



**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) KABUPATEN BONDOWOSO**

(The Service Quality of Bondowoso Regency's PDAM)

SKRIPSI

Oleh

Mohammad Hafiz Premadasa

NIM 070910201102

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

2012



**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) KABUPATEN BONDOWOSO**

THE SERVICE QUALITY OF BONDOWOSO REGENCY'S PDAM

SKRIPSI

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

Oleh

Mohammad Hafiz Premadasa
NIM 070910201102

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

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- 1. Kedua Orang tuaku tercinta Alm. Bapak Kun Harijanto, semoga bapak mendapatkan tempat terbaik di sisi Allah SWT dan Ibuku Mudjiati, yang telah memberikan kasih sayang dan doa yang tulus, serta telah menjadi motivator dan inspirator terbaik dalam hidupku.**
- 2. Adikku tersayang Mandasari Pravidya Murti, semoga cita-citamu tercapai.**
- 3. Kirana Nadhifah, terima kasih untuk semangat dan motivasinya.**
- 4. Guru-guruku dari SD sampai SMA dan Dosen-dosenku Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu dan membimbing saya sampai menjadi seorang sarjana.**
- 5. Almamaterku tercinta Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.**

MOTO

Sesungguhnya Aku mengingatkan padamu supaya kamu tidak termasuk orang-orang yang tidak berpengetahuan.¹

(QS. Hud ayat 46)

“Innama Akmalu Biniat”, Semua kemauan pasti ada jalan dan sesungguhnya bersama setiap ada kesulitan ada kemudahan.²

(QS Al Insyirah ayat 6)

Belajarlh dari hari kemarin, Lakukanlah untuk hari ini, dan jangan pernah berhenti bertanya.³

(Albert Einstein)

1. La Tahzan Jangan Bersedih (2007:35)

2. Departemen Agama Republik Indonesia. 2006. Quran Tajwid dan Terjemahannya. Jakarta: Magfirah Pustaka.

3. Einstein, Ilmuwan Terbesar Abad ke-20 Nasehat tokoh-tokoh terkenal dunia hal: 115

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohammad Hafiz Premadasa

NIM : 070910201102

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi mana pun serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 29 Oktober 2012
Yang menyatakan,

Mohammad Hafiz Premadasa
NIM 070910201102

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) KABUPATEN BONDOWOSO**

THE SERVICE QUALITY OF BONDOWOSO REGENCY'S PDAM

Oleh
Mohammad Hafiz Premadasa
NIM 070910201102

Pembimbing

Pembimbing I : Dr. Sutomo, M.Si

Pembimbing II : Drs. Agus Suharsono, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Kabupaten Bondowoso telah diuji dan disahkan pada:

hari/ Tanggal : Selasa, 16 Oktober 2012

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Supranoto, M.Si
NIP 196102131988021001

Drs. Agus Suharsono, M.Si
NIP 196308141989031023

Anggota Penguji:

1. Dina Suryawati, S.Sos, M.AP
NIP 198009172005012001

(.....)

Mengesahkan

Dekan,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.
NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso; Mohammad Hafiz Premadasa, 070910201102; 2012: 97 halaman; Program Studi Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. PDAM merupakan Badan usaha milik daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang tugasnya memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pada suatu daerah. Sejauh ini, pelayanan yang ada di Indonesia ada yang memiliki kualitas baik dan ada pula yang memiliki kualitas buruk. Akan tetapi, tentunya masyarakat selaku penerima pelayanan mengharapkan setiap pelayanan memiliki kualitas yang baik, karena pelayanan dengan kualitas yang buruk dapat menghambat terjadinya proses pelayanan. Hal tersebut tentu saja dapat merugikan masyarakat selaku penerima pelayanan. Selain itu, pelayanan dengan kualitas yang baik juga menentukan keberhasilan dari pihak penyelenggara pelayanan. Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini antara lain menggunakan tipe penelitian Kuantitatif deskriptif, mengambil lokasi di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bondowoso yang beralamat di Jl. Mastrip No. 193 A Bondowoso, Penelitian dilaksanakan selama 6 bulan dimulai pada bulan Maret 2012 sampai Agustus 2012. Untuk jumlah responden sebanyak 98 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan proportionate stratified random sampling. Sumber data yang digunakan peneliti yaitu terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder, dimana data primer berupa observasi partisipan sedangkan untuk data

sekunder berupa Undang-undang, Peraturan-peraturan dan dokumen dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso terutama yang berkaitan dengan prosedur pelayanan jasa yang disediakan oleh PDAM Kabupaten Bondowoso. Metode pengambilan data yang digunakan yaitu observasi, kuesioner, wawancara sedangkan untuk analisis data penulis menggunakan analisis data kuantitatif, data yang diperoleh dari kuesioner yang berbentuk angka-angka dianalisis secara kuantitatif serta data kualitatif yang berbentuk kata-kata merupakan data yang mendukung bagi hal yang sedang diteliti. Untuk pengukuran kualitas pelayanan penulis menggunakan Model ServQual dari Parasuraman.

