanya tarif baru. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek yang diteliti adalah kelompok yang dikenai program baik

sebelum dan sesudah tarif baru 2008. Pengukuran tersebut ditentukan berdasarkan variabel kriteria yang relevan sebelum dimulai program (sebelum tarif baru dan sesudah program (sesudah tarif baru). Perbedaan-perbedaan dikalkulasi, dan program dinyatakan berhasil apabila kelompok eksperimen mengalami lebih banyak peningkatan dalam soal kualitas pelayanan pelanggan.

Dari tabel di atas dijelaskan bahwa sebelum adanya tarif baru 2008 jumlah pelapor paling banyak pada pipa dinas 174 pelanggan, meter air macet 252 pelanggan, dan air tidak mengalir 119 pelanggan, sedangkan sesudah adanya tarif baru 2008 pelapor paling banyak yaitu air tidak mengalir 210 pelanggan, air kecil 205 pelanggan, dan keberatan pemakaian 275 pelanggan. Dari desain eksperimental kita dapat mengetahui bahwa kebijakan tarif baru di PDAM kabupaten Situbondo dapat di kalkulasikan atau dinyatakan belum berhasil ini terbukti dengan masih banyaknya jumlah pengaduan yang di terima oleh PDAM kabupaten Situbondo sesudah tarif baru 2008.

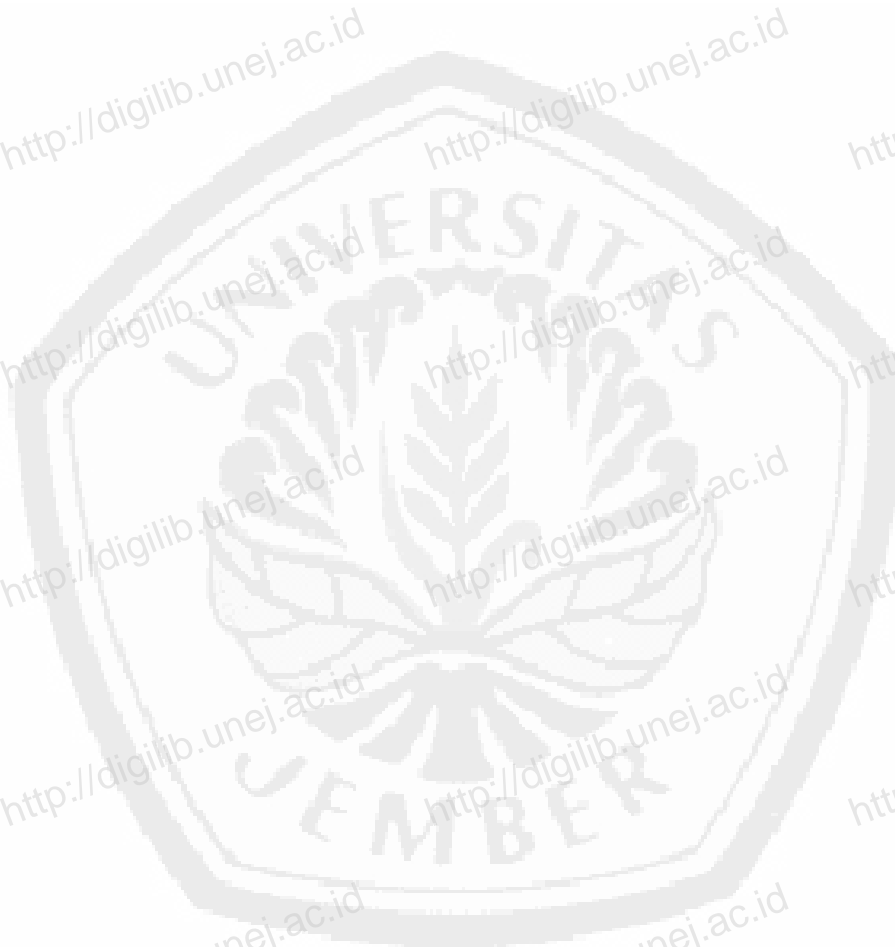
4.2.3 Menurut Hasil Observasi (Pengamatan) Langsung Terhadap Pelanggan



Gambar : 4.2 Air kotor

Dari gambar di atas jelas hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa kualitas air yang dihasilkan oleh PDAM Kabupaten Situbondo kurang baik, banyak kotoran yang juga ikut keluar, belum lagi air yang sewaktu-waktu kecil. Pelanggan berharap

dengan adanya keputusan bupati No.26 Tahun 2008 kualitas yang diberikan seharusnya lebih baik, karena biaya yang dibayarkan konsumen dalam hal ini pelanggan kepada PDAM Kabupaten Situbondo sangat mahal.



BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

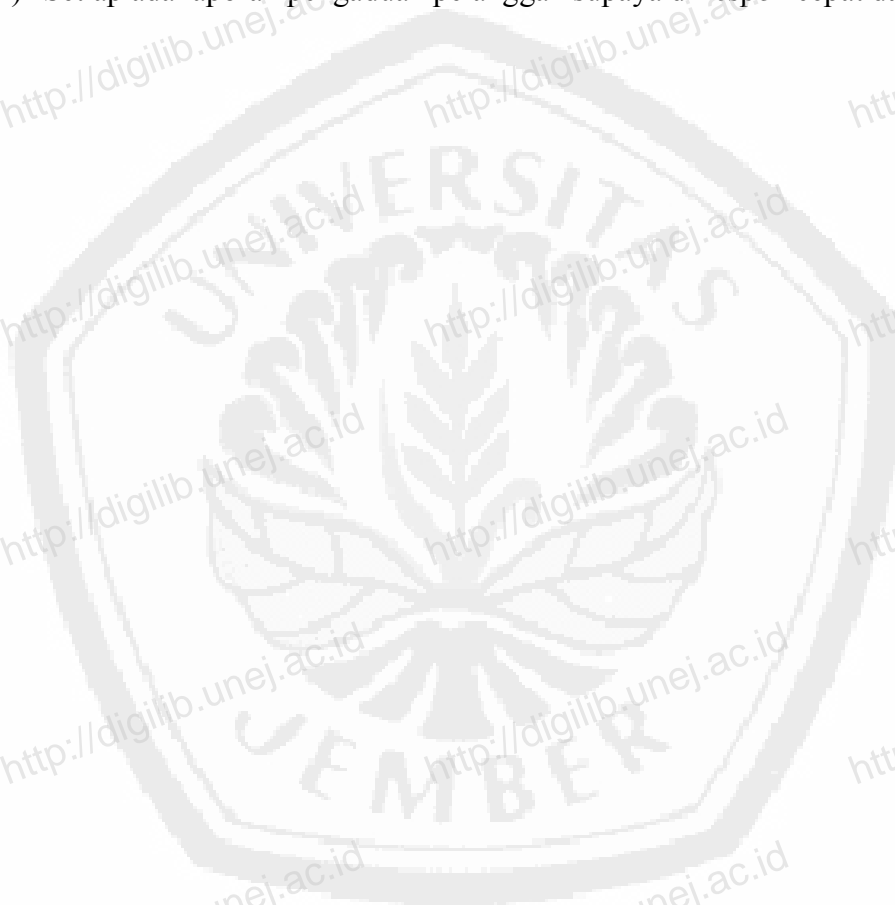
Dari hasil proses penelitian yang dilakukan peneliti maka dapat di simpulkan beberapa hal mengenai perbandingan kualitas pelayanan pelanggan sebelum dan sesudah adanya tarif baru tahun 2008 di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Situbondo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Tarif baru air minum Per Februari 2008 adalah program yang dikeluarkan oleh PDAM Kabupaten Situbondo melalui Keputusan Bupati No. 26 tahun 2008.
2. Kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Kabupaten Situbondo pada kelima dimensi menghasilkan skor positif pada dimensi Tangible (bukti langsung), dimensi Responsiveness (daya tanggap), dan dimensi Reliability (keandalan) yang berarti tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Untuk perolehan skor negatif dapat dilihat pada dimensi Empathy (Empati), dan pada dimensi Assurance (jaminan) pada item kepastian petugas pelayanan saja, ini berarti tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan masih kurang memuaskan.
3. Menurut hasil pengaduan pelanggan ditemukan banyak laporan atau keluhan yang disampaikan oleh konsumennya, sebelum adanya tarif baru 2008 jumlah pelapor paling banyak pada pipa dinas 174 pelanggan, meter air macet 252 pelanggan, dan air tidak mengalir 119 pelanggan, sedangkan sesudah adanya tarif baru 2008 pelapor paling banyak yaitu air tidak mengalir 210 pelanggan, air kecil 205 pelanggan, dan keberatan pemakaian 275 pelanggan.
4. Kenaikan tarif baru belum tentu menjamin adanya kualitas pelayanan yang lebih baik, dari penelitian ini penulis bisa mengetahui bahwa kualitas pelayanan PDAM kabupaten Situbondo untuk konsumen atau pelanggannya kurang memuaskan ini terbukti dengan penulis membandingkan kualitas pelayanan sebelum atau sesudah adanya tarif.

