



**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**

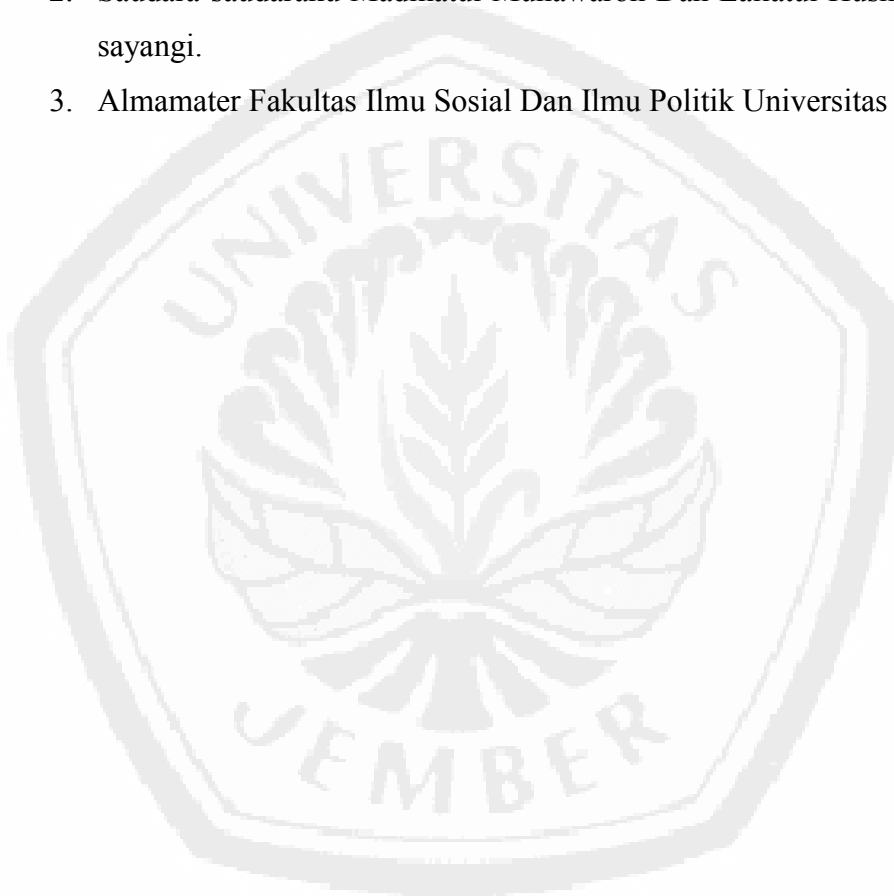
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

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 akan 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

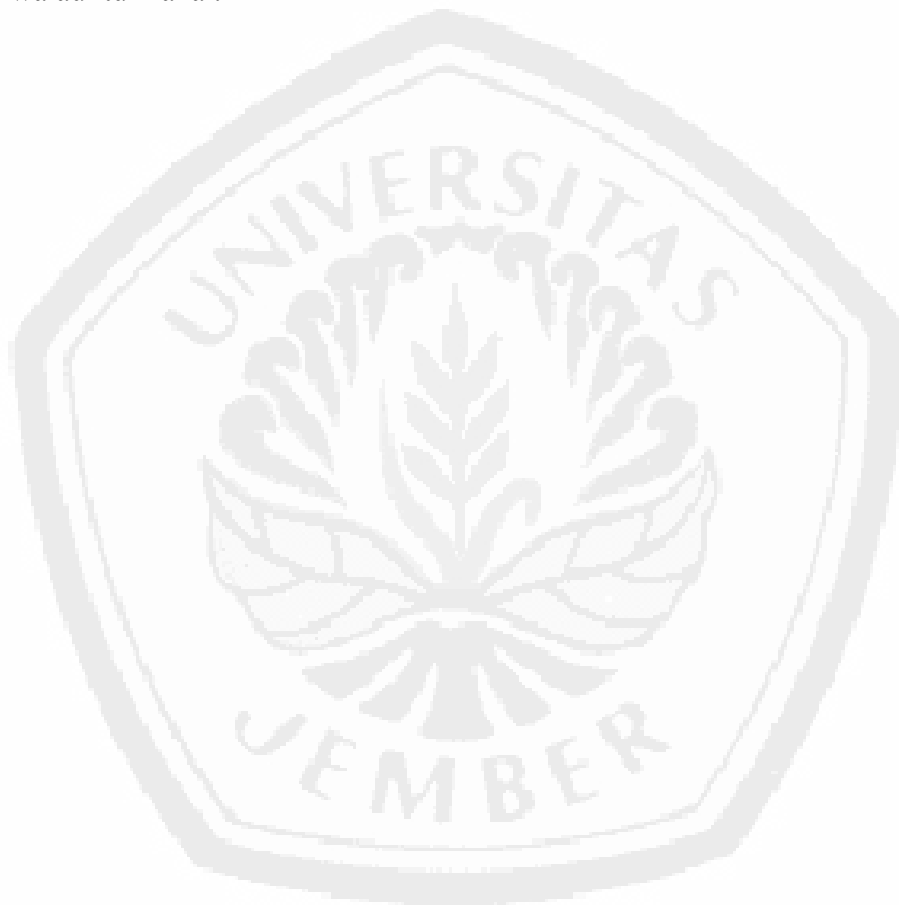
Perbandingan Kualitas Pelayanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sebelum Dan Sesudah Tarif Baru 2008 Di Kabupaten itubondo; Mohammad Ariyanto, 050910201018;2012:97 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