Dari hasil penelitian di lapangan dengan penyebaran kuesioner kepada 98 responden didapat skor ServQual per dimensi yaitu, pada dimensi bukti langsung (tangibles) sebesar (-24,1), dimensi kehandalan (reliability) sebesar (-24,9), dimensi daya tanggap (responsiveness) sebesar (-27,4), dimensi jaminan (assurance) sebesar (-31,8), dan untuk dimensi yang terakhir yaitu dimensi empati (empathy) sebesar (-28,9) untuk skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan sebesar (-27,5) dari hasil tersebut dapat dikategorikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Bondowoso tergolong tidak baik, karena pada kenyataannya persepsi pelanggan lebih besar daripada harapan sehingga terjadi ketidakpuasan.

PRAKATA

Segala syukur penulis panjatkan kepala Allah SWT atas segala rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi 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 yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Hary Yuswadi, M.A. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, M.M. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Bapak Drs. Boedijono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Bapak Dr. Sutomo, M. Si selaku Dosen Pembimbing I serta Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa sabar memberikan bimbingan dan pengarahan terhadap penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi;
6. Bapak Drs. Supranoto, M.Si dan Ibu Dina Suryawati, S.Sos, M.AP selaku dosen penguji, terima kasih telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini;
7. Bapak Sucipno, Bapak Cipto Kusuma, Bapak Totok, Bapak Rudi dan Seluruh Pegawai PDAM Kabupaten Bondowoso yang tidak dapat disebutkan namanya

- satu persatu yang dengan sukarela telah membantu kelancaran proses penyelesaian skripsi;
8. Bapakku Almarhum Kun Harijanto dan Ibuku Tercinta Mudjiati yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya skripsi ini;
 9. Teman-teman AN '07 yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya, terima kasih untuk kebersamaannya selama berjuang mencari ilmu di AN semoga kalian sukses;
 10. Kawan-kawanku, Anggik, Bayu, Yunita, Edo Prima, Laily, Suryo, Zakky, Ella, Adven dan Yopi terima kasih atas saran, kritik dan semangatnya;
 11. Sahabatku di Home Mastrip 2/47 Mas Dika, Nico, Yhuga, Jawa, Prima, Kiki Gendon, Ardi yang telah meramaikan suasana di kosan;
 12. Seluruh Keluarga Besar dan Saudara terima kasih atas doanya.

Penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember pada khususnya.

Jember, Oktober 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
1.1.1 Tujuan Penelitian	14
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	14
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Konsepsi Dasar.....	16
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	16
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	20
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	24

BAB 3. METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Tipe Penelitian.....	28
3.2 Objek penelitaian.....	30
3.3 Penentuan Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.2.1 Tempat Penelitian	30
3.2.2 Waktu Penelitian.....	30
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1 Penentuan Populasi	31
3.4.2 Penentuan Sampel.....	32
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.6 Sumber Data.....	39
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.8 Uji Validitas	42
3.9 Metode Analisis Data.....	43
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Deskripsi Daerah Penelitian.....	46
4.1.1 Sejarah PDAM Kabupaten Bondowoso	46
4.1.2 Kedudukan, Tugas dan Fungsi PDAM Kabupaten Bondowoso	47
4.1.3 Visi dan Misi PDAM Kabupaten Bondowoso	48
4.1.4 Susunan Organisasi dan Tugas Pelaksana	48
4.1.5 Keadaan Pegawai PDAM Kabupaten Bondowoso	54
4.1.6 Jenis dan Alur Pelayanan di PDAM Kabupaten Bondowoso	56
4.2 Hasil Penelitian	63
4.2.1 Gambaran Umum Responden	63
4.2.2 Analisis Data	64
4.2.2.1 Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Bondowoso	64