5.1 Saran

Saran tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Diupayakan setiap menentukan kebijakan tarif baru supaya melibatkan konsumen atau pelanggannya supaya tidak adanya kekecewaan yang sangat merugikan bagi konsumen.
- 2) Setiap ada laporan pengaduan pelanggan supaya di respon cepat dan tanggap.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Barata, A. A. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Gramedia.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Bisnis Total dalam Era Globalisasi*. Jakarta : Gramedia.
- Hadi, Sutrisno. 1995. *Metode Research I, II, III*. Yogyakarta : Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.
- LAN RI. 1996. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Toko Gunung Agung.
- Moenir, H. A. S. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nasution, S. 2003. *Metode Research*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel*. Bandung : Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Gramedia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Singarimbun, M dan Effendi, S. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Pustaka.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua* : Gajdah Mada University Press.
- Erwan Agus Purwanto, Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Gava Media.
- Mutrofin. 2005. *Pengantar Metode Riset Evaluasi*. Yogyakarta : Laksbang pressindo

Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 690-069 Tahun 1992 tentang *Pola petunjuk teknis*.

Keputusan Bupati No. 05 Tahun 2006 tentang tarif air minum per Februari s/d Februari 2008.

Keputusan Bupati No. 26 Tahun 2008 tentang tarif air minum per Februari 2008 s/d sekarang.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 7 Tahun 2005 tentang *Daftar Prioritas Pelayanan Publik*.

Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur No. 11 Tahun 2005 tentang *Pelayanan Publik*.

Data-Data Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Situbondo.

Website

[www. Google. com](http://www.google.com)

[www. pikiran-rakyat. com](http://www.pikiran-rakyat.com)



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121
Email : fisipunej@telkom.net. Telp. (0331) 332736

Nomor : 2959/H.25.1.2/PL.5/2009
Lampiran : satu eksemplar
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

21 Juli 2009

Yth. Ketua Lembaga Penelitian
Universitas Jember
Jember

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang studinya berakhir diwajibkan untuk menyelesaikan skripsi, maka dengan ini kami mohon kepada Saudara memperkenankan mahasiswa kami :

Nama : Mohammad Ariyanto
NIM : 040910101186
Semester : VIII (delapan)
Jurusan/Porgram Studi : Ilmu Administrasi Negara

Untuk melaksanakan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum Di Kabupaten Situbondo, dengan lama penelitian 2 (dua) bulan. Adapun tujuan Penelitian Untuk Mendapatkan data penyelesaian skripsi dengan judul "Perbandingan Kualitas Pelayanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sebelum Dan Sesudah Tarif Baru Di Kabupaten Situbondo (*A Comparative Study On Service Quality To Customer In PDAM Situbondo Before And After The New Tariff Regulation*)".

Atas perhatian dan bantuannya disampaikan terimakasih.



a.n. Dekan
Pembantu Dekan I,

Drs. Himawan Bayu Patriadi, M.A., Ph.D
NIP. 131975313



PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO BAKESBANGPOL DAN LINMAS

JLN. A. YANI NOMOR. 68 TELP. (0338) 671 927 SITUBONDO 68311

Situbondo, 27 Juli 2009

Nomor : 072/ ³⁸⁵431.302.2/2009
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : **Rekomendasi**

Kepada.
Yth. Sdr. Direktur PDAM
Kabupaten Situbondo

di -

SITUBONDO

Menunjuk surat dari Departemen Pendidikan Nasional Lembaga Penelitian Universitas Jember tanggal 22 Juli 2009 nomor : 1010/H25.3.1/PL.5/2009 perihal Permohonan Ijin Penelitian, maka dengan ini diberitahukan bahwa Pemerintah Kabupaten Situbondo pada prinsipnya tidak keberatan diadakan penelitian oleh :

1. Nama : MOHAMMAD ARIYANTO
2. NIM : 05 - 1018
3. Alamat : Jl. Jawa VI-A / No. 6 Jember
4. Judul Penelitian : Perbandingan Kualitas Pelayanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sebelum dan Sesudah Tarif Baru di Kabupaten Situbondo
5. Tempat Penelitian : PDAM Kabupaten Situbondo.
6. Lama Penelitian : 27 Juli s/d 27 September 2009

Selama melaksanakan penelitian diharapkan mentaati ketentuan yang berlaku dan melaporkan hasilnya Kepada Bupati Situbondo Cq. Kepala Badan Kesbangpol dan Linmas Kabupaten Situbondo.