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

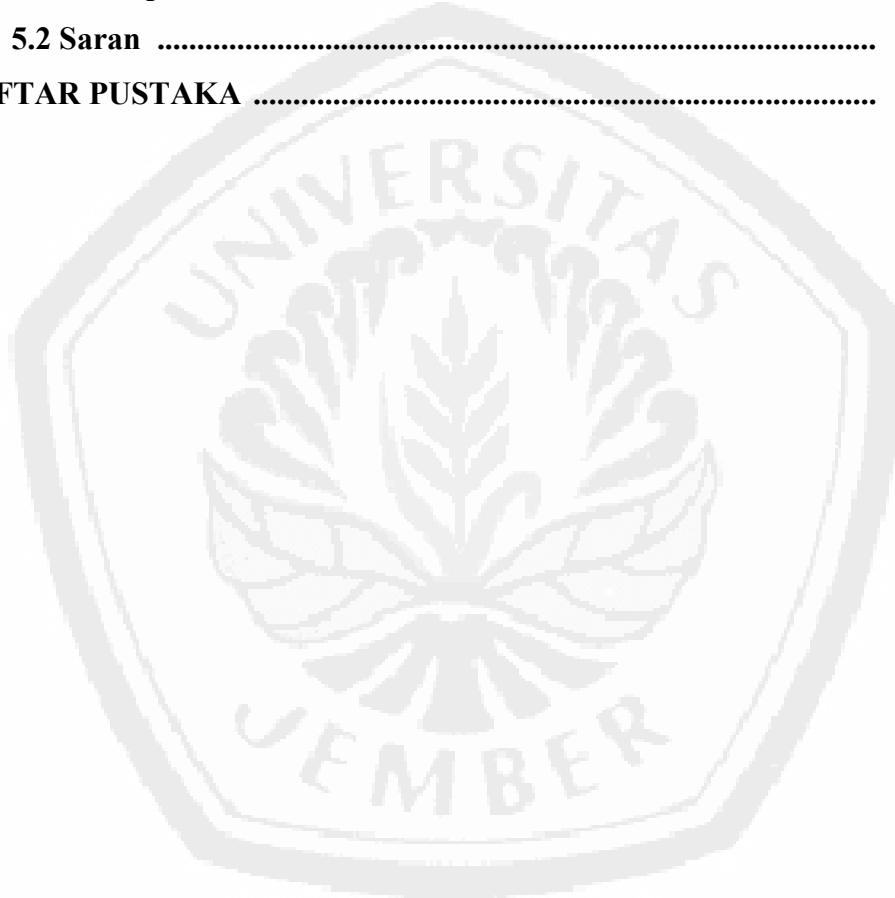
Penulis

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	

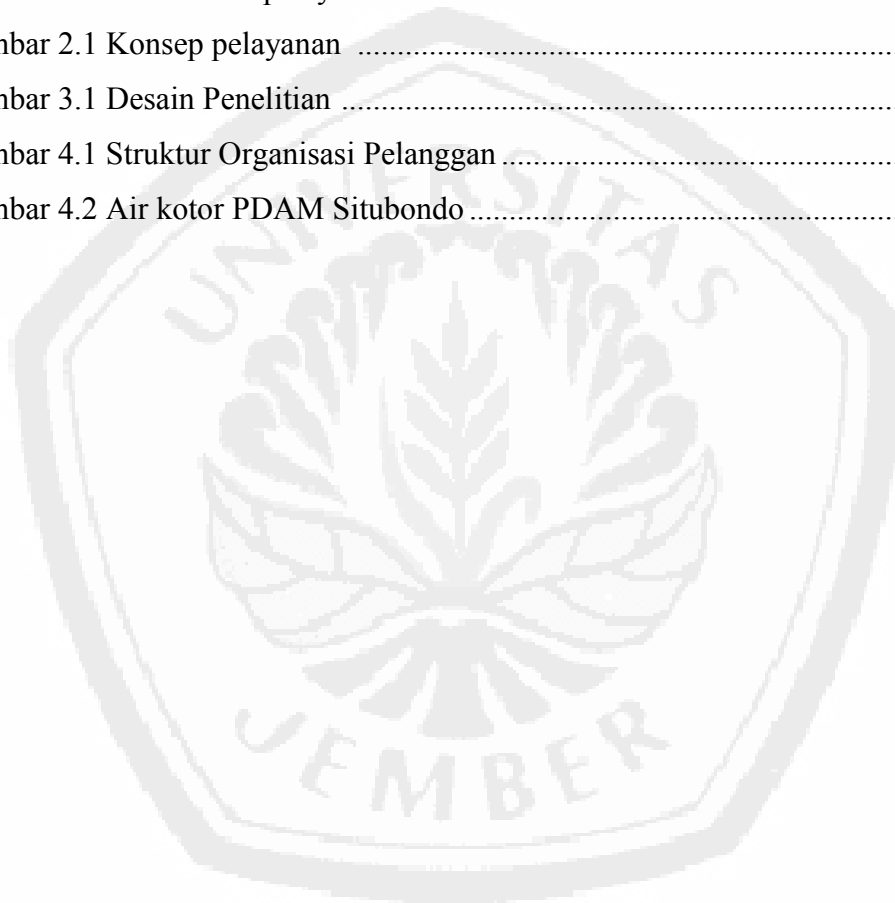
Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36)	73
Tabel 4.12 Deskripsi Konsistensi kinerja menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006 responden (n = 36).....	74
Tabel 4.13 Deskripsi Sifat dapat dipercaya menurut Keputusan Bupati Situbondo No.05 Tahun 2006responden (n = 36).....	75
Tabel 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>Emphaty</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