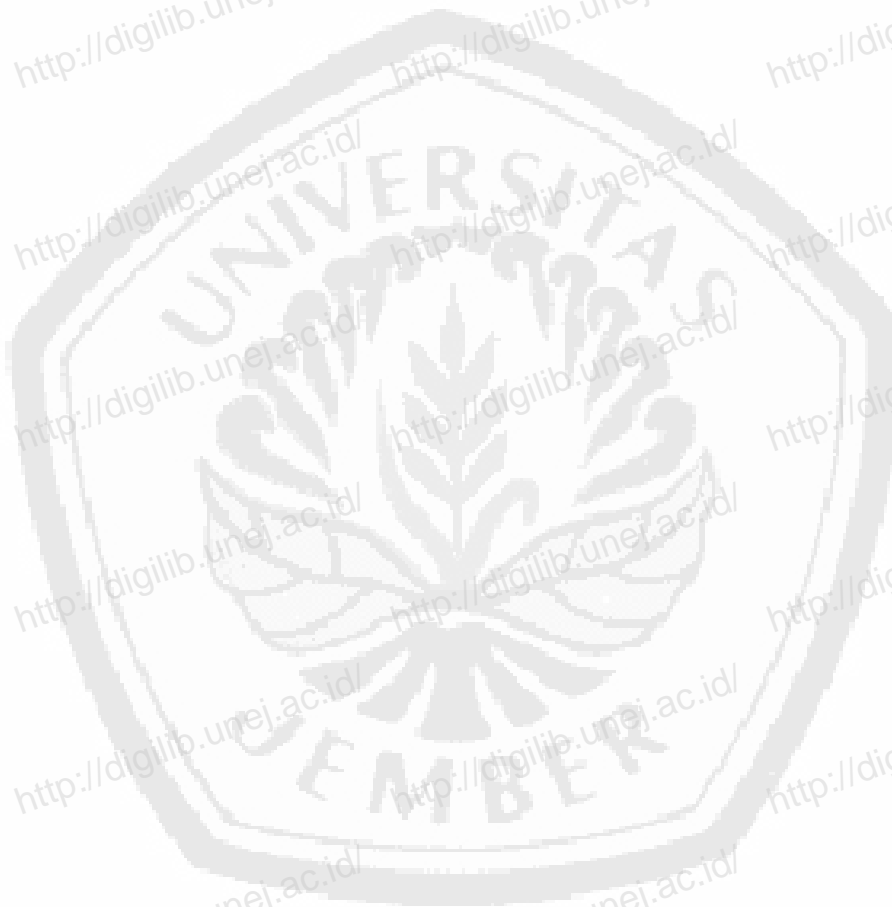
4.2.2	Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Bondowoso	74
4.2.3	Perhitungan Skor Per Item Pertanyaan	84
4.2.4	Tingkat kualitas pelayanan menurut responden	89
4.2.5	Perhitungan ServQual Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Bondowoso	91
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1	Kesimpulan.....	96
5.2	Saran	97
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

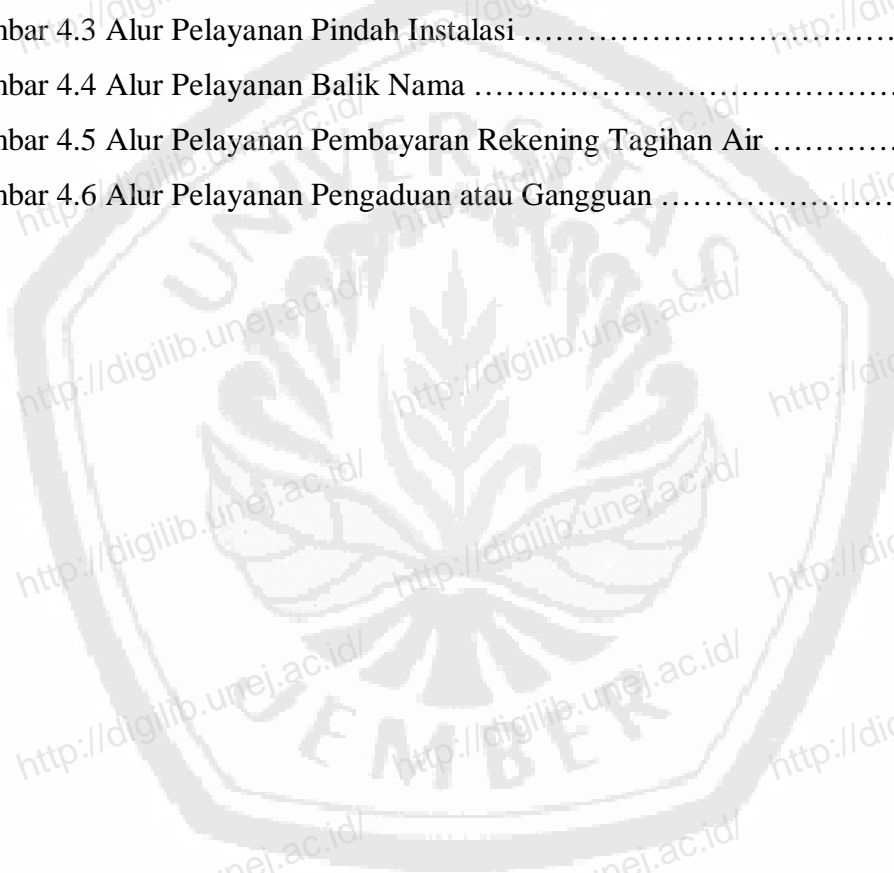
Tabel 1.1	Pengaduan PDAM Kab. Bondowoso	7
Tabel 1.2	Jumlah Pelanggan di 12 Kecamatan	8
Tabel 1.3	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
Tabel 3.1	Populasi dan Sampel pelanggan PDAM Kab. Bondowoso	30
Tabel 3.2	Distribusi responden cadangan	34
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
Tabel 4.2	Jumlah Pegawai berdasarkan Tingkat Golongan/ Pangkat	56
Tabel 4.3	Skor Harapan Dimensi Bukti Langsung (n=98)	63
Tabel 4.4	Skor Harapan Dimensi Keandalan (n=98)	64
Tabel 4.5	Skor Harapan Dimensi Daya Tanggap (n=98)	65
Tabel 4.6	Skor Harapan Dimensi Jaminan (n=98)	67
Tabel 4.7	Skor Harapan Dimensi Empati (n=98)	68
Tabel 4.8	Rekapitulasi Harapan Pelanggan PDAM Kab. Bondowoso	70
Tabel 4.9	Skor Persepsi Dimensi Bukti Langsung (n=98)	72
Tabel 4.10	Skor Persepsi Dimensi Keandalan (n=98)	74
Tabel 4.11	Skor Persepsi Dimensi Daya Tanggap (n=98)	75
Tabel 4.12	Skor Persepsi Dimensi Jaminan (n=98)	76
Tabel 4.13	Skor Persepsi Dimensi Empati (n=98)	77
Tabel 4.14	Rekapitulasi Persepsi Pelanggan PDAM Kab. Bondowoso	79
Tabel 4.15	Perhitungan total skor per item pertanyaan	80
Tabel 4.16	Tingkat kualitas pelayanan menurut jenis kelamin	85
Tabel 4.17	Tingkat kualitas pelayanan menurut usia	86
Tabel 4.18	Tingkat kualitas pelayanan menurut tingkat pendidikan	86
Tabel 4.19	Tingkat kualitas pelayanan menurut pekerjaan	87