Demikian untuk diketahui dan agar mendapatkan bantuan Saudara seperlunya.

a.n. KEPALA BADAN KESBANGPOL DAN LINMAS
KABUPATEN SITUBONDO
Kabid IB dan HAL



Drs. AHMAD MUNIR, MM.

Hembina

NIP. 070-022 537 / 19590314 198503 1 014

Tembusan : disampaikan Kepada Yth :

1. Sdr. Dekan FISIP Universitas Jember;
2. Sdr. Yang bersangkutan;
3. Arsip.



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember Telp. 0331-337818, 339385 Fax. 0331-337818
E-mail : penelitian@lemlit.unej.ac.id

Nomor : 1010 /H25.3.1/PL.5/2009
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan
Penelitian

22 Juli 2009

Yth. Kepala
Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan
Perlindungan Masyarakat
Pemerintah Kabupaten Situbondo
di -

SITUBONDO

Memperhatikan surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Nomor : 2959/H25.1.2/PL.5/ 2009 tanggal 21 Juli 2009 , perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : MOHAMMAD ARIYANTO / 05 - 1018
Fakultas / Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Jl. Jawa VI-A / No. 6 Jember (0331) 331003
Judul Penelitian : Perbandingan Kualitas Pelayanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Sebelum dan Sesudah Tarif Baru di Kabupaten Situbondo
(A Comparative Study on Service Quality to Customer in PDAM Situbondo Before and After The New Tariff Regulation)
Lokasi : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Situbondo
Lama Penelitian : dua bulan

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.



Drs. I Ketut Mastika, MM
NIP. 131865701

Tembusan Kepada Yth. :

1. Dekan F.I.S.I.P
Universitas Jember
2. Mahasiswa Ybs
3. Arsip



**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SEBELUM DAN
SESUDAH TARIF BARU 2008 DI KABUPATEN SITUBONDO**

*(A Comparative Study on Service Quality To Customer In PDAM Situbondo
Before and After The New In 2008 Tariff Regulation)*

SKRIPSI

Oleh:

**Mohammad Ariyanto
NIM 050910201018**

**Pembimbing I
Drs. Anwar, M.Si
NIP 19610331 198902 1 001**

**Pembimbing II
Drs. Harun Al Rasyid, M.Si
NIP 19661208 199403 1 001**

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

2012

Rekapitulasi Hasil kuesioner

No	Item pertanyaan	Proporsi Sebelum					Proporsi Sesudah				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Kualitas gedung kantot	8	6	10	11	1	-	3	6	10	17
	Kenyamanan ruang kantor	1	15	9	10	1	-	8	12	8	8
	Areal parkir	14	7	8	7	-	-	3	2	16	15
	Peralatan modern	-	12	13	9	2	-	4	12	18	2
	Penataan ruang	4	26	2	3	1	1	4	11	17	3
2	Kerapian petugas	2	4	1	28	1	-	2	2	31	1
	Menyampaikan layanan	2	25	6	3	-	1	4	5	21	5
	Koordinasi petugas	5	6	12	6	7	-	5	15	16	0
	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan layanan	28	6	2	-	-	-	3	10	20	3
	Kemampuan petugas memenuhi janjinya	9	19	5	-	3	5	13	7	8	3
3	Kesediaan petugas	4	18	8	6	-	6	8	12	9	1
	Kesiapan petugas	-	25	8	3	-	1	7	17	6	5
	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi	7	10	16	3	-	1	2	23	6	4
	Keramahan dan kesopanan	8	5	12	8	3	3	2	16	12	3
	Kejujuran dalam pelayanan	-	9	9	18	-	2	14	10	8	2
4	Penguasaan pengetahuan	2	16	15	3	-	1	3	7	20	5
	Tanggung jawab petugas	13	17	4	2	-	2	7	21	6	-
	Kepastian tarif	19	3	12	1	1					
	Kemudahan menghubungi petugas	2	7	6	18	3	25	2	7	1	1
	Tidak membedakan pelanggan	-	1	10	21	4	1	3	16	14	2
5	Kemampuan memberikan perhatian	2	26	4	4	-	1	5	21	4	5

Hasil wawancara

No	Nama	Sebelum		Sesudah		
		Puas	Tidak puas	Tidak tahu	Puas	Tidak puas
1	H. Yayan		✓		✓	
2	H. Fauzi		✓		✓	
3	H. Bang Umar		✓		✓	
4	Fathorrozi	✓			✓	
5	Bpk. Fadli			✓	✓	
6	Syafa'at sufyan	✓			✓	
7	Bpk. Khadari	✓			✓	
8	Ibu Sulistini	✓			✓	
9	Bpk. Anwar		✓		✓	
10	H. Tammim			✓	✓	
11	H. Abd. Rahman		✓		✓	
12	H. Makki		✓		✓	
13	Bpk. Usman	✓			✓	
14	Bpk. Abd. Basid			✓	✓	
15	H. Zakki		✓		✓	
16	Bpk. Sakyadi		✓		✓	
17	H. Harun		✓		✓	
18	H. Sama'udin			✓	✓	
19	H. Idris			✓	✓	
20	Bpk. Tolak		✓		✓	
21	H. Waras		✓		✓	
22	H. Edy Suharis		✓		✓	
23	Bpk. Agus		✓		✓	
24	Bpk. Djumantoro		✓		✓	
25	Bpk. Makrup		✓		✓	
26	Bpk. Eko		✓		✓	
27	Bpk Hariri	✓			✓	
28	Bpk. Nikmat			✓	✓	
29	Hj. Munti		✓			✓
30	Bpk. Asburi	✓			✓	
31	Bpk. Agus Tito		✓		✓	
32	Bpk. Fadilillah		✓		✓	
33	H. Saiman		✓	✓	✓	
34	H. Dulhadi	✓			✓	
35	H. Damanhuri		✓		✓	
36	Bpk. Jasimin		✓		✓	

LEMBAR KUESIONER

I. Identitas Peneliti

Nama : Mohammad Ariyanto
NIM : 050910201018
Program studi : Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Jl. Basuki Rahmat No. 412 Situbondo

II. Pengantar

Dalam rangka melengkapi data penelitian tentang “Perbandingan Kualitas Pelayanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sebelum dan Sesudah Tarif Baru di Kabupaten Situbondo” guna menyusun skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka penulis bermaksud menyebarkan kuesioner kepada Bapak/Ibu/Saudara.

Untuk itu penulis mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan bantuan dengan mengisi kuesioner yang penulis sediakan dengan kondisi yang ada sebenarnya. Penyebaran kuesioner ini tidak ada sangkut pautnya dengan posisi Bapak/Ibu/Saudara sebagai pelanggan, melainkan hanya untuk kepentingan ilmiah semata dan jawaban yang diberikan akan kami jaga kerahasiaannya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, penulis sampaikan terima kasih.

Hormat kami,

Mohammad Ariyanto

Kuisisioner responden

Nama :

Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang tersedia .:

III. Kuesioner Responden

Sebelum Tarif Baru (Keputusan Bupati No 05 Tahun 2006)

1. Dimensi Bukti Langsung (Tangibels)

A. Bagaimanakah kualitas gedung kantor di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan

B. Bagaimanakah kualitas kenyamanan ruang kantor di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan

C. Bagaimanakah kualitas kenyamanan areal parkir di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan

D. Bagaimanakah kualitas peralatan yang digunakan di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan

E. Bagaimanakah penataan ruang tunggu, bangku, dan toilet di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan

F. Bagaimanakah kerapian petugas di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan

2. Dimensi Keterandalan (Reliability)

A. Bagaimanakah kualitas penyampaian layanan di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan

- d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan
- B. Bagaimanakah kualitas koordinasi petugas dengan instansi terkait dalam memberikan layanan di PDAM Situbondo?
- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan
- C. Bagaimanakah kualitas kemampuan petugas dalam menyelesaikan atau menangani masalah di PDAM Situbondo?
- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan
- D. Bagaimanakah kualitas kemampuan petugas dalam memenuhi janjinya kepada pelanggan jika ada kepentingan sewaktu-waktu di PDAM Situbondo?
- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan
3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)
- A. Bagaimanakah kualitas kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan pada pelanggan di PDAM Situbondo?
- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan
- B. Bagaimanakah kualitas kesiapan petugas dalam menanggapi keluhan di PDAM Situbondo?
- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan
- C. Bagaimanakah kualitas kemampuan pegawai dalam memberikan informasi secara tepat dan benar di PDAM Situbondo?
- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan
4. Dimensi Jaminan (Assurance)
- A. Bagaimanakah keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan
- e. Tidak memuaskan

B. Bagaimanakah kualitas kejujuran petugas dalam pelayanan di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan
- e. Tidak memuaskan

C. Bagaimanakah penguasaan pengetahuan petugas dalam menangani masalah di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan
- e. Tidak memuaskan

D. Bagaimanakah kualitas tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan
- e. Tidak memuaskan

E. Bagaimanakah kepastian tarif yang diberlakukan di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan
- e. Tidak memuaskan

5. Dimensi Empati (Empathy)

A. Bagaimanakah kemudahan menghubungi petugas dalam menyelesaikan masalah di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan
- e. Tidak memuaskan

B. Bagaimanakah sikap petugas tidak membedakan pelanggan dalam menanggapi keluhan di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan
- e. Tidak memuaskan

C. Bagaimanakah kemampuan petugas dalam memberikan perhatiannya di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan

- d. Kurang memuaskan
- e. Tidak memuaskan

Sesudah Tarif Baru (Keputusan Bupati No 26 Tahun 2008)

1. Dimensi Bukti Langsung (Tangibels)

A. Bagaimanakah kualitas gedung kantor di PDAM Situbondo?

- b. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan
- e. Tidak memuaskan

B. Bagaimanakah kualitas kenyamanan ruang kantor di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan
- e. Tidak memuaskan

C. Bagaimanakah kualitas kenyamanan areal parkir di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan
- e. Tidak memuaskan

D. Bagaimanakah kualitas peralatan yang digunakan di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan
- e. Tidak memuaskan

E. Bagaimanakah penataan ruang tunggu, bangku, dan toilet di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan
- e. Tidak memuaskan

F. Bagaimanakah kerapian petugas di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan
- e. Tidak memuaskan

2. Dimensi Keterandalan (Reliability)

A. Bagaimanakah kualitas penyampaian layanan di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan
- e. Tidak memuaskan

B. Bagaimanakah kualitas koordinasi petugas dengan instansi terkait dalam memberikan layanan di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan

- d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan
- C. Bagaimanakah kualitas kemampuan petugas dalam menyelesaikan atau menangani masalah di PDAM Situbondo?
- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan
- D. Bagaimanakah kualitas kemampuan petugas dalam memenuhi janjinya kepada pelanggan jika ada kepentingan sewaktu-waktu di PDAM Situbondo?
- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan
3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)
- A. Bagaimanakah kualitas kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan pada pelanggan di PDAM Situbondo?
- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan
- B. Bagaimanakah kualitas kesiapan petugas dalam menanggapi keluhan di PDAM Situbondo?
- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan
- C. Bagaimanakah kualitas kemampuan pegawai dalam memberikan informasi secara tepat dan benar di PDAM Situbondo?
- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan
4. Dimensi Jaminan (Assurance)
- A. Bagaimanakah keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan di PDAM Situbondo?
- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan
- B. Bagaimanakah kualitas kejujuran petugas dalam pelayanan di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan

C. Bagaimanakah penguasaan pengetahuan petugas dalam menangani masalah di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan

D. Bagaimanakah kualitas tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan

E. Bagaimanakah kepastian tarif yang diberlakukan di PDAM Situbondo?

- b. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan

5. Dimensi Empati (Empathy)

A. Bagaimanakah kemudahan menghubungi petugas dalam menyelesaikan masalah di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan

B. Bagaimanakah sikap petugas tidak membedakan pelanggan dalam menanggapi keluhan di PDAM Situbondo?

- a. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan

C. Bagaimanakah kemampuan petugas dalam memberikan perhatiannya di PDAM Situbondo?

- b. Sangat memuaskan b. Memuaskan c. Cukup memuaskan
- d. Kurang memuaskan e. Tidak memuaskan