Tabel 4.20 Rekapitulasi Perhitungan ServQual 88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Kab. Bondowoso	49
Gambar 4.2 Alur Pelayanan Permohonan Sambungan Baru	57
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Pindah Instalasi	58
Gambar 4.4 Alur Pelayanan Balik Nama	59
Gambar 4.5 Alur Pelayanan Pembayaran Rekening Tagihan Air	60
Gambar 4.6 Alur Pelayanan Pengaduan atau Gangguan	61



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN A Kuesioner dan Uji Validitas
- LAMPIRAN B Tabel Skor Mentah Kuesioner (Tabulasi Data)
- LAMPIRAN C SK MENPAN Nomor Tahun 63 tahun 2003
- LAMPIRAN D Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor 6 Tahun 2011
- LAMPIRAN E Surat Keputusan Direktur Utama PDAM Kabupaten Bondowoso No.22.2/KPTS/IV/1996
- LAMPIRAN F Data Perkembangan IKM PDAM Kab Bondowoso Tahun 2011
- LAMPIRAN G Form Permohonan menjadi pelanggan
- LAMPIRAN H Data laporan personalia pegawai PDAM Kabupaten Bondowoso
- LAMPIRAN I Data Jumlah Pelanggan Kabupaten Bondowoso Mei 2012
- LAMPIRAN J Standar Pelayanan Publik PDAM Kabupaten Bondowoso
- LAMPIRAN K Keputusan MENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah
- LAMPIRAN L Surat penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- LAMPIRAN M Surat Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bondowoso
- LAMPIRAN N Surat Keterangan telah melaksanakan penelitian dari PDAM Kabupaten Bondowoso

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pengadaan air bersih merupakan kegiatan pemanfaatan sumber daya alam yang berguna bagi kehidupan manusia, di mana air merupakan kebutuhan dasar manusia yang sangat vital bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan yang lain. Sebagai bangsa merdeka yang telah dikaruniai oleh Tuhan Yang Maha Esa berupa kekayaan alam yang terkandung di bumi negara Indonesia ini, salah satunya adalah sangat mutlak digunakan untuk umat manusia sepanjang masa, demi kebutuhan kehidupan sehari-hari. Mengingat fungsi dan kebutuhan air sebagai kebutuhan pokok hidup manusia dan merupakan sumber alam yang terkandung didalam bumi, maka tepat apabila landasan pokok tentang pemanfaatan air dan kekayaan yang terkandung di wilayah Indonesia diatur dalam UUD 45 Pasal 33 ayat (3) yang berbunyi: "Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat."