

# PENGARUH FORMALISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH DI PDAM KABUPATEN TUBAN

Studi Pengaruh Tentang Standarisasi Pelayanan Terhadap Kualitas  
Pelayanan Air Bersih Di PDAM Kabupaten Tuban

SKRIPSI



Milik UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Jurusan Ilmu Administrasi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Pada

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Asal

Hadiah

~~Pembelian~~

Terima

: Tgl. 13 MAR 2003

No. Induk

Klass

351.81

KAR

P

0.1

Oleh :

*Krisna Dwi Kartika*

NIM, 960910201088

Pembimbing I

Drs. R. K. WIDJADI, SU.

Pembimbing II

Drs. ABDUL KHOLIQ ASHARI, MS.

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
JURUSAN ILMU ADMIN.STRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER

2003

**PENGESAHAN**

Diterima dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember

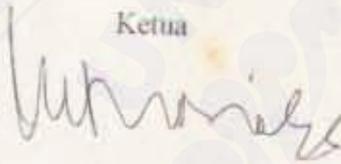
Pada :

Hari / Tanggal : Jum'at / 11 Oktober 2002

Jam : 08.00 – Selesai WIB

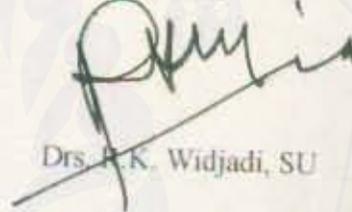
Panitia Penguji,

Ketua



Dra. Inti Wasiati, MM

Sekretaris



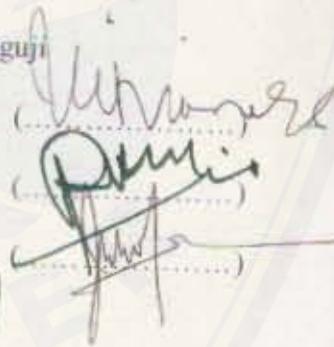
Drs. R.K. Widjadi, SU

Susunan Tim Penguji

1. Dra. Inti Wasiati, MM

2. Drs. R.K. Widjadi, SU

3. Drs. Sutomo, MSi



Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Jember



Drs. H. Moch. Toerki  
NIP. 130 524 832

## MOTTO

*"Aku berpikir maka aku ada"*

*(Descartes)*

*"Hidup di abad global berarti mengatasi keanekaragaman resiko dalam situasi yang baru"*

*(Anthony Giddens)*

*"Siapapun diantara kamu yang melihat kejahatan harus mengubahnya, dengan tangan kalau dapat, dengan kata kalau dapat, dengan hati kalau dapat dan inilah yang paling sedikit dari iman"*

*(Nabi Muhammad, SAW)*

## PERSEMBAHAN

Dengan segenap kerendahan hati, kupersembahkan karya kecil ini kepada:

*Ayahanda Bambang Wibowo dan Ibunda Mudjiati terima kasih atas kasih sayang, perhatian, do'a serta pengorbanannya yang begitu tulus dalam membimbing ananda*

*(ANANDA NYUWUN PANGAPUNTEN INGKANG KUATIAH)*

*Kakak-kakakku Tersayang:*

*Arif Arya Setyaki SPd dan Diah Eko W, SPd*

*serta Keponakan Meutia yang centil yang baru saja mempunyai adik si Kecil yang yang sehat Mohammad Biyu (aduh, terusnya lupa). Jangan nakal, yaa*

*Adik-Adikku Tercinta dan Termanis:*

*Widya Trirohima Wardhani (Guphil) dan Editya Catur Nugroho (Gombloh),*

*Gimana kuliahnya ?, jangan pernah menyerah !*

*Yayangku yang ter....(Pokoknya Terbaik Untukmoe)*

*Non Yuli Fridayanti, SSos*

*Tunggu aku ...*

*Di Kota Itu...*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Formalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih Di Kantor PDAM Kabupaten Tuban”**.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch. Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Mudhar Syarifuddin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
3. Bapak Drs. H. Budiyono, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Widjadi, SU selaku dosen pembimbing I yang dengan penuh kesabaran membimbing dan memberikan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi bisa terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Drs. Abdul Kholiq Ashari, M.Si selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh kesabaran meluangkan waktunya dalam membimbing dan memberikan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi bisa terselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta segenap Civitas Akademika di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
7. Bapak Hadi Muljono, selaku Kepala Cabang I PDAM Tuban terima kasih atas bantuan serta kerjasamanya.

8. Sahabat-sahabat seperjuangan di **NGO Sketsa (Studi Kebijakan Dan Transformasi Sosial)** Jember : Yoyok ( Pethuk ), Imron ( Munyai ), dan Bowo ( Sarkepuk ) kapan kalian nyusul ? Tak Lupa kawan bermain di Jember, Gogot CB, SSos + Shinta Juliawati, SSos serta Kang Makmu, SSos beserta sang istri mbak Linda, SSos juga paman Budi Kompom, SSos dan Rini yang baru saja lulus (udah banyak tabungannya untuk cicilan ?) serta Dewi SS dan Faurzan , dan para *founding father's* Sketsa Zainul,,SS,+ Julaikha ( cepetan rek.. selak digondhol wong ) Utomo, SS + Indah ( Selak tuwek, cak )
9. Staf Ahli Sketsa: Drs Sutomo, MSi dan Drs Agung Purwanto, MSi ( terima kasih atas support moral dan wacananya selama ini )
10. Kawan-kawan aktivis yang tergabung dalam **KMNU ( Kaum Muda NU )**. Kapan aksi lagi ?
11. Kawan-kawan di **Serbuk** (Serikat Buruh untuk Kemakmuran) di Lengkong dan Sumber Wadung ( Perjuangkan hak-hak buruh, tolak segala bentuk eksploitasi )
12. Bocah-bocah yang tergabung ke dalam **IPMRT** (Ikatan Pelajar dan Mahasiswa Ronggolawe Tuban) di Jember semoga semakin eksis dan kritis
13. Sahabat-sahabat di **PMII Rayon Fisip** (Tangan terkepal Maju Ke Muka, Bergerak Tegas Bersama Rakyat)
14. Sahabat-sahabatku di **Elfath Comp** pak Pay, Ngus, Atheng. ( raih kesuksesan sahabat )
15. Konco-Konco nge- Band di Tuban, (**Save band**) kapan rekaman ?
16. Serta Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini hingga selesai, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya, ucapan syukur yang senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT atas selesainya skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak, khususnya penulis sendiri dan terutama untuk perkembangan Ilmu Administrasi Negara.

Jember, 27 September 2002

**Penulis**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN .....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DATAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	19
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	20
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	20
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	21
1.4 Kerangka Teori .....	21
1.5 Konsepsi Dasar .....	27
1.5.1 Konsep Formalisasi .....	27
A Seleksi .....	28
B Persyaratan Peran .....	28
C Peraturan, Prosedur, dan Kebijakan.....	28
D Pelatihan .....	28
E Ritual.....	29
1.5.2 Konsep Kualitas Pelayanan .....	29 ✓
A Tangibles .....	35
B Reliability .....	36

C Responsivness.....	36
D Assurance .....	36
E Emphaty .....	36
1.6 Hipotesis .....	37
1.7 Definisi Operasional .....	38
1.6.1 Operasionalisasi Variabel X Formalisasi .....	38
1.6.2 Operasionalisasi Variabel Y Kualitas Pelayanan .....	41
1.6.3 Operasionalisasi Variabel Formalisasi (X) dan Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	43
1.8 Metode Penelitian .....	45
1.8.1 Populasi.....	46
1.8.2 Metode Penentuan Sampel.....	46
1.8.3 Metode Pengumpulan Data.....	48
A Metode Observasi .....	49
B Metode Dokumentasi .....	49
C Metode Interview/ Wawancara.....	49
D Metode Kuesioner.....	50
1.8.4 Metode Analisis Data .....	50

## II. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

2.1 Pengantar.....	52
2.2 Sejarah Singkat Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Kabupaten Tuban.....	52
2.3 Dasar Hukum Pembentukan PDAM Kabupaten Tuban .....	54
2.4 Kebijakan umum dan Kebijakan Operasional .....	55
2.5 Kedudukan, Fungsi dan Tugas PDAM Kabupaten Tuban.....	56
2.6 Program Kerja, Sasaran dan Kegiatan .....	56
2.7 Prosedur dan Jenis Pelayanan Kabupaten Tuban.....	57
2.7.1 Prosedur Pemasangan Sambungan Air Minum.....	57
2.7.2 Prosedur Permintaan Air Melalui Mobil Tangki Air.....	58

2.7.3	Prosedur Pembacaan Meter.....	59
2.7.4	Prosedur Pembayaran Rekening.....	59
2.7.5	Prosedur Balik Nama atau Perubahan Nama Pelanggan.....	60
2.7.6	Prosedur Pembukaan Kembali Sambungan Air yang telah ditutup .....	60
2.7.7	Prosedur Penyelesaian Pengaduan Gangguan.....	61
2.8	Susunan Organisasi.....	62
2.8.1	Badan Pengawas.....	62
2.8.2	Direktur Umum.....	63
2.8.3	Satuan Pengawas Intern .....	63
2.8.4	Direktur Bidang Umum.....	64
2.8.5	Direktur Bidang Teknik .....	67
2.8.6	Cabang.....	69
2.8.7	Seksi Umum.....	69
2.8.8	Seksi Teknik.....	69
2.8.9	Unit Pelayanan.....	69
2.9	Keadaan Pelanggan PDAM Kabupaten Tuban.....	70
2.10	Keadaan PDAM Kabupaten Tuban .....	73
2.10.1	Wilayah Kerja PDAM Kabupaten Tuban.....	75
2.10.2	Hasil-hasil PDAM Kabupaten Tuban Selama Lima Tahun .....	76

### III. PENYAJIAN DATA VARIABEL

3.1	Pengantar.....	77
3.2	Penyajian Data Variabel Pengaruh (X) Formalisasi .....	77
3.2.1	Penyajian Data Indikator Seleksi ( X1).....	78
3.2.2	Penyajian Data Indikator Persyaratan Peran (X2) .....	80
3.2.3	Penyajian Data Indikator Peraturan, Prosedur dan Kebijaksanaan (X3).....	82
3.2.4	Penyajian Data Indikator Pelatihan (X4) .....	84

3.2.5 Penyajian Data Indikator Ritual (X5) .....	86
3.3 Penyajian Data Variabel Terpengaruh (Y)	
Kualitas Pelayanan.....	88
3.3.1 Penyajian Data Indikator Tangibles (Y1) :.....	88
3.3.2 Penyajian Data Indikator Reliability (Y2).....	90
3.3.3 Penyajian Data Indikator Responsivness (Y3).....	92
3.3.4 Penyajian Data Indikator Assurance (Y4).....	94
3.3.2 Penyajian Data Indikator Emphaty (Y5).....	96
3.4 Data tentang Skor dan Kriteria Jawaban Terhadap Variabel Pengaruh (X) Formalisasi .....	98
3.5 Data Tentang Skor dan Kriteria Jawaban Terhadap Variabel Terpengaruh (Y) Kualitas Pelayanan .....	100
3.6 Data Variabel Pengaruh (X) Formalisasi dan Variabel Terpengaruh (Y) Kualitas Pelayanan .....	102
<b>IV. ANALISA DAN INTERPRETASI DATA</b>	
4.1 Pengantar.....	104
4.2 Penerapan Analisis Kai- Kuadrat.....	104
4.2.1 Memasukkan Frekuensi Observasi ke Dalam Tabel Persiapan.....	105
4.2.2 Menentukan Frekuensi Yang Diharapkan (fh) masing-masing Sel .....	106
4.2.3 Menentukan Derajat Kebebasan (db).....	107
4.2.4 Menghitung Nilai Kai –Kuadrat (x2).....	108
4.2.5 Menentukan Signifikansi x2 Hitung dengan Tabel C.....	108
4.3 Intepretasi data Tentang Pengaruh Formaliasi terhadap Kualitas Pelayanan .....	109
4.3.1 Intepretasi Data Dari Masing-Masing Indikator Variabel Formalisasi (X).....	109

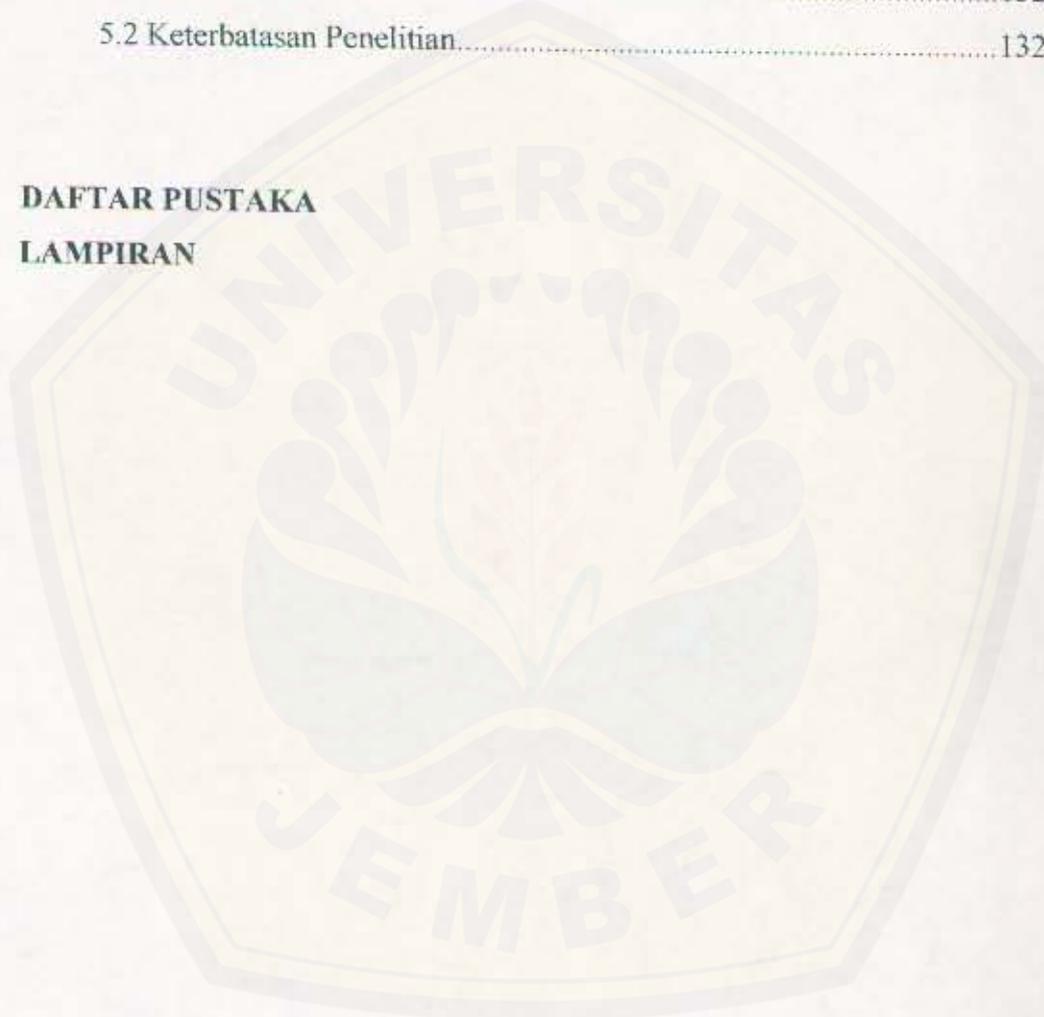
4.3.2 Intepretasi Data dari Masing-masing Indikator	
Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	119

**V. PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	132
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	132

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

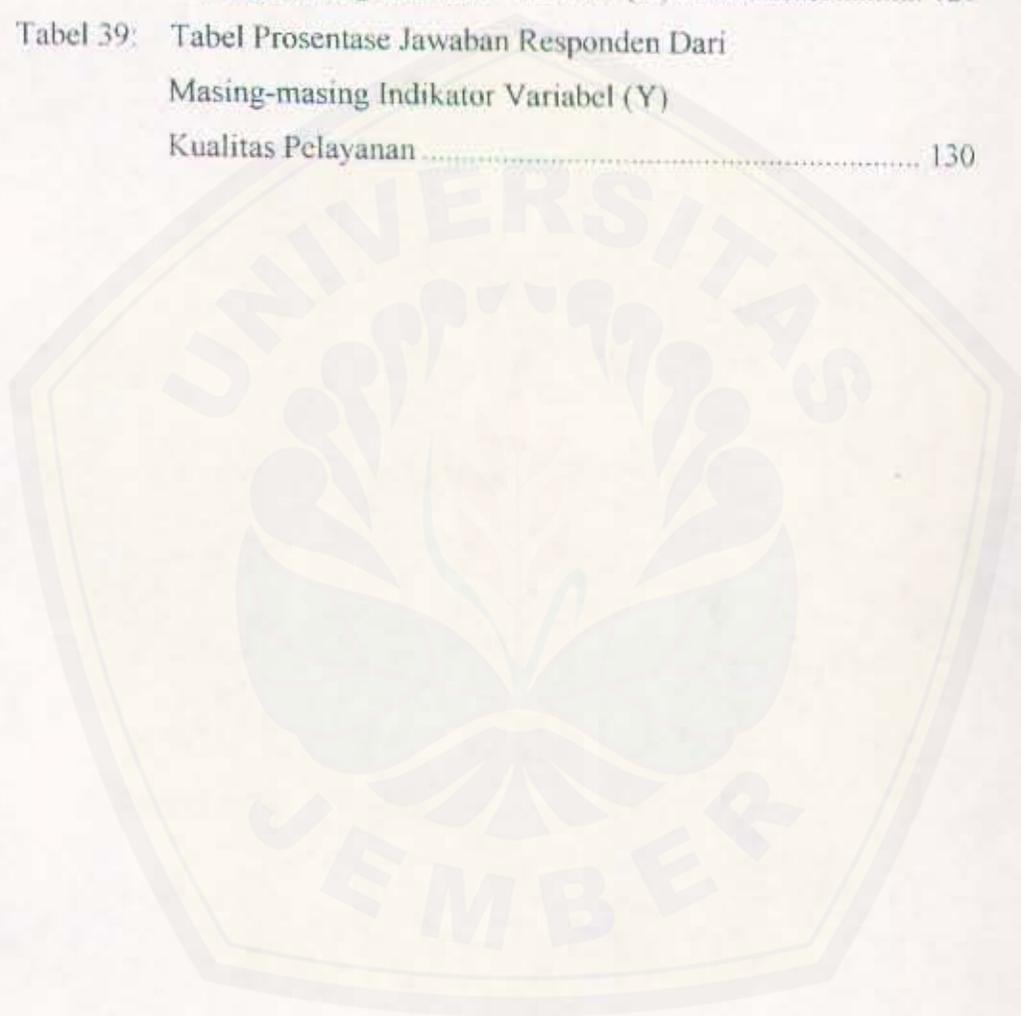


DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Terjadinya Persaingan Dalam Struktur Pasar .....	7
Tabel 2 : Produksi Air Bersih PDAM Kabupaten Tuban.....	14
Tabel 3 : Perkembangan Pelanggan Tiga Tahun Terakhir.....	15
Tabel 4 : Perkembangan Pengadaan Fasilitas Fisik Kantor PDAM Kabupaten Tuban Tiga Tahun Terakhir.....	18
Tabel 5 : Operasionalisasi Variabel (X) dan Variabel (Y).....	43
Tabel 6 : Jumlah Pelanggan Yang Menjadi Sampel.....	48
Tabel 7 : Komposisi Pelanggan PDAM Berdasarkan Jenis Kelamin ..	70
Tabel 8 : Komposisi Pelanggan PDAM Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 9 : Komposisi Pelanggan PDAM Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71
Tabel 10: Komposisi Pelanggan PDAM Berdasarkan Lokasi UPK .....	72
Tabel 11: Permasalahan Di Kantor PDAM Tuban.....	73
Tabel 12: Wilayah Kerja PDAM Kabupaten Tuban .....	75
Tabel 13: Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Seleksi (X1).....	78
Tabel 14: Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Persyaratan Peran (X2) .....	80
Tabel 15: Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Peraturan, Prosedur dan Kebijaksanaan (X3) .....	82
Tabel 16: Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Pelatihan (X4) .....	84
Tabel 17: Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Ritual (X5) .....	86
Tabel 18: Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Tangibles/ Bukti Langsung (Y1).....	88
Tabel 19: Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Reliability/ Keandalan (Y2) .....	90

Tabel 20: Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Responsivness/Daya Tanggap (Y3).....	92
Tabel 21 : Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Assurance/Jaminan (Y4).....	94
Tabel 22 : Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Emphaty (Y5).....	96
Tabel 23 : Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Formalisasi (X).....	98
Tabel 24 : Data Tentang Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	100
Tabel 25 : Korelasi Antara Variabel (X) dan Variabel (Y).....	102
Tabel 26 : Tabel kontingensi Frekuensi Observasi (fo).....	106
Tabel 27 : Tabel kontingensi Frekuensi Yang Diharapkan (fh).....	107
Tabel 28: Tabel Perbandingan skor nyata dan skor maksimal dari indikator seleksi ( X1 ) .....	109
Tabel 29: Tabel Perbandingan skor nyata dan skor maksimal dari indikator Persyaratan Peran ( X2 ).....	111
Tabel 30: Tabel Perbandingan skor nyata dan skor maksimal dari indikator Peraturan, Prosedur, dan Kebijaksanaan ( X3 ) .....	113
Tabel 31: Tabel Perbandingan skor nyata dan skor maksimal dari indikator Pelatihan ( X4 ).....	115
Tabel 32: Tabel Perbandingan skor nyata dan skor maksimal dari indikator Ritual ( X5 ).....	117
Tabel 33: Tabel Perbandingan skor nyata dan skor maksimal dari indikator Tangibles ( Y1 ).....	119
Tabel 34: Tabel Perbandingan skor nyata dan skor maksimal dari indikator Reliability ( Y2 ).....	121
Tabel 35: Tabel Perbandingan skor nyata dan skor maksimal dari indikator Responsivness ( Y3 ).....	123

Tabel 36: Tabel Perbandingan skor nyata dan skor maksimal dari indikator Assurance ( Y4) .....	125
Tabel 37: Tabel Perbandingan skor nyata dan skor maksimal dari indikator Emphaty ( Y5) .....	127
Tabel 38: Tabel Prosentase Jawaban Responden Dari Masing-masing Indikator Variabel (X) Formalisasi .....	129
Tabel 39: Tabel Prosentase Jawaban Responden Dari Masing-masing Indikator Variabel (Y) Kualitas Pelayanan .....	130



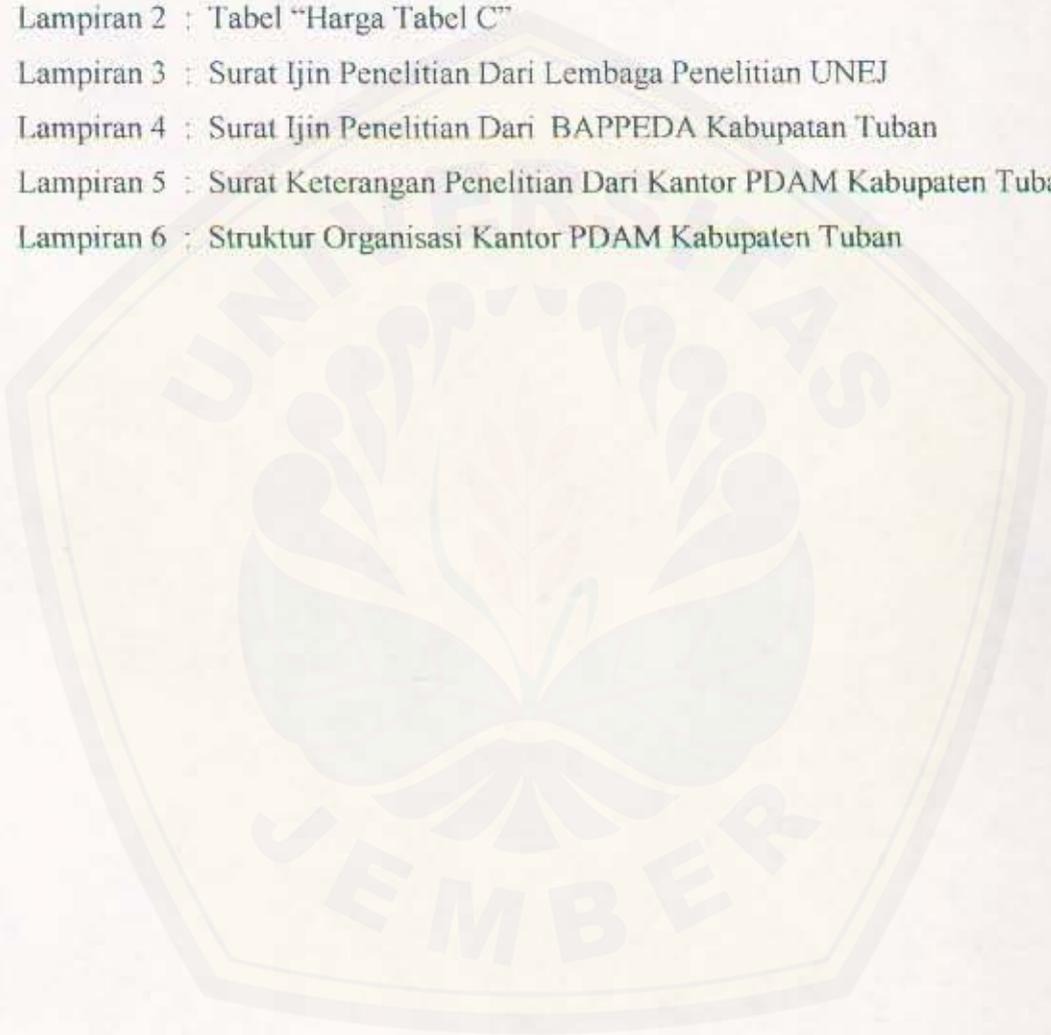
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan  
Dengan Kualitas Pelayanan..... 34



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Kuesioner Tentang Pengaruh Antara Formalisasi Dengan Kualitas Pelayanan
- Lampiran 2 : Tabel “Harga Tabel C”
- Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian Dari Lembaga Penelitian UNEJ
- Lampiran 4 : Surat Ijin Penelitian Dari BAPPEDA Kabupaten Tuban
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Penelitian Dari Kantor PDAM Kabupaten Tuban
- Lampiran 6 : Struktur Organisasi Kantor PDAM Kabupaten Tuban



## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan daerah sebagai bagian integral dari upaya pembangunan secara nasional, pada hakekatnya adalah usaha yang terencana untuk meningkatkan kapasitas pemerintahan daerah sehingga tercipta suatu kemampuan yang handal dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan sumber daya dan potensi daerah dapat dimanfaatkan dengan optimal agar berdaya guna dan berhasil guna bagi kemajuan dan kesejahteraan masyarakat. Pembangunan menurut Katz dalam Purwoko (2001:47) diartikan sebagai:

Pengejawantahan dalam mencapai tujuan bermasyarakat dan berbangsa yang mempunyai substansi adanya perubahan masyarakat sosial yang besar dari satu kesadaran nasional tertentu menuju keadaan nasional yang lain yang dipandang lebih bernilai.

Pembangunan menurut Moelyarto (1996:1) adalah "Kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka mewujudkan hidup yang lebih baik seperti yang didefinisikan oleh negara didalam konstitusinya". Secara eksplisit tujuan pembangunan bangsa Indonesia tertuang dalam pembukaan UUD 1945 alenia IV yang menegaskan pentingnya peningkatan kesejahteraan umum, baik yang dilakukan oleh negara, swasta dan koperasi, yang selanjutnya dijabarkan pada pasal 33 ayat 1, 2, dan 3.

Seiring dengan perjalanan waktu, paradigma pembangunan nasional yang memusatkan pada pengembangan kapasitas manusia (masyarakat) seutuhnya harus mulai diimplementasikan. *People Centered Model* menurut Korten dalam Moelyarto (1996:217-218) memusatkan perhatiannya pada perkembangan manusia (*human-growth*), kesejahteraan (*well-being*), keadilan (*equity*), dan keberlanjutan (*sustainability*). Dalam hal ini Purwoko (2001:51) menyatakan bahwa:



Salah satu prasarat dalam mencapai tujuan yang dibutuhkan oleh model pembangunan *people centered* adalah adanya desentralisasi yang cukup besar dalam pembuatan keputusan sehingga, perhatian kepada individu, bukanlah sebagai subyek, tapi sebagai pelaku atau aktor yang menentukan tujuan yang hendak dicapai oleh pemerintah bersama-sama dengan masyarakat.

Pemerintah sebagai penyelenggara negara formal yang sah, melalui aparatur pelaksana dibawahnya mempunyai tanggung jawab yang besar dalam memberikan sesuatu yang bermanfaat dan berhasil guna kepada masyarakatnya. Tanggung jawab yang besar dan mulia ini tidak lepas daripada filosofi pemerintah itu sendiri. Pengertian pemerintah menurut Hamdi (2001:1) adalah, "Pemerintah dipahami secara umum sebagai institusi atau proses yang diharapkan dapat membawa masyarakat kepada kehidupan yang lebih baik". Penjelasan dari pengertian tersebut adalah adanya tugas dan fungsi yang diemban oleh pemerintah itu sendiri, seperti yang dikemukakan oleh Ashari (2001:23) yang menyatakan bahwa "Pada hakekatnya pemerintah itu adalah penyelenggara pelayanan kepada masyarakat". Dengan demikian, akuntabilitas dari penyelenggaraan negara yang dilakukan oleh pemerintah, adalah pelaksanaan dari fungsi pelayanan publik (*public service*) dalam rangka mencapai kemakmuran bangsa di segala bidang kehidupan dalam mencapai kondisi yang lebih baik sesuai dengan cita-cita bangsa yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan fungsi pelayanan yang baik dari pemerintah sangat penting untuk dikaji dalam menciptakan kehidupan berbangsa dan bernegara yang memprioritaskan pada terciptanya masyarakat yang sejahtera dengan adanya jaminan kepentingan umum dari pemerintah. Pelayanan yang baik (mempunyai kualitas) hanya akan terjadi pada suatu kondisi dan situasi yang kondusif bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Penciptaan situasi dan kondisi ini dapat dimulai dengan merubah paradigma lama dengan paradigma baru pemerintahan agar aparatur negara benar-benar dapat melaksanakan tugas dan fungsi yang dimandatkan yang sesuai dengan nilai-nilai *Good Governance*. Nilai-nilai yang terkandung dalam *Good Governance* adalah (1) akuntabilitas, (2) transparansi, (3) Partisipasi, (4) supremasi hukum, (5) daya tanggap, (6) orientasi

konsensus, (7) keadilan, (8) efektivitas dan efisiensi, dan (9) visi strategis. Disamping itu, munculnya kecederungan global (globalisasi) yang sangat mempengaruhi terhadap sendi-sendi kehidupan masyarakat, yang menghasilkan harapan-harapan dan tuntutan-tuntutan baru yang harus diwujudkan kedalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam berbagai bentuknya, harus direspon secara nyata.

Peningkatan kualitas kehidupan masyarakat merupakan tantangan baru bagi pemerintah, seperti yang dikemukakan oleh Siagian (1998:96) bahwa:

Salah satu segi kehidupan dan penghidupan yang dewasa ini timbul ke permukaan dengan gaung yang lebih kuat dibandingkan dengan masa lalu adalah peningkatan mutu hidup umat yang melahirkan berbagai jenis kebutuhan yang harus terpenuhi dalam rangka meningkatkan mutu hidupnya.

Adanya peningkatan mutu (kualitas) masyarakat terhadap segala jenis barang yang dapat memenuhi kebutuhannya disebabkan oleh beberapa hal. lebih lanjut, Siagian (1998:192-193) memberikan beberapa uraian tentang munculnya peningkatan kualitas hidup masyarakat, yaitu :

1. Kemajuan di bidang pendidikan yang mengakibatkan standart mutu produk yang masyarakat inginkan meningkat pula.
2. Adanya peningkatan pendapatan masyarakat yang memberikan peluang bagi masyarakat dalam membeli suatu produk yang tidak hanya didasarkan pada pendekatan kuantitatif, tapi menjadi pendekatan kualitatif.
3. Perubahan dalam preferensi konsumen
4. Kehadiran produk substitusi
5. Keinginan memuaskan simbol-simbol status dalam mempertahankan gengsi maupun prestis.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah sangat bermacam-macam bentuknya dan kompleks. Pemenuhan terhadap barang dan jasa yang kita butuhkan, dapat kita telusuri sebelum kita lahir sampai pada akhirnya kita telah meninggal dunia dengan segala macam karakteristiknya yang menjadi suatu ciri dari barang dan jasa yang khususnya Pemerintah berikan. Pelayanan pemerintah dapat dikelompokkan menjadi beberapa kategori. (1) Pelayanan yang berwujud barang seperti pelayanan air bersih, (2) pelayanan yang berwujud jasa

seperti, kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan transportasi, dan (3) pelayanan administrasi seperti pengakuan sebagai warga negara yang baik yang diwajibkan untuk mendapatkan KTP, Akta kelahiran dan kematian, serta surat penting lainnya. Dalam hal ini, penulis ingin menyampaikan pentingnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai public service dengan berbagai macamnya, baik yang berwujud barang maupun jasa yang sangat dibutuhkan oleh dan diharapkan oleh seluruh masyarakat.

Beragamnya pelayanan yang pemerintah hasilkan diatas, terkadang tidak diimbangi dengan mutu maupun kualitas yang menjadi karakteristik dari pelayanan yang dihasilkan. Adanya harapan serta keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan (konsumen) yang mendambakan pelayanan yang baik dari pemerintah hanyalah tinggal harapan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan yang masyarakat terima dari aparat pemerintah ternyata jauh dari keinginan masyarakat semua sebagai pengguna layanan (konsumen) tetap, dan bahkan ada kecenderungan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sangat tidak berpihak kepada masyarakat yang dinilai sangat merugikan. Dalam hal ini, seperti yang diungkapkan oleh Anwari (1995:14) yang menyatakan bahwa "Sektor masyarakat sebagai konsumen tetap selalu berada pada kondisi yang tidak diuntungkan karena kedaulatan konsumen selalu terganggu". Hal senada juga disampaikan oleh Kristiadi (1997:5) sebagai berikut :

Pemerintah dalam menjalankan fungsi dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat yang perlu dicegah adalah perilaku aparat yang sangat bertentangan dengan konsep dasar pelayanan umum yang berkecenderungan untuk minta dilayani, seperti adanya uang pelicin dari pelanggan dalam mendapatkan pelayanan dengan imbalan pelayanan seperti yang diharapkan yang disebabkan oleh ketidakjelasan wewenang ditambah dengan adanya prosedur yang kaku dan berbelit-belit yang menyebabkan pelanggan tidak mempunyai pilihan lain.

Penyimpangan-penyimpangan pelayanan yang terjadi diatas sangat perlu untuk dikoreksi karena hal ini akan menjadi *lip service* dari usaha pencapaian tujuan. Sebagaimana yang mulai dilakukan oleh pemerintah melalui seluruh kegiatan administratif yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah dengan mengimplementasikan kebijakan pembangunan yang dilaksanakan oleh tiap-tiap

bagian baik pada skala nasional maupun lokal yang sesuai dengan visi pembangunan nasional seperti yang tertuang pada TAP MPR No IV/MPR/1999 sebagai berikut:

Perwujudan otonomi daerah dalam rangka pembangunan daerah dan pemerataan pertumbuhan dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai perwujudan kesejahteraan rakyat yang ditandai dengan meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat yang layak dan bermanfaat.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat dalam berbagai bentuknya dilaksanakan oleh tiap-tiap bagian baik baik skala lokal maupun nasional yang salah satunya dilaksanakan oleh aktor ekonomi nasional maupun lokal yaitu BUMN maupun BUMD. Pada perkembangan selanjutnya, sejalan dengan proses globalisasi yang terjadi secara terus menerus dan menyeluruh, sangat terbuka sekali terjadinya tantangan baru. Pada masa ini, Fakih (2001:211) berpendapat, "Proses globalisasi dipahami sebagai suatu proses pengintegrasian ekonomi nasional bangsa-bangsa kedalam suatu sistem ekonomi global". Dengan demikian, salah satu bentuk pembangunan yang implementasikan oleh pemerintah adalah pada bidang ekonomi, baik yang dikelola oleh negara dalam skala nasional (BUMN) maupun lokal (BUMD), yang pada era globalisasi ini sangat terkait erat dengan perkembangan ekonomi dunia yang tentunya berimplikasi terhadap adanya peluang, ancaman, dan tantangan dalam memberikan suatu pelayanan yang dituntut harus mempunyai kualitas yang tinggi. Hal yang serupa juga disampaikan oleh Siagian (1998:219-220) yang merumuskan:

Tantangan yang harus dihadapi oleh manajemen perusahaan dalam mengelola kegiatan bisnis adalah adanya peningkatan kemampuan bersaing berdasarkan efisiensi proses produksi, mutu produk, harga yang wajar, kontinuitas penyerahan produk, kemudahan dalam pembayaran, dan pelayanan purna jual yang harus ditanggapi secara efektif oleh perusahaan.

Salah satu tantangan yang muncul diatas adalah adanya kompetisi antara pelaku usaha ekonomi yang dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai hasil kerja. Adanya kompetisi dalam memberikan layanan yang terbaik diatas, yang terjadi antara pemerintah dengan pihak swasta sudah

semestinya direspon positif oleh pemerintah, mengingat posisi masyarakat yang mempunyai daya tawar tinggi (*bargaining power*) dalam menilai dan keleluasaan dalam membeli atas sebuah produk yang ditawarkan yang dinilai dapat memuaskan kebutuhannya seperti yang dikehendaki. Posisi masyarakat sebagai *stakeholder* utama yang dapat mempengaruhi eksistensi dari lembaga pemerintah terlebih ketika terjadinya kompetisi dengan pihak lain dalam menghasilkan pelayanannya, Wahab (1998:ii) mengemukakan :

Pelayanan yang diberikan pada sektor publik, berbeda pada sektor swasta, pelayanannya tidak kompetitif dan kualitasnya tidak begitu bagus yang seharusnya birokrasi pelayanan harus meninggalkan orientasinya yang selama ini dituntun oleh hirarki dan prosedur yang kaku yang tertuang pada sejumlah peraturan dan perundangan yang dijadikan formalisasi dalam mengambil keputusan dan tindakan.

Pandangan lain yang mendukung hal ini disampaikan oleh Retno (2001:175) yang menyatakan :

Dalam sistem kompetisi yang demikian ketat antara swasta dan organisasi publik, maka sangat beralasan bila pihak yang memiliki keunggulan kompetitiflah yang akan memenangkan kompetisi tersebut, sehingga baik organisasi publik maupun swasta mulai memberikan perhatian penuh.

Persaingan menghasilkan produk yang berkualitas dapat mengarah pada upaya penguasaan pasar (konsumen) seperti yang dipetakan oleh Juoro dalam Moelyarto (1996:170) yang memetakan terjadinya kesenjangan penguasaan pangsa pasar yang dimiliki oleh swasta mencapai 55,8%, sedangkan untuk BUMN mencapai 36%, sedangkan sisanya lagi sebesar 8,2% dikuasai oleh koperasi dan usaha kecil. Padahal dalam hal ini perusahaan-perusahaan pemerintah (BUMN) memegang ijin monopoli yang berarti mempunyai hak untuk mengatur dan menguasai pasar terhadap segala produk barang dan jasa yang dihasilkan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Wahab (1998:54) yang mengatakan "perusahaan-perusahaan Negara selama ini masih memiliki monopoli terhadap barang dan jasa yang dihasilkan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat". Implikasi dari adanya hak monopoli yang dipegang oleh perusahaan-perusahaan Negara (BUMN) adalah terjadinya penguasaan/ monopoli pasar tanpa adanya persaingan dengan perusahaan lain, sehingga dimungkinkan kelemahan-

kelemahan pada pasar monopoli yang tertutup adalah terjadinya kinerja yang dimungkinkan bisa buruk serta efisiensi produksi rendah namun dapat menghasilkan keuntungan yang sangat besar karena mempunyai kebebasan dalam hal penentuan harga produk yang dihasilkan. Dalam menggambarkan terjadinya persaingan dalam struktur pasar, Green dalam Satrio (2000:15) menggambarkan dalam bagan berikut :

Tabel 1  
Terjadinya Persaingan Dalam Struktur Pasar

Jenis Pasar	STUKTUR			PRILAKU			KINERJA		
	Jumlah perusahaan	Kondisi mem- asus Ki	Jenis Produk	Strategi harga	Strategi Produksi	Strategi pasar	Keuntungan	Efisiensi produksi	Kemajuan
<i>Sempurna</i>	Sangat banyak	Mudah	Standar	Tidak ada	bebas	B	Normal	Baik	Bisa buruk
<i>Monopolistik</i>	Cukup banyak	Mudah	Berbeda	Tidak tergantung	dikenal	A	Normal	Relatif baik	Cukup wajar
<i>Oligopoli</i>	Sedikit	Sulit	Standar/ beda	Tidak tergantung	dikenal	A,B,C besar	Relatif buruk	Bisa	Baik
<i>Monopoli</i>	satu	Tertutup	Sangat berbeda	Independen		A=BC	Luar biasa	Bisa buruk	Bisa buruk

Keterangan:

A= Promosi merk produk perusahaan

B= Promosi atau pengiklanan produk industri

C= pengiklanan kelembagaan atau politik

Pada bagan tersebut diatas penulis fokuskan pada terjadinya pasar monopoli yang selama ini dijalankan oleh Pemerintah melalui Badan Usaha, struktur pasar yang dimonopoli oleh Pemerintah melalui perusahaannya ternyata dapat mempengaruhi perilaku dari perusahaan negara (BUMN/BUMD) dalam menentukan harga produknya, strategi pemasarannya, kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan serta tingkat kinerja organisasi secara keseluruhan. Pranoto (Usahawan:2000:11) menyampaikan "Pada struktur pasar monopoli, posisi tawar-menawar pihak pelanggan kurang diuntungkan yang mengakibatkan rendahnya tingkat pengendalian pelanggan terhadap produk".

Segala hambatan dan kerugian yang masyarakat terima karena pola penyelenggaraan pelayanan yang kurang begitu memihak kepada masyarakat sebagai pelanggan, yang salah satunya diselenggarakan oleh PDAM sebagai salah satu BUMD, yang bertugas dalam mendistribusikan air bersih, dapat dibuktikan dengan adanya pelayanan yang kurang bagus, atas penerimaan barang dan jasa akan menimbulkan tuntutan-tuntutan (*complain*) masyarakat. Suatu kewajiban apabila masyarakat sangat membutuhkan pelayanan air bersih yang baik seperti yang penulis contohkan adalah pelayanan dalam mendapatkan air bersih di berbagai kota besar, seperti yang terjadi di Jakarta akibat dari penurunan volume air bersih yang masyarakat terima sehingga menghambat aktivitas rutin masyarakat (Kompas, 28 Mei 2001) dan di Semarang akibat keruhnya air yang diterima oleh masyarakat (Kompas 25 Mei 2001) dan beberapa kota besar seperti di Surabaya ( Jawa Post, 12 Maret 2002). Begitu pentingnya air bersih yang dibutuhkan oleh masyarakat sangat tergantung pada penyiapan infrastruktur yang ada yang merupakan bagian dari proses pelayanan pada suatu negara. Infrastruktur yang dimaksud adalah penyiapan sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, Basri (dalam Kompas, 23 Sept 2002) memberikan analisis yang berkaitan krisis yang dihadapi oleh bangsa kita khususnya pada penyediaan, pengelolaan serta pendistribusian air dalam mencukupi kebutuhan masyarakat. Pendapat diatas mendapat tanggapan serius dari Komite PBB untuk Hak-Hak Sosial, Budaya dan Ekonomi (dalam Kompas, 23 Feb 2002:22) bahwa “ Air harus diperlakukan sebagai harta sosial budaya, bukan semata-mata sebagai komoditas ekonomi”. Analisis yang lain, berkaitan dengan tingkat kebutuhan masyarakat terhadap air bersih di beberapa negara disampaikan oleh Budi Widianarko (dalam Kompas, 23 Feb 2002:22) bahwa di Indonesia, setiap warga membutuhkan sedikitnya 50 lt untuk keperluan masak, mencuci, minum, sanitasi dll. Bila dibandingkan dengan kebutuhan air pada Negara AS bahwa setiap warganya membutuhkan rata-rata 250-300 lt air setiap harinya, sedangkan pada Negara Somalia, setiap warganya membutuhkan rata-rata 9 lt air per hari.

Pada perkembangan selanjutnya, dengan adanya kompetisi dengan pihak swasta, maka yang terjadi adalah semakin maraknya maraknya bisnis isi ulang air minum yang dijadikan sumber penghasilan oleh pihak swasta (Kompas, 19 Desember 2001), yang membuktikan bahwa produk yang ditawarkan oleh PDAM sebagai salah satu bentuk BUMD yang bertugas untuk mendistribusikan air bersih yang dapat difungsikan sebagai air minum masyarakat, mengalami penurunan. Masyarakat mungkin akan berpindah kepada produsen baru yang menawarkan produk yang sama dengan kualitas yang lebih baik dalam mencukupi dan memuaskan kebutuhannya. Pada sisi lain seperti dituturkan oleh Budisatrio (2000:13) yang mengungkapkan bahwa:

Sementara itu industri yang masih dimonopoli oleh Pemerintah Daerah adalah PDAM sedangkan produk substitusinya adalah perkembangan industri pompa air, semakin murahnya harga pompa air dan rendahnya pengawasan terhadap penggunaan air tanah, mengakibatkan produk substitusi ini sangat signifikan dalam mempengaruhi permintaan jasa air minum.

Apabila contoh-contoh dan berbagai pendapat yang penulis utarakan diatas, terjadi terus menerus, akan menimbulkan kerugian yang besar terhadap eksistensi badan usaha yang pemerintah kelola ke depan. Hal tersebut mengakibatkan perusahaan ataupun badan usaha yang mengelola barang/jasa yang selama ini mempunyai pelanggan tetap (masyarakat) akan beralih dan berganti pada perusahaan baru yang menawarkan produk yang lebih berkualitas. Sehingga, badan usaha maupun perusahaan daerah akan kehilangan pendapatannya yang diperoleh dari pembelian atas sebuah produk yang ditawarkan, yang dapat menyebabkan perusahaan ataupun badan usaha tersebut menjadi bangkrut (*collapse*). Berkaitan dengan hal tersebut, Malaranggeng (2000:5) menyatakan bahwa, "BUMD dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dengan mengelola aset daerah untuk kemaslahatan masyarakat". Yang terpenting lagi bahwa pemerintah akan kehilangan sumber-sumber pendapatannya yang digunakan dalam membiayai pembangunan daerah secara keseluruhan. Perhatian serius terhadap prospek BUMD dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat daerah sangat

dibutuhkan. Kegelisahan yang muncul kemudian adalah adanya tuntutan penjualan berbagai aset yang dimiliki oleh BUMN/D maupun privatisasi, seperti yang disampaikan oleh Haroepoetri (2001:xiv) sebagai berikut:

Privatisasi sektor publik sangat terbuka sekali karena dinilai memiliki pangsa pasar yang jelas, seperti terjadinya privatisasi dibidang air, privatisasi telkom di bidang telekomunikasi, kemudian privatisasi Garuda Indonesia dibidang transportasi udara.

Berkenaan dengan prospek BUMD kedepan, disampaikan oleh Rasyid (2000:2) yang memaparkan, "Kemungkinan PDAM untuk diprivatisasi sangat terbuka sekali, bahkan kalau memang tidak mempunyai prospek yang bagus, PDAM dapat juga dihentikan atau bahkan dijual". Sebagai tambahan, privatisasi menurut Savas dalam Kristiadi (1997:3) adalah "Pengurangan peran pemerintah atau peningkatan sektor privat (swasta), baik dalam suatu aktivitas ataupun dalam kepemilikan sejumlah aset".

Uraian diatas dapat ditarik benang merahnya bahwa pelayanan yang baik (berkualitas) tentunya hanya dapat terjadi dan dihasilkan oleh pemerintah yang baik pula yang memberikan penekanan pada terwujudnya aparat dan lembaga pemerintah yang tertata rapi dan profesional dalam menjalankan tugas serta fungsinya.

Dalam rangka menjalankan fungsi dan tugasnya sebagaimana mestinya, maka yang harus dilakukan oleh pemerintah secara keseluruhan Menurut Kristiadi (1997:33) adalah sebagai berikut :

Diperlukannya upaya reformasi sektor publik melalui mekanisme deregulasi, debirokratisasi, dan desentralisasi yang tidak hanya terbatas pada aparatur pemerintah, tetapi juga menjamah sektor BUMN/BUMD dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan penyediaan utilitas publik (*public goods*) dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembangunan ekonomi wilayah yang merupakan subsistem pembangunan nasional.

Pada kesempatan yang lain dalam mencapai sasaran, yang menjadi prioritas adalah segera dapat dilaksanakannya kebijakan pendayagunaan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan masyarakat yang efisien dan berkualitas, sehingga mampu mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan

daya saing, dan pada gilirannya memberikan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah, seperti yang disampaikan oleh Numberi (2000:7) yang menyatakan :

Sasaran dari kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik, diantaranya adalah menata aspek kelembagaan dari seluruh komponen kelembagaan pemerintah, mulai dari sekretariat lembaga tertinggi negara dan tinggi negara, sampai pada perangkat Pemerintah Daerah termasuk transformasi unit organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan seperti BUMN/BUMD.

Dalam mengusahakan sistem pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat, dibutuhkan suatu penetapan standar pelayanan seperti pendapat Sunarno (dalam Manajemen Pembangunan:1997:57) adalah "Diperlukan suatu standart pelayanan baik untuk penyelenggara pelayanan maupun bagi para pelanggan yang menerima pelayanan dengan menciptakan suatu sistem pengendalian yang efektif dan efisien". Penetapan standart pelayanan yang baik menurut Sockarto dalam Manajemen Pembangunan (1997:40) menitikberatkan pada implementasi pelayanan prima sebagaimana berikut:

Implementasi pelayanan prima dapat dilakukan melalui dengan perbaikan sistem dan prosedur pelayanan, standarisasi pelayanan, pembinaan perilaku dan sikap pelayanan serta identifikasi kepuasan pelanggan yang dilakukan secara terus menerus.

Selain yang tertuang dalam pelayanan prima, perwujudan pelayanan yang berkualitas dapat berlandaskan dan berpedoman pada Instruksi Presiden RI No. 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat yang mencakup (1) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan fungsi instansi di bidang pelayanan umum, (2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata layanan, sehingga pelayanan umum dapat dilaksanakan secara berhasil guna dan berdaya guna, dan (3) Mendorong tumbuhnya kreatifitas prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Pertimbangan yang lain adalah SK MENPAN No. 81/1993 tentang Pedoman Tata Layanan Umum, pelayanan umum didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah dan di

lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan pelaksanaan perundang-undangan.

Beberapa parameter-parameter yang lain dalam mengukur kualitas pelayanan, dikemukakan oleh Murjatin dalam Retno (2001:184-185) yang memberikan delapan sendi (manajemen) yang menjadi tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik, yaitu; kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan kepastian waktu. Serta parameter yang tidak kalah pentingnya dalam mengukur kualitas pelayanan yang digagas oleh Tjiptono (1997) yang merumuskan "Secara garis besar service excellence terdapat empat unsur pokok, yaitu; kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Parameter-parameter yang dijadikan pertimbangan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas diatas, dapat digunakan masyarakat sebagai pengguna langsung (konsumen tetap) dalam menilai setiap bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan atas produk yang pemerintah hasilkan baik yang berwujud barang maupun jasa. Pada sisi yang lain pelayanan yang mempunyai kualitas itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa hal. Secara tegas Moenir (1997:40) mengungkapkan beberapa faktor penyebab tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Tidak/ kurangnya kesadaran dari aparat terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah.
2. Prosedur dan metode kerja yang kurang memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan semestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menanganinya.
4. Pendapatan pegawai yang kurang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya, pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain menjual jasa pelayanan.

5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standart yang telah ditetapkan.
6. Sarana pelayanan yang kurang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah menjadi terlambat.

Keberadaan BUMD itu sendiri mengandung alasan-alasan yang lebih khusus untuk mengelola usaha yang menguasai hajat hidup orang banyak pada skala lokal (daerah). Peraturan yang menjadi pedoman keberadaan BUMD adalah Peraturan Pemerintah No.3 tahun 1983 pasal 2 ayat 2 yang menyatakan bahwa:

Badan Usaha Milik negara (BUMN) termasuk didalamnya BUMD mempunyai peran ganda, yaitu perusahaan BUMN maupun BUMD harus bisa menghasilkan laba dari Capital Gain dari penyertaan modal pemerintah serta sebagai aparat birokrasi harus dapat menjalankan misi pemerintah yaitu fungsi sosial atau publik service.

Penyediaan pelayanan air bersih yang dikelola dan didistribusikan oleh PDAM sebagai salah satu bentuk BUMD yang berfungsi dalam menjalankan misi pemerintah yang bersifat sosial maupun ekonomi, salah satu dari banyak barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan individu dalam memenuhi kebutuhan yang sangat mendasar yang berupa air bersih untuk kelangsungan hidup masyarakat sehingga penyediaan pelayanan air bersih yang dikelola oleh PDAM tentunya akan memberikan dampak yang luas terhadap hampir setiap aktivitas kehidupan masyarakat.

Kebutuhan terhadap air bersih merupakan kebutuhan yang sangat vital yang menjadi produk dari PDAM, haruslah berorientasikan kepada manajemen pelayanan kepada masyarakat disamping kepentingan bisnisnya. Dalam manajemen pelayanan kepada masyarakat menunjukkan suatu sikap yang lebih mementingkan kepuasan para pelanggan dengan sikap yang lebih adaptif dan responsif dari suatu perusahaan. Namun BUMD yang diharapkan sebagai salah satu pendapatan daerah, kenyataannya masih dihadapkan banyak kendala sehingga tidak jarang BUMD menderita kerugian yang besar.

Kerugian ini terjadi karena adanya hambatan dan kendala yang dihadapi oleh BUMD itu sendiri. Menurut Saxena dalam Warsito (2001:146) kendala

tersebut, yang pertama berhubungan dengan proses pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan struktur dan prosedur. Prosedur yang berlaku mencerminkan tuntutan yang dihadapi demi struktur yang lama-kelamaan kehilangan fleksibilitasnya. Kendala yang kedua berkaitan dengan orientasi yang menyangkut etika kerja. Budaya ini cenderung bersikap mempertahankan status quo dan bukan ke arah kemajuan dan perubahan seperti yang diharapkan. Permasalahan lain disampaikan oleh Rasyid dalam Usahawan (2000:4) yang mengungkapkan "permasalahan yang biasanya dihadapi oleh PDAM adalah pembayaran hutang, perluasan jangkauan pelayanan, perbaikan kualitas air dan peyesuaian tarif". Selanjutnya, dalam memberikan pelayanan yang dihasilkan oleh PDAM sebagai perpanjangan tangan pemerintah di daerah yang mempunyai visi sosial, harus dikelola secara profesional dan efisien serta fokus kegiatannya sebagai salah satu pemasok Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya, PDAM sebagai lembaga yang bergerak pada sektor publik, penataan kelembagaan dan struktur yang baik sangat diperlukan dalam rangka mengupayakan sistem pelayanan yang mempunyai kualitas tinggi.

Dalam mendapatkan air bersih yang didistribusikan oleh PDAM, pelanggan setiap bulannya tidak hanya dikenai biaya pemakaian saja, tapi juga biaya pemeliharaan dan biaya administrasi (Uraian Singkat PDAM Tuban, 2000). Produksi air bersih yang dihasilkan oleh PDAM dalam rangka memberikan pelayanan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan air bersih dapat di lihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2**  
**Produksi Air Bersih PDAM**

Tahun	Air yang didistribusikan		Selisih	Presentase	
	Target	Realisasi		+/-	
1999	4,727,209	4,471,357	255,852	95	-5
2000	4,843,186	4,480,539	362,647	93	-7
2001	5,043,321	4,912,751	130,570	97	-3
Jumlah	rata-rata prosentase				

*Sumber: Data Sekunder Bagian Administrasi Umum*

Dari data tabel di atas, pada tahun 1999, PDAM mampu memproduksi air bersih sebesar 4.471.357 M3 dari 4.727.209 M3 yang direncanakan yang berarti terjadi kesenjangan sebesar 5% dari target. Pada tahun 2000 volume air yang dihasilkan mengalami peningkatan sebesar 9.182 M3 dari tahun 1999. Hal ini dapat dilihat pada daftar tabel pada tahun 2000 sebesar 4.727.209 M3. Sedangkan pada tahun 2001 volume air bersih yang dihasilkan oleh PDAM mengalami kenaikan pesat sebesar 432.212 M3 dengan total air bersih sebesar 5.043.321 M3.

Volume air bersih yang dihasilkan oleh PDAM Kabupaten Tuban diatas berhubungan dengan perkembangan jumlah pelanggan yang mengharapkan menerima suplai air dari PDAM Kabupaten Tuban dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Perkembangan pelanggan pada 3 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel yang tertera di bawah ini :

**Tabel 3**  
**Perkembangan Pelanggan Pada 3 Tahun Terakhir**

Tahun	Jumlah Pelanggan	Selisih	Prosentase
1999	15.520		
2000	16.408	888	3,05 %
2001	17.544	1136	6,47 %

*Sumber: Data Sekunder Seksi Tata Layanan Pelanggan*

Dari data tabel di atas, pada tahun 1999 jumlah pelanggan PDAM mencapai 15.520 yang pada tahun berikutnya mengalami peningkatan sebesar 888 pelanggan dengan total pelanggan sebesar 16.176 pada tahun 2000 atau terjadi peningkatan sebesar 3,05%. Peningkatan serupa juga terjadi pada tahun 2001 yang mempunyai pelanggan sebanyak 17.544 yang berarti terdapat peningkatan meningkat sebesar 6,47% dari tahun 2000. Terjadinya peningkatan dalam jumlah pelanggan PDAM dari tahun ke tahun disebabkan oleh tidak adanya perusahaan lain (pesaing) yang menawarkan produk air bersih kepada masyarakat serta adanya jaminan bahwa PDAM sebagai BUMD sangat kecil kemungkinannya unruk mengalami kebangkrutan sehingga para pelanggan PDAM dapat

menggunakan air bersih secara berkesinambungan serta alasan yang mendasar bahwa kebutuhan air khususnya air bersih merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap makhluk hidup termasuk salah satunya adalah manusia.

Dari penjelasan table 2 dan table 3 diatas terdapat peningkatan yang diraih oleh PDAM Kabupaten Tuban pada tahun 2001 dalam hal produksi volume air bersih dan kenaikan jumlah pelanggan PDAM. Prestasi yang diraih oleh PDAM Kabupaten Tuban tersebut masih memberikan beberapa permasalahan pada aspek yang lain. Keterbatasan jangkauan pelayanan PDAM Kabupaten Tuban dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada para pelanggannya, baik pada masyarakat kota yang baru mencapai 80% maupun pada masyarakat desa yang hanya mencapai 60%. Distribusi air bersih yang kurang merata diatas menyebabkan banyak wilayah pedesaan seperti desa Watuondo dan Desa Gesing di Kecamatan Semanding serta Desa Cempoko Rejo di Kecamatan Palang yang kurang mendapatkan bagian. Sedangkan pada Kecamatan Jatirogo, Unit pelayanan tidak bisa dikembangkan karena sumber air yang kritis dengan kualitas air yang tidak baik. Sehingga, PDAM mengusahakan pelayanan air bersih kepada wilayah-wilayah tersebut melalui mobil tangki walaupun dengan prosedur dan biaya yang cukup tinggi.

Pada sisi yang lain terjadinya kebocoran/ kehilangan air mencapai 35% pada tahun 2000, sehingga pada tahun 2001 diusahakan dapat dikurangi menjadi 25%. Kebocoran yang terjadi tersebut disebabkan pipa air yang sudah tidak layak pakai (mengalami korusif) serta akibat galian jalan yang dapat merusak pipa air sehingga dapat menyebabkan kebocoran. Terjadi kehilangan air banyak disebabkan oleh adanya kesalahan baca meter oleh petugas, kerusakan meter air, dan gangguan dari pihak lain dengan cara pengambilan air sebelum meter air yang secara keseluruhan angka kehilangan atau terjadinya kebocoran air PDAM mencapai 1.568.188 M3 pada tahun 2000 yang merupakan angka yang sangat tinggi yang berdampak secara langsung pada terjadinya penurunan kualitas volume air bersih yang seharusnya pelanggan terima dalam memenuhi kebutuhannya, dan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan PDAM seperti yang tertera pada orientasi kerja PDAM Kabupaten

Tuban pada tahun 2001 yang terdapat dalam Uraian Singkat PDAM Kabupaten Tuban 2001.

Pada aspek yang lain, permasalahan-permasalahan yang terjadi pada PDAM Kabupaten Tuban dapat dipengaruhi oleh masih rendahnya sumber daya pegawai. Pada masa yang akan datang harus diupayakan peningkatan sumber daya pegawai melalui pelatihan-pelatihan maupun kursus-kursus yang diselenggarakan oleh instansi terkait dalam menunjang sistem administrasi dan manajemen perusahaan yang baik yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan menghadapi persaingan global.

Secara keseluruhan jumlah pelanggan PDAM tersebut secara geografis, terbagi menjadi 12 unit pelayanan kecamatan (UPK) yang dikoordinasikan menjadi 3 cabang wilayah, yaitu:

1. Cabang wilayah I Tuban yang meliputi:  
UPK Kota Tuban, UPK Semanding, dan UPK Merakurak
2. Cabang wilayah II yang meliputi:  
UPK Rengel, UPK Soko, UPK Plumpang, dan UPK Palang
3. Cabang III yang meliputi:  
UPK Tambakboyo, UPK Jenu, UPK Bancar, UPK Jatirogo, dan UPK Bangilan

Pada hal yang lain, kami tampilkan perkembangan pengadaan fasilitas yang pelanggan terima dalam rangka mendapatkan pelayanan air bersih yang baik dari PDAM selama 3 tahun terakhir. Hal tersebut dapat cermati pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4**  
**Perkembangan Pengadaan Fasilitas Fisik Selama 3 Tahun Terakhir**

NO	URAIAN	SATUAN	TAHUN ANGGARAN		
			1999	2000	2001
<b>Jumlah Sambungan Aktif</b>					
1	Sambungan Rumah (SR)	Unit	15.520	16.408	17.544
2	Hydran Umum (HU)	Unit	123	117	127
3	Terminal Air (TA)	Unit	39	25	28

*Sumber : Data Sekunder Seksi Tata Layanan Pelanggan*

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa peningkatan jumlah sambungan rumah, ternyata tidak diikuti oleh peningkatan jumlah fasilitas PDAM kepada pelanggan yang berupa hidran umum dan terminal air, dengan perbandingan sambungan rumah (SR) 6 orang/sambungan, hidran umum (HU) 100 orang/sambungan dan terminal air (TA) 200 orang/sambungan.

Berbagai kendala yang dihadapi oleh PDAM Tuban dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya, menunjukkan hasil yang kurang bagus dilihat dari apa yang seharusnya pelanggan terima, mengingat PDAM Tuban sebagai BUMD, segala kegiatannya tidak terlepas dalam meningkatkan kualitas pelayanan umum kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, referensi lain yang mendorong penulis untuk mengadakan penelitian dengan tema manajemen pelayanan publik yang dihasilkan oleh pemerintah, dapat dicermati pada berbagai laporan hasil penelitian yang menekankan pada aspek penting dari kualitas pelayanan itu sendiri, yang antara lain adalah :

1. Hasil polling yang dilakukan oleh Litbang Kompas pada tanggal 18-19 April 2001 tentang pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah. (Kompas, 2 April 2001).

2. Hasil survey yang dilakukan oleh Silalahi tentang Mutu Pelayanan Aparatur Negara Era PJP II. (dalam Manajemen Pembangunan No.16/IV/Juli 1996)
3. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahab tentang reformasi pelayanan publik menuju pelayanan yang responsif dan berkualitas (Progran Pasca Sarjana Unibraw 1998)
4. Hasil penelitian yang dilakukan oleh STIA LAN RI bekerjasama dengan SMYBS Jakarta Tahun 2000 tentang Studi Pemodelan dan Instrumentasi Pelayanan Perkotaan: Kasus Penyediaan Pelayanan Air Bersih di DKI Jakarta.
5. Laporan penelitian yang dilakukan oleh Melva Eryani M tentang Peningkatan Efisiensi Dalam Manajemen Air Bersih Tahun 2000.

Berpijak pada paparan yang terdapat pada latar belakang di atas, penulis memfokuskan pada permasalahan tentang seberapa besar/tinggi pelaksanaan formalisasi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan air bersih yang dihasilkan oleh PDAM Kabupaten Tuban dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan fungsi sebagai publik service.

## 1.2 Perumusan Masalah

Pada dasarnya di dalam setiap aktivitas penelitian itu dilakukan guna mendapatkan data yang dapat digunakan dalam memecahkan masalah. Dalam hal ini, pengajuan masalah yang benar akan memberikan suatu hasil penelitian yang baik dan memiliki nilai yang ilmiah karena memberikan suatu gambaran masalah yang akan dirumuskan dan dipahami sebagai petunjuk untuk mengambil langkah-langkah selanjutnya. Nasution (1987:12) dalam hal ini mengutarakan bahwa:

Masalah merupakan aspek yang harus ada dalam penelitian, karena dengan adanya masalah yang dirasakan sebagai rintangan yang harus dipecahkan itulah yang mendorong seseorang mengadakan penelitian. Untuk tidak mengaburkan, masalah harus dibatasi secara spesifik.

Selanjutnya Loedin (1976:1?) mengemukakan persyaratan dan ciri dari suatu masalah, yaitu:

1. Menunjuk pada 2 variabel atau lebih
2. Permasalahan harus ditegaskan dalam bahasa yang jelas yang lebih mudahnya dituangkan dalam kalimat tanya
3. Permasalahan harus memungkinkan pengukuran secara empiris.

Sedangkan Sugiono (1994:36-38) menjelaskan bahwa terdapat 3 bentuk masalah penelitian, yaitu :

1. Permasalahan deskriptif, berkenaan dengan variabel mandiri tanpa membuat perbandingan dan menghubungkan.
2. Permasalahan komparatif, bersifat membandingkan keberadaan suatu variabel pada dua variabel atau lebih.
3. Permasalahan asosiatif, bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih, permasalahan ini terdapat tiga macam yaitu hubungan simetris, kausal, dan hubungan interaktif.

Dari pendapat diatas, maka masalah yang dikemukakan disini adalah berkisar pada adanya formalisasi kerja pegawai sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih pada masyarakat yang diberikan oleh PDAM kabupaten Tuban. Dalam hal ini, perumusan masalah yang penulis ajukan adalah:

1. Seberapa tinggi/besar formalisasi yang tertuang pada standarisasi pelayanan di Kantor PDAM Kabupaten Tuban?
2. Seberapa tinggi/besar kualitas pelayanan air bersih di Kantor PDAM Kabupaten Tuban?
3. Apakah ada pengaruh formalisasi yang dilihat dari standarisasi pelayanan yang dilaksanakan oleh PDAM Kabupaten Tuban terhadap kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat?

### **1.3 Tujuan dan kegunaan**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Segala aktivitas yang dilakukan oleh peneliti pasti mempunyai suatu tujuan tertentu, karena tujuanlah yang menjadi pemandu bagi pelaksanaan aktivitas tersebut. Maka dari itu, tujuan penelitian sangat penting terutama bagi peneliti. Seperti yang disebutkan oleh Hadi (1990:56) bahwa :

Penelitian pada umumnya bertujuan untuk menemukan, berarti mendapatkan sesuatu dalam kekosongan atau kekurangan pengembangan yang berarti memperkaya dan menggali lebih dalam apa yang sudah ada, sedangkan menguji kebenaran dilakukan jika apa yang sudah ada masih atau diragukan kebenarannya.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan formalisasi yang tertuang pada standarisasi pelayanan di kantor PDAM Tuban dalam memberikan pelayanan air bersih pada masyarakat.
2. Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan air bersih yang diberikan pada masyarakat.
3. Untuk menganalisis seberapa besar tingkat pengaruh formalisasi yang tertuang pada standarisasi pelayanan pada kantor PDAM Kabupaten Tuban terhadap kualitas pelayanan air bersih yang diberikan kepada masyarakat.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat menambah pengalaman dan wawasan bagi peneliti dalam mengaplikasikan teori yang ada dengan kenyataan di lapangan.
2. Hasil dari kegiatan penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pimpinan perusahaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai perusahaan yang melayani publik dengan hasil yang baik.
3. Kegunaan teoritis yang diharapkan dapat memberikan suatu kontribusi akademis sebagai bahan tambahan referensi dan bahan kepustakaan bagi mahasiswa terutama studi tentang manajemen pelayanan umum.

### **1.4. Kerangka Teori**

Dalam usahanya menjawab setiap permasalahan dalam suatu penelitian harus mengikuti suatu kerangka pemikiran untuk memudahkan dalam menarik suatu kesimpulan atas masalah yang dihadapi dalam suatu penelitian. Sehingga dalam membahas masalah tersebut, diperlukan suatu konsep atau pengantar teoritis yang jelas dan benar. menurut Merton yang dikutip oleh Liliweri (1997:11) mengatakan bahwa "Teori merupakan integrasi dari beberapa asumsi, proposisi yang saling berkaitan yang mampu meramalkan dan menerangkan kecenderungan hubungan antara 2 variabel atau lebih". Sedangkan menurut Kerlinger yang dikutip oleh Black dan Champion (1999:49) mengatakan bahwa :

Teori adalah sekumpulan konstruk atau konsep, definisi dan dalil yang saling berkaitan yang menghadirkan suatu pandangan yang sistematis tentang suatu fenomena yang menerangkan hubungan antara beberapa variabel dengan maksud menjelaskan dan meramalkan suatu fenomena.

Jadi, teori merupakan unsur penelitian yang paling besar peranannya karena menerangkan suatu realitas sosial yang menjadi fokus perhatian. Oleh karena itu, konsep dasar berpijak pada landasan yang kuat dengan teori yang mempunyai validitas sehingga memungkinkan pada pengujian variabel yang terdapat pada suatu penelitian.

Organisasi merupakan suatu wadah dimana sekelompok individu saling bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan bersama. Peningnya organisasi menurut Etzioni yang dikutip oleh Anoraga (1995:8) mengungkapkan bahwa:

Betapa pentingnya organisasi bagi masyarakat karena masyarakat kita terdiri dari organisasi-organisasi. Kita dilahirkan, dididik melalui organisasi dan hampir semua dari kita melewati masa hidup dan bekerja untuk organisasi.

Organisasi menurut Robbins (1994:4) adalah :

Kesatuan entitas (entety) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan batasan yang relatif mudah untuk diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Sedangkan Bakke yang dikutip oleh Sutarto (1985:30) mengatakan bahwa:

Organisasi Sosial adalah suatu sistem yang kontinu dari aktivitas orang-orang yang berbeda dan terkoordinasikan yang memakai, mengubah, dan memadu bersama-sama suatu perangkat khusus dari orang, barang, modal, pemikiran dan sumber-sumber alam kedalam suatu ketunggalan, keseluruhan pemecahan masalah yang fungsinya adalah memuaskan kebutuhan-kebutuhan manusia tertentu dalam saling pengaruh dalam berbagai sistem lain dari aktivitas-aktivitas dan sumber-sumber manusia dalam lingkungan khususnya.

Sementara itu Henry (1988:73) merumuskan beberapa karakteristik yang pasti dimiliki oleh suatu organisasi adalah sebagai berikut:

- 1 Mempunyai maksud tertentu dan merupakan kumpulan berbagai macam manusia
- 2 Mempunyai hubungan sekunder ( impersonal )
- 3 Mempunyai tujuan khusus dan terbatas
- 4 Mempunyai kerja sama pendukung

- 5 Terintegrasi dalam sistem sosial yang lebih luas
- 6 Menghasilkan barang dan jasa untuk lingkungannya
- 7 Sangat terpengaruh oleh setiap perubahan lingkungan
- 8 Organisasi negara memperoleh sumber-sumbernya (pajak dan legitimasi ) dari negara, dan dijumpai oleh lembaga-lembaga kenegaraan

Organisasi negara menekankan fungsi negara yang diemban oleh pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pemerintah melalui aparaturnya pada masing-masing departemen baik pada skala lokal maupun nasional, harus berperan demi terwujudnya kesejahteraan umum melalui pelaksanaan fungsi pelayanan yang didasarkan pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, Siagian (1998:105) mengatakan bahwa:

Perwujudan negara sebagai negara administrasi selalu dihubungkan dengan welfare state yang menuntut pemerintah dalam melaksanakan kegiatan, tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawabnya dalam meningkatkan taraf hidup rakyat banyak, sehingga fungsi pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas pokok yang harus dilaksanakan oleh pemerintah.

Dalam rangka mencapai tujuan negara yang telah ditetapkan serta menjalankan fungsi pemerintah sebagai publik service, pemerintah menyelenggarakan dan melaksanakan dengan suatu sistem atau mekanisme penyelenggaraan negara yang kita sebut dengan administrasi negara. Dalam hal ini, Dimock dan Dimock (1978:68) mendefinisikan administrasi sebagai berikut :

Administrasi sebagai suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Administrasi juga menekankan pada aspek konkrit dari metode-metode dan prosedur-prosedur manajemen pemerintah. Oleh sebab itu, administrasi tidak hanya mempertanyakan apa yang dilakukan oleh pemerintah, tetapi juga bagaimana pemerintah melakukannya.

Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia yang biasa kita kenal dengan SANRI adalah mekanisme yang mengatur keseluruhan daripada proses pelaksanaan tugas dan fungsi pokok yang harus dijalankan oleh pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat dengan peningkatan kualitas pelayanan umum yang telah menjadi tujuan negara dan bangsa Indonesia. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia atau Sanri ( LAN:260 ) adalah :

Keseluruhan penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara RI dengan memanfaatkan dan mendayagunakan kemampuan apataur negara, serta segenap dana dan daya demi terciptanya pembangunan nasional dan tercapainya tugas negara RI seperti yang tertuang pada UUD 1945.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, pemerintah diberikan kewenangan dalam menentukan sistem dan mekanisme penyelenggaraan organisasi/ negara. Mekanisme dalam menyelenggarakan pemerintahan tersebut dinamakan dengan istilah Birokrasi. Dalam hal ini Kristiadi (1998:123) mengatakan bahwa "Birokrasi dapat diartikan sebagai keseluruhan pengkoordinasian dan sistem dan mekanisme penyelenggaraan negara demi pengaturan kepentingan masyarakat".

Administrasi/ manajemen dalam suatu organisasi bertujuan untuk mewujudkan dan meraih harapan serta cita-cita organisasi. Dimock&Dimock (1978:87) menyampaikan bahwa administrasi merupakan suatu alat yang digunakan oleh organisasi dengan segala bentuk dan macamnya dalam mencapai tujuan yang telah dirumuskan bersama-sama. Melanjutkan dari pernyataan Dimock&Dimock diatas, dalam hal ini, Robbins (1994:78) menyampaikan "dalam mencapai tujuan organisasi yang telah dirumuskan tersebut, manajemen merupakan suatu strategi organisasi yang dilakukan oleh organisasi modern yang berdasarkan pada kebutuhan-kebutuhan organisasi pada masa yang akan datang". Kebutuhan akan pengembangan organisasi agar tetap eksis dan survive menjadi suatu keharusan oleh setiap organisasi agar dapat diusahakan secara optimal. Organisasi yang baik menurut Robbins (1994:85) adalah organisasi yang mampu mendesain factor internal dan factor eksternal organisasi menjadi suatu sumber daya yang efektif dan efisien. Selanjutnya, Robbins (1994:98) Desain organisasi dapat dimulai dengan membentuk struktur organisasi yang efisien sesuai dengan kebutuhan dan dapat bergerak dengan lincah dalam menghasilkan suatu output/ keluaran organisasi yang dapat dimanfaatkan oleh lingkungannya. Struktur organisasi menurut Liliweri (1997:34) adalah penggambaran organisasi yang mempunyai dimensi adanya hirarki kekuasaan, deferensiasi, dan formalisasi dalam mengelola organisasi dalam mencapai tujuan tertentu. Formalisasi yang terdapat pada setiap organisasi dapat berbeda satu sama lainnya.

Dalam hal ini, Robbins (1994: 105) menyatakan "Formalisasi mempunyai fungsi kontrol bagi suatu organisasi dalam menghasilkan suatu layanan kepada lingkungannya". Formalisasi mengandung suatu pengertian bagaimana dan bilamana suatu pekerjaan tersebut dikerjakan dengan baik oleh para karyawan agar memperoleh hasil keluaran yang baik pula. Hasil yang baik (berkualitas) dapat dipengaruhi oleh formalisasi yang diimplementasikan oleh organisasi. Selanjutnya Robbins (1994:109) menambahkan "Formalisasi yang tinggi menuntut adanya penyelesaian pekerjaan yang baik dengan adanya kontrol yang ketat dari jajaran manajemen agar menghasilkan suatu produk yang berkualitas".

Para pegawai pada organisasi Pemerintah (Negara) biasa dikenal dengan istilah birokrasi. Secara umum karakteristik dari birokrasi menurut Weber dalam Henry (1988:77) adalah:

1. Promosi atas dasar ukuran profesional dan keahlian
2. Adanya jenjang karir
3. Ketergantungan dan pengaturan peraturan serta regulasi
4. Hubungan impersonalitas diantara profesional karir dalam birokrasi dan hubungan mereka dengan pihak yang dilayani

Berdasarkan SK MENPAN No. 81/1993, Instansi adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, instansi pemerintah lainnya, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara/Daerah.

Pelayanan umum yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat berupa barang dan jasa. Barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah tersebut dapat dikategorikan dalam tiga kelompok, yaitu publik goods, private goods dan mixed goods. Pembagian barang diatas didasarkan pada tipe pembiayaan yang sesuai dengan fungsi tertentu pada barang tersebut, apakah harus disubsidi, apakah harus dikenai pungutan (restribusi) dan apakah harus dibiayai oleh pajak dan pungutan secara bervariasi.

Ketiga kategori barang-jasa yang disediakan pemerintah tersebut, antara lain adalah :

### 1. *Publik Goods* ( **Barang-Barang Umum** )

Menurut Musgrave (1994:44) barang-barang umum didefinisikan dalam dua karakteristik penting yaitu joint consumption (dikonsumsi bersama) dan non-exclusion atau tidak ada pengecualian. Pada karakteristik joint consumption, keuntungan barang-barang yang disediakan dapat dinikmati orang secara bersama dalam satu waktu. Sedangkan karakteristik non-exclusion dari barang umum adalah bahwa dengan membayar atau tidak, seseorang dapat menikmati barang-barang umum yang disediakan oleh pemerintah.

Tipe pembiayaan yang cocok dengan sifat barang publik goods adalah melalui pajak. Prinsip pembebanan pajak pada barang publik goods bahwa orang dengan tingkat pendapatan yang sama harus membayar beban pajak yang sama, tetapi orang dengan tingkat pendapatan yang berbeda membayar pajak yang berbeda pula. Dengan demikian, pajak menjadi alat pembayaran harga penyediaan publik goods sesuai dengan kemampuan warga.

### 2. *Private Goods* ( **Barang-Barang Swasta** )

Menurut Musgrave (1993:45) dalam prinsip joint consumption, barang swasta adalah barang-barang yang apabila dikonsumsi oleh seseorang dapat menghilangkan kesempatan pada orang untuk mengkonsumsinya. Barang swasta membutuhkan pengorbanan dalam memperolehnya, sehingga orang-orang yang mempunyai kesempatan untuk memiliki barang tersebut adalah orang yang mampu membayarnya.

Untuk barang-barang yang bersifat private, dan penyediannya dilakukan oleh pemerintah maka, tipe pembiayaan yang cocok untuk barang tersebut adalah melalui retribusi murni atau pungutan.

### 3. *Mixed Goods* ( **Barang-Barang Campuran** )

Menurut Musgrave (1993:47) dalam hal ini sifat barang-barang campuran adalah barang kebutuhan pribadi yang mempunyai dampak pada orang lain, sehingga penggunaannya harus diatur oleh pemerintah. Prinsip joint consumption dari barang-barang campuran didasarkan pada pertimbangan bahwa suatu barang dapat menjadi kebutuhan pokok bagi manusia, sehingga penggunaannya oleh satu orang tidak harus menghilangkan kesempatan orang lain untuk menggunakannya.

Karena itu, barang tersebut disediakan atas sebagian pajak yang dibayar dan pengaturannya dilakukan oleh pemerintah. Sedangkan prinsip pengecualian untuk barang campuran dilakukan karena biaya untuk menghasilkan barang tersebut mahal, sehingga pembiayaannya dikenakan pula bagi para pemakai. Kombinasi pajak dan pungutan ini dapat dicerminkan oleh adanya subsidi yang diberikan oleh pemerintah terhadap barang atau jasa para pemakai.

## 1.5 Konsepsi Dasar

### 1.5.1 Konsep Formalisasi

Pengamatan dan pengalaman menunjukkan bahwa struktur dasar berbagai satuan kerja di lingkungan birokrasi ditetapkan secara baku dan berlaku secara nasional. Pembakuan ini menurut Siagian (1996:38-39) terdapat empat pertimbangan yaitu :

1. Untuk mempermudah pengambilan keputusan tentang rentang kendali institusional yang rasional.
2. Untuk menghindari terciptanya struktur yang didasarkan pada preferensi pribadi ketika seseorang mendapatkan kepercayaan menduduki jabatan pimpinan puncak pada organisasi.
3. Untuk mempermudah pengukuran sumber daya maupun sumber daya manusia yang adil sesuai dengan misi yang diemban, tugas fungsional yang harus dikerjakan dan kemampuan pemerintah untuk menyediakan.
4. Pertimbangan efisiensi.

Formalisasi merupakan bagian integral dari strategi organisasi yang tertuang dalam struktur organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Selanjutnya Gibson dkk (1994:27) memberikan pengertian tentang formalisasi sebagai berikut "Formalisasi menunjukkan tingkatan penggunaan dokumen tertulis dalam organisasi yang menggambarkan perilaku serta kegiatan organisasi". Formalisasi menunjukkan sejauh mana perilaku para anggota organisasi diatur secara langsung oleh rambu-rambu atau prosedur maupun aturan-aturan organisasi atau dapat dilihat dari intensitas penggunaan dokumen-dokumen secara tertulis atau tidak. Selanjutnya, Siagian (1996:31) mendefinisikan formalisasi sebagai berikut:

Formalisasi adalah pembakuan tugas-tugas sejenis dalam organisasi, dengan tujuan para karyawan yang ditugaskan menyelesaikan tugas tertentu pasti menggunakan cara dan pendekatan yang sama dan hasilnya pun dapat dikatakan relatif serupa.

Dalam hal ini Robbin (1994:105) mengatakan bahwa:

Formalisasi merujuk pada sejauh mana pekerjaan di dalam organisasi itu distandarisasikan. Jika sebuah pekerjaan itu hanya mempunyai sedikit kebebasan mengenai apa yang harus dikerjakan, bilamana mengerjakannya dan bagaimana ia harus mengerjakannya.

Selanjutnya, dari pengertian diatas Robbins (1994:109) memberikan beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur formalisasi dalam suatu organisasi. Indikator-indikator formalisasi tersebut adalah :

**1. Seleksi**

Organisasi memilih pegawaiibukan secara acak, melainkan para pelamar diproses melalui sejumlah rintangan yang dirancang untuk membedakan para individu yang mungkin dapat berprestasi dengan baik dari mereka yang mungkin tidak berhasil.

**2. Persyaratan Peran**

Para individu dalam suatu organisasi mempunyai peran. Setiap pekerjaan membawa serta harapan mengenai bagaimana seharusnya si pemegang peran berperilaku. Organisasi mengidentifikasi peran yang dilakukan dan perilaku peran yang diinginkan yang berjalan seiring dengan pekerjaan tersebut, yang mengandung arti bahwa harapan mengenai peran penting dalam mengatur perilaku para pegawai.

**3. Peraturan, Prosedur dan Kebijakan**

Peraturan merupakan pernyataan eksplisit yang diajukan kepada pegawai mengenai apa yang harus atau tidak boleh dilakukan. Prosedur adalah langkah-langkah yang berhubungan antara satu dengan yang lainnya secara sekuensial yang diikuti pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kebijakan adalah pedoman yang menetapkan hambatan terhadap pengambilan keputusan yang dibuat

oleh para pegawai. Masing-masing merupakan teknik yang digunakan organisasi dalam mengatur perilaku para anggotanya.

#### **4. Pelatihan**

Organisasi memberikan pelatihan kepada para pegawainya termasuk didalamnya berbagai jenis pelatihan on the job dimana tugas, coaching, magang digunakan untuk mengajarkan pegawai tersebut tentang ketrampilan kerja pilihannya. Selain itu, didalamnya terdapat pelatihan of the job training seperti pelatihan simulasi dan pengajaran yang terprogram. Maksud dari pelatihan ini adalah untuk memasukkan perilaku dan sikap kerja yang diinginkan dari para pegawai.

#### **5. Ritual**

Ritual digunakan sebagai teknik formalisasi terhadap para anggota yang diperkirakan akan mempunyai dampak yang kuat dan lama terhadap organisasi. Ritual didasarkan pada loyalitas para anggota sehingga dapat dipercaya dan setia pada organisasi sebelum mereka dapat dilantik melalui ritual sebagai proses pembuktiannya.

### **1.5.2 Konsep Kualitas Pelayanan**

Dalam usahanya memenuhi segala kebutuhan hidupnya, manusia senantiasa melakukan serangkaian kegiatan atau tindakan baik itu dilakukan sendiri ataupun dengan cara bekerja sama dengan orang lain, baik secara langsung atau tidak langsung dalam suatu organisasi masyarakat (negara). Berkaitan dengan tugas dan fungsi negara dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan publik bahwa inti dari kebijakan tersebut adalah adanya pelayanan dari negara yang dilaksanakan melalui aparaturnya kepada masyarakat. Pelayanan menurut Moenir adalah "Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung". Pendapat lain yang berasal dari Kotler yang dikutip oleh Tjiptono (1997:6) mengartikan bahwa:

Pelayanan atau jasa adalah segala tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh semua pihak lain yang mempunyai kemampuan yang pada dasarnya intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Berhubungan dengan pelayanan yang dihasilkan oleh pemerintah melalui aparatur pelaksanaannya, dalam hal ini Kumorotomo (1999:303-307) mengatakan bahwa dalam melaksanakan segala kebijakan-kebijakan publik, para pembuat keputusan dalam hal ini adalah aparatur negara, tidak lepas dari kepentingan umum yang menyangkut:

1. Bahwa setiap Warga Negara mempunyai hak yang sama atas segala jenis pelayanan
2. Semua itu dicapai dengan menghormati dan berdasarkan pada ketentuan-ketentuan yang dirumuskan oleh lembaga-lembaga perwakilan.
3. Bahwa administrasi secara internal harus konsisten dengan cara layanan tersebut.

Dalam pelayanan umum ini, yang dilaksanakan oleh organisasi negara lazim disebut dengan pelayanan publik dalam konteks Administrasi Negara. Berkenaan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81/1983 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Yang dimaksud dengan Pelayanan Umum adalah:

Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Tuntutan terhadap pelayanan pemerintah tidak hanya menyangkut tersedianya barang atau jasa melainkan menyangkut kualitas pelayanannya.

Kualitas pelayanan sangat menjadi tuntutan dalam memberikan hasil yang sangat diharapkan oleh seluruh pengguna jasa layanan agar terpenuhinya kepuasan pelanggan yang selanjutnya dapat membentuk pelanggan yang loyal terhadap suatu perusahaan. Kualitas menurut Gaspersz (1997:4-5) adalah "Penggambaran karakteristik langsung dari suatu produk yang mampu memberikan dan memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers)".

Selanjutnya Gaspersz (1997:7) menyatakan bahwa pengertian dari kualitas mengacu pada:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan dari produk, baik keistimewaannya langsung ataupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan yang memberikan kepuasan atas penggunaan produk tersebut.
2. Kualitas terdiri dari kekurangan dan kerusakan dari pada produk itu sendiri.

Berdasarkan pada pengertian kualitas diatas, tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan atau pemakai. Dengan demikian produk tersebut didesain, diproduksi serta pelayanan diberikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen, sehingga suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan atau konsumen, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan baik dan benar pula. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, Sjahrir ( 1986:4 ) mengatakan bahwa:

Pelayanan publik adalah suatu sistem dan usaha dari pelayanan pemerintah untuk mendistribusikan barang dan jasa publik maupun barang dan jasa privat yang di maksudkan untuk memenuhi kebutuhan pokok masyarakat dan bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan pengertian kualitas yang tidak kalah pentingnya berasal dari Goesth dan Davis (1994:51) adalah "Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungannya yang memenuhi dan melebihi harapan pelanggan".

Berkaitan dengan kualitas pelayanan, selanjutnya, Parasuraman dkk dalam Tjiptono (1997:70) mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan yang meliputi:

1. Reliability, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara ketat semenjak saat pertama (right the first time) selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

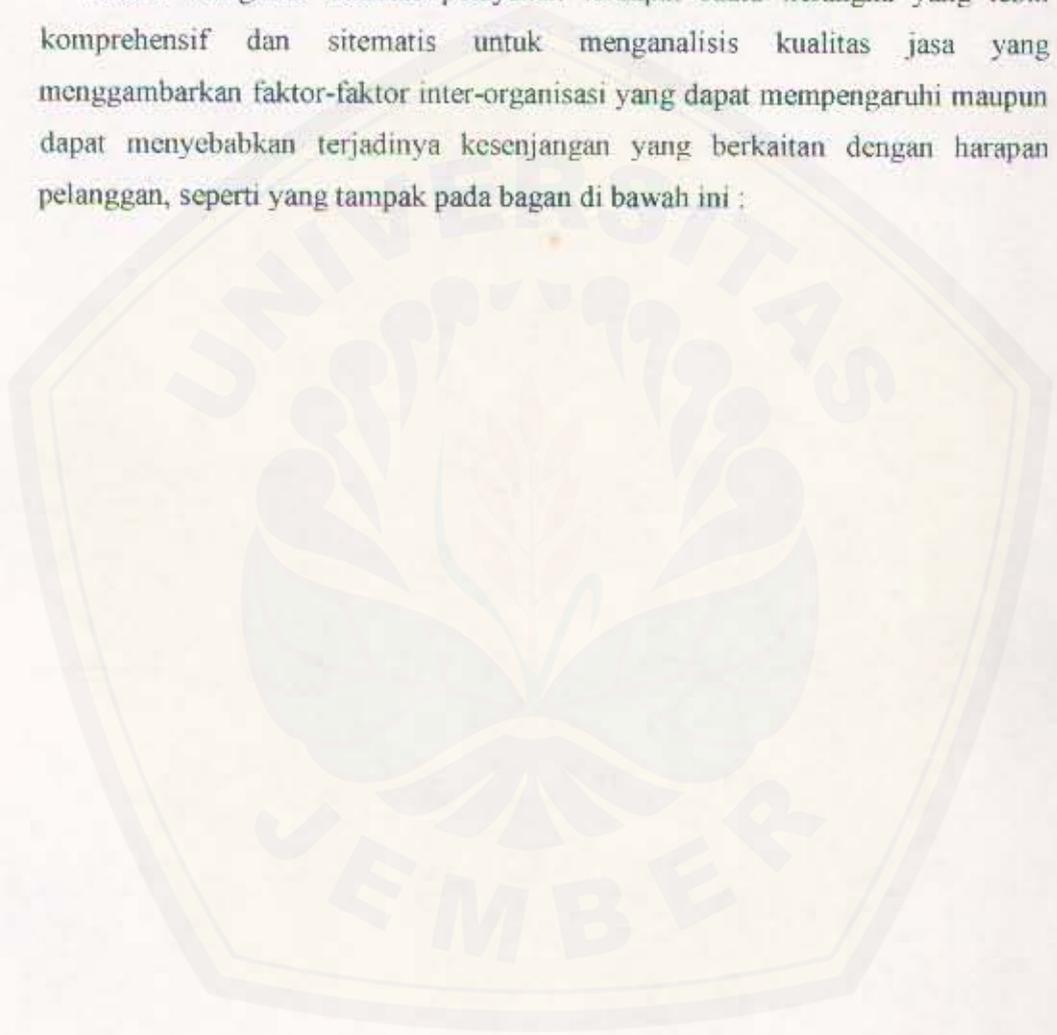
3. Competence, artinya berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan tentang jasa yang diberikan.
4. Acces, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.
5. Courtesy, berkaitan dengan tingkat kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan.
6. Communication, artinya memberikan evaluasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. Credibility, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, contact personil dan interaksi dengan pelanggan.
8. Security, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi kesamaan secara fisik, kemampuan secara finansial dan kerahasiaan.
9. Understanding/knowing the customer, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. Tangibles, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari pelayanan (kartu kredit plastik).

Berhubungan dengan harapan-harapan pelanggan menurut Kotler & Armstrong (dalam Tjiptono; 2000:150) dapat didasarkan pada beberapa faktor yang antara lain adalah pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman maupun kerabat, informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaingnya. Tingkat harapan para pelanggan dalam menggunakan suatu produk yang berwujud barang maupun jasa. Dalam hal ini, Tjiptono (2000:151) memberikan kategori terhadap skenario pelanggan terhadap penerima barang yang akan diperolehnya, yaitu (1) Jasa ideal, (2) Jasa yang diantisipasi/diharapkan, (3) Jasa yang selayaknya diterima, dan (4) Jasa minimum yang dapat ditoleransi. Jadi, harapan pelanggan akan membentuk kepuasan pelanggan. Apabila jasa minimal yang dapat ditoleransi yang diharapkan, kemudian yang terjadi sama ataupun bahkan melampaui harapan tersebut, maka kepuasan akan tercapai. Sebaliknya, jika jasa ideal yang diharapkan dan yang terjadi adalah tidak terpenuhinya harapan tersebut, maka ketidakpuasanlah yang akan muncul.

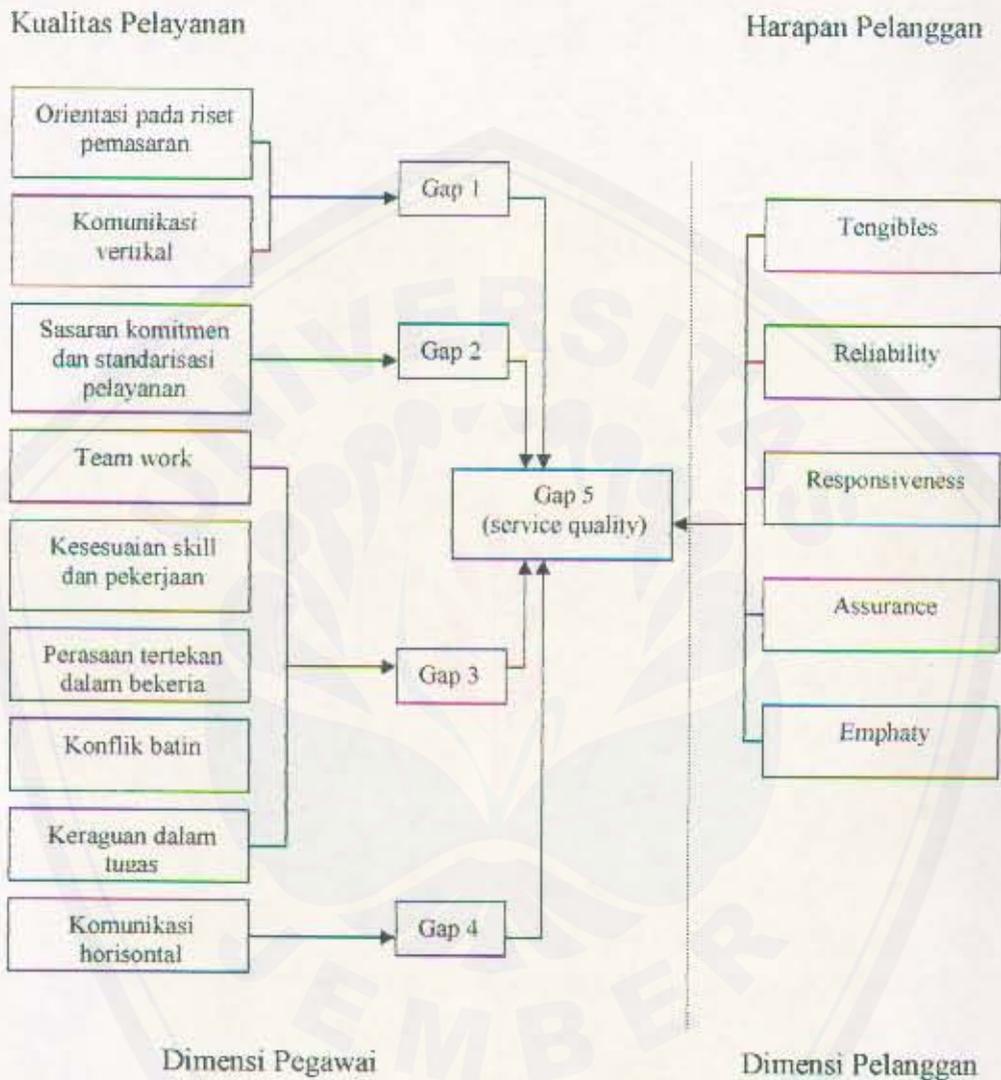
Ketidakpuasan pelanggan dalam menggunakan pelayanan yang diberikan perusahaan sangat identik dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan buruk. Adanya pelayanan yang buruk, menurut Tjiptono (2000:88) disebabkan karena :

- Produksi dan konsumsi terjadi secara simultan
- Intensitas tenaga kerja yang tinggi
- Dukungan terhadap pelanggan internal (karyawan) kurang memadai
- Kesenjangan-kesenjangan komunikasi
- Pelakuan terhadap pelanggan yang kurang adil
- Perluasan dan pengembangan jasa yang berlebihan, dan
- Visi bisnis jangka pendek

Dalam mengukur kualitas pelayanan terdapat suatu kerangka yang lebih komprehensif dan sistematis untuk menganalisis kualitas jasa yang menggambarkan faktor-faktor inter-organisasi yang dapat mempengaruhi maupun dapat menyebabkan terjadinya kesenjangan yang berkaitan dengan harapan pelanggan, seperti yang tampak pada bagan di bawah ini :



**Gambar 2**  
**KESENJANGAN ANTARA HARAPAN PELANGGAN**  
**DENGAN KUALITAS PELAYANAN**



Gambar 2: Kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan oleh Valerie Parasuraman dalam Tjiptono (1997:84)

Pada Tabel diatas terdapat lima gap model (Conceptual model of service Quality) yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk, yang mengemukakan tentang lima gap (kesenjangan) yang membuat perusahaan tidak mampu dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada para pelangganya. Berikut ini adalah penjelasan dari penjelasan dari kelima gap (kesenjangan) yang dimaksud:

- Kesenjangan 1 : Kesenjangan Persepsi manajemen  
Kesenjangan tersebut tercipta akibat dari manajemen perusahaan yang salah dalam mempersepsikan apa yang menjadi harapan para pelanggan.
- Kesenjangan 2 : Kesenjangan Spesifikasi Kualitas  
Kesenjangan tersebut tercipta sebagai akibat dari kesalahan dalam mempersepsikan manajemen perusahaan yang tepat atas harapan para pelanggan perusahaan kedalam bentuk tolok ukur service quality
- Kesenjangan 3 : Kesenjangan Penyampaian Pelayanan  
Kesenjangan tersebut diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia dalam perusahaan untuk memenuhi standart pelayanan yang telah ditentukan.
- Kesenjangan 4 : Kesenjangan Komunikasi Pemasaran  
Kesenjangan tersebut terjadi karena ketidakmampuan perusahaan dalam memenuhi janji-janji yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai bentuk promosi.
- Kesenjangan 5 : Kesenjangan Dalam Pelayanan Yang Dirasakan  
Kesenjangan tersebut terjadi karena tidak terpenuhinya keinginan dan harapan para pelanggan terhadap pelayanan yang telah mereka terima .

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui keterkaitan antara penyampaian pelayanan yang diberikan oleh manajemen perusahaan dengan kualitas pelayanan yang bertitik tolak pada harapan pelanggan. Sejalan dengan hal ini, kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Tjiptono (1997:70) yaitu:

#### 1. **Tangibles atau bukti langsung**

*Tangibles* merupakan bukti langsung dari proses yang meliputi fasilitas fisik perkantoran, peralatan pegawai dan peralatan komunikasi. Bukti ini dapat dilihat secara langsung pada kantor PDAM yang berkaitan dengan sarana dan

prasarana yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan, yang meliputi fasilitas fisik perkantoran, peralatan pegawai dan peralatan komunikasi. Peralatan komunikasi merupakan seperangkat alat yang digunakan oleh PDAM dalam berhubungan dengan para pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung.

## 2. **Reliability atau keandalan**

*Reliability* adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Segera dalam arti tidak menunda-nunda dan mengulur waktu, akurat berarti tidak ada penyimpangan atau kesalahan dalam proses pemberian pelayanan yang sesuai dengan prosedur, dan memuaskan berarti apa yang diinginkan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.

## 3. **Responsiveness atau daya tanggap**

*Responsiveness* adalah kesanggupan dalam menolong pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Hal ini berkaitan dengan penanganan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan yang dilaksanakan secara cepat dan tepat. Cepat berarti segera menyelesaikan pengaduan tersebut, dan tepat berarti penyelesaian masalah berdasarkan masalah yang ada.

## 4. **Assurance atau jaminan**

*Assurance* adalah mencakup kemampuan dan keramahan atau sopan-santun pegawai dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan. Dengan sopan santun, para pelanggan PDAM akan semakin dihormati dan dihargai, dan sifat dalam hal ini berkaitan dengan kemampuan dalam meyakinkan pelanggan.

## 5. **Empathy**

*Empaty* merupakan sifat pegawai yang tegas tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan. Sikap ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari kelima gap pada gambar 4 tersebut diatas, penulis memfokuskan pada gap ke 2, hal ini dikarenakan pada gap kedua yang menjadi dasar analisis penulis dalam menilai formalisasi yang dijadikan standarisasi PDAM Kabupaten Tuban dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pelanggan

### 1.6. Hipotesis

Hipotesis juga merupakan hasil deduksi dari teori atau preposisi, yang bersifat lebih spesifik, sehingga lebih siap untuk diuji secara empiris. Sugiono (2000:39) mengatakan bahwa "Hipotesis merupakan jawaban teoritis terhadap rumusan permasalahan penelitian yang diajukan, dan belum merupakan jawaban empiris". Selanjutnya Perumusan hipotesis menurut Dirjen Dikti (1988:38-39) menjelaskan sebagai berikut :

Seringkali timbul pertanyaan mengenai mana diantara kedua macam hipotesis itu, yaitu hipotesis nol maupun hipotesis alternatif, yang harus dirumuskan sebagai hipotesis penelitian. Selanjutnya, jawaban terhadap pertanyaan ini akan tergantung pada landasan teoritis yang digunakan. Jika landasan teoritis itu mengarahkan penyimpulan kepada ketidak ada hubungan atau ketidak ada perbedaan, maka hipotesis yang dirumuskan akan merupakan hipotesis nol. Sebaliknya jika, jika tinjauan teoritis mengarahkan pada penyimpulannya ke ada hubungan atau keada perbedaan, maka hipotesisnya penelitiannya yang dirumuskan akan merupakan hipotesis alternatif.

Selanjutnya Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi (1988:37) menjelaskan bahwa "Hipotesis merupakan sarana penelitian ilmiah yang penting yang tak bisa ditinggalkan, karena ia merupakan instrumen kerja dari teori yang digunakan untuk mengetahui adanya perbedaan, atau adanya saling hubungan, dan bukan sebaliknya". Kemudian dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah dugaan sementara tentang hubungan teoritis antara dua variabel atau lebih yang kebenarannya masih harus dibuktikan dan diuji secara empiris.

Sehubungan dengan judul dan permasalahan yang penulis ajukan dalam penelitian ini, maka rumusan hipotesisnya adalah :

- 1 (Ha) Semakin tinggi tingkat standarisasi pelayanan air bersih yang tertuang pada formalisasi, akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan air bersih yang dihasilkan oleh PDAM Kabupaten Tuban.

Selanjutnya, hipotesis tersebut akan diuji secara empiris dengan menggunakan metode pengujian statistik sebagai sarana dalam penelitian ilmiah.

### 1.7. Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan salah satu langkah dalam rangka dalam menguji hipotesis. Variabel-variabel belum siap untuk diukur sehingga perlu untuk dioperasionalkan. Definisi operasional dimaksudkan untuk mempermudah pengukuran untuk masing-masing variabel berdasarkan kenyataan empiris di lapangan. Singarimbun dan Effendi (1989:46) mengatakan bahwa "Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan cara mengukur suatu variabel". Sedangkan Koentjaraningrat (1976:35) mengemukakan bahwa "Definisi Operasional tidak lain daripada mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk, dengan kata-kata yang membenarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati atau diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain". Lebih lanjut, Tjokrowinoto (1984:9) memberikan pengertian bahwa, "Definisi operasional adalah penyusunan definisi tentang konsep secara special sehingga jelas dimensinya maupun indikatornya dari konsep maupun variable tadi".

Dari pengertian diatas memberikan pemahaman kepada kita bahwa definisi operasional merupakan penjabaran konsep-konsep yang telah ditentukan sebagai variabel ke dalam pengertian yang lebih kongkrit dan dapat diukur. Untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian, digunakan indikator-indikator yang bersangkutan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang harus diukur yaitu:

1. **Formalisasi ( Variabel X)**
2. **Kualitas Pelayanan (Variabel Y)**

#### 1.7.1 Variabel X, yaitu Formalisasi

Formalisasi merujuk pada tingkat sejauh mana pekerjaan dalam organisasi tersebut distandarisasikan. Jika pekerjaan tersebut mempunyai sedikit kebebasan mengenai apa yang harus dikerjakan, bilamana mengerjakannya dan bagaimana ia harus mengerjakannya. Formalisasi itu sendiri dapat diukur melalui:

1. Seleksi
2. Persyaratan Peran
3. Peraturan, Prosedur dan Kebijakan
4. Pelatihan
5. Ritual

### **1. Seleksi**

Proses seleksi yang efektif yang dirancang oleh PDAM Tuban adalah untuk menentukan apakah calon pekerja tersebut mempunyai keahlian dan kepandaian yang ditunjang oleh sikap dan perilaku yang baik agar dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaannya.

Seleksi yang dilakukan oleh PDAM Tuban meliputi tes tulis dan tes wawancara. Ukuran yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a) Tinggi, apabila calon pkerja lolos dalam tes tertulis dan tes wawancara yang diselenggarakan oleh PDAM Tuban.
- b) Sedang, apabila para calon pekerja hanya berhasil lolos tes yang diselenggarakan oleh PDAM Tuban.
- c) Rendah, apabila para calon pekerja tidak lolos dalam mengerjakan test ulis maupun tes wawancara yang diselenggarakan oleh PDAM Tuban.

### **2. Persyaratan Peran**

Persyaratan peran yang diharapkan oleh PDAM Tuban kepada seluruh pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik dapat diidentifikasi melalui sikap dan perilaku pegawai dalam mengembangkan dan menyelesaikan seluruh pekerjaan seperti yang diinginkan oleh PDAM Tuban.

Persyaratan peran yang terdapat pada kantor PDAM Tuban meliputi identifikasi sikap dan perilaku yang dimiliki oleh para karyawan PDAM Tuban. Ukuran yang digunakan dalam persyaratan peran ini adalah ;

- a) Tinggi, apabila sikap dan perilaku para pegawai dalam mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan telah sesuai dengan yang diharapkan oleh PDAM Tuban.

- b) Sedang, apabila sikap dan perilaku para pegawai PDAM tidak sesuai dengan yang diharapkan namun hasil pekerjaannya baik.
- c) Rendah, apabila sikap dan perilaku para pegawai PDAM tidak sesuai dengan yang diharapkan dengan membუahkan hasil yang jelek.

### 3. Peraturan, Prosedur, dan Kebijakan

Peraturan, Prosedur dan Kebijakan yang tertuang dalam tata tertib dan tata laksana tugas yang wajib ditaati oleh seluruh pegawai kantor PDAM Tuban dalam penyelesaian tugas harus menjadi landasan gerak dan landasan moral dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pelanggan yang tertuang pada tugas masing-masing pegawai.

Ukuran yang digunakan dalam pelaksanaan peraturan, prosedur dan kebijakan ini adalah :

- a) Tinggi, apabila seorang pegawai dapat melaksanakan peraturan, prosedur dan kebijakan dengan baik dalam mengerjakan pekerjaan.
- b) Sedang, apabila para pegawai kurang dapat memahami substansi dari tata tertib maupun tata laksana kantor dalam menyelesaikan tugas.
- c) Rendah, apabila penyelesaian tugas dan pekerjaan para pegawai tidak sesuai dengan tata tertib dan tata laksana kantor PDAM Tuban.

### 4. Pelatihan

Pelatihan yang terdapat di kantor PDAM Tuban diwujudkan dalam bentuk pelatihan yang diselenggarakan oleh PDAM Tuban baik dari segi *on the job training* maupun *off the job training*. Tujuan diselenggarakannya berbagai bentuk pelatihan tersebut adalah untuk meningkatkan sumber daya manusia dalam rangka membina sikap dan perilaku para pegawai agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh kantor PDAM Tuban.

Ukuran yang digunakan dalam hal ini adalah sebagai berikut:

- a) Tinggi, apabila para pegawai dapat mengikuti berbagai jenis pelatihan yang diselenggarakan oleh kantor PDAM baik *on the job training* yang meliputi penggalian data-data pelanggan, adanya sistem magang maupun *off the job training*, yang meliputi seminar, penataran dan demonstrasi dalam memperkenalkan teknik-teknik baru dalam menyelesaikan tugas.

- b) Sedang, apabila para pegawai hanya mengikuti salah satu bentuk pelatihan yang diselenggarakan oleh kantor PDAM baik *on the job training* maupun *off the job training*
- c) Rendah, apabila para pegawai tidak mengikuti salah satupun berbagai pelatihan yang diselenggarakan oleh PDAM baik *on the job training* maupun *off the job training*

### 5. Ritual

Ritual digunakan dalam teknik formalisasi dengan tujuan agar para pegawai dapat memahami sejarah serta nilai-nilai yang terkandung dalam norma perusahaan. Ritual yang dilakukan oleh PDAM Tuban meliputi ; perayaan hari-hari besar nasional, kerja bakti kantor serta pelantikan/ penyambutan pegawai baru.

Ukuran yang digunakan dalam ritual ini adalah sebagai berikut :

- a) Tinggi, apabila para pegawai dalam kantor PDAM dapat melaksanakan berbagai jenis kegiatan yang menjadi ritual dengan rutin
- b) Rendah, apabila para pegawai kantor PDAM hanya berkaitan dengan perayaan hari-hari besar nasional.
- c) Rendah, apabila para pegawai kantor PDAM Tuban tidak pernah melaksanakan kegiatan yang menjadi ritual pada kantor PDAM Tuban.

Sedangkan dari jawaban responden yang telah tersedia diberikan kategoripenilaian. Kategori penilaian untuk masing-masing jawaban sebagai berikut :

Untuk jawaban a diberi nilai 3

Untuk jawaban b diberi nilai 2

Untuk jawaban c diberi nilai 1

### 1.7.2. Variabel terpengaruh (Y), Kualitas Pelayanan Air Bersih

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan para pelanggan. Kualitas pelayanan air bersih ini berkaitan dengan tingkat keunggulan

yang diberikan oleh PDAM Tuban kepada masyarakat melalui seluruh aktivitas pelayanannya yang diberikan dalam memenuhi keinginan para pelanggan.

Untuk mengukur tingkat pelayanan ini, didasarkan pada 5 dimensi pokok kualitas pelayanan. Ukuran tersebut adalah:

**1. *Tangibles* atau bukti langsung**

*Bukti langsung* dari proses pelayanan dapat dilihat langsung yang terdapat pada kantor PDAM Tuban yang berkaitan dengan sarana dan prasarana kantor. Bukti ini meliputi fasilitas fisik kantor, peralatan pegawai, dan peralatan komunikasi.

**2. *Reliability* atau keandalan**

Keandalan berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Segera berarti tidak menunda atau mengukur waktu, sedangkan akurat berarti tidak terdapat penyimpangan dan kesalahan di dalam memberikan pelayanan, serta memuaskan berarti sesuai dengan keinginan para pelanggan.

**3. *Responsiveness* atau daya tanggap**

Kemampuan dalam menilai kekurangan-kekurangan yang berkaitan dengan proses pelayanan untuk dapat diperbaiki secara cepat dan tepat, dan kesanggupan di dalam menyelesaikan masalah-masalah berdasarkan atas pengaduan dan keluhan yang berasal dari para pelanggan untuk dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat pula.

**4. *Asurance* atau jaminan**

Jaminan merupakan kemampuan para pegawai di dalam menjaga keramah tamahan dan sopan santun dan sifat yang dapat dipercaya. Dengan adanya keramah tamahan dan sopan santun diharapkan para pelanggan PDAM akan merasa dihormati dan dihargai.

**5. *Empaty***

*Empaty* merupakan sikap tegas yang dimiliki oleh para pegawai yang penuh dengan perhatian terhadap para pelanggan. Sikap ini meliputi kemudahan dalam berhubungan, adanya komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan

### 1.7.3 Operasionalisasi Variabel Pengaruh (X) Formalisasi Kerja dan Variabel Terpengaruh (Y) Kualitas Pelayanan Air Bersih

Tabel 5  
Operasionalisasi Variabel (X) dan Variabel (Y)

Variabel	Indikator	Item-itemnya
1. Formalisasi	A. Seleksi	a. Lolos tes tulis
		b. Lolos tes wawancara
	B. Persyaratan Peran	a. Bekerja sesuai dengan keahlian
		b. Disiplin tugas
	C. Peraturan, Prosedur dan Kebijakan	a. Mempunyai loyalitas
		b. Pelayanan yang tidak berbelit
	D. Pelatihan	c. Berseragam dinas
	E. Ritual	a. Magang
		a. Perayaan hari besar agama
		b. Kerja bakti
2. Kualitas Pelayanan	A. Bukti langsung (Tangibles)	a. Jumlah loket yang memadai
		b. Ruang tunggu yang nyaman
		c. Lahan parkir yang luas dan aman
		d. Tersedianya Alat tulis-menulis kantor
		e. Tersedianya alat

B. Keandalan  
( Reliability )

- komunikasi kantor
- f. Tersedianya meja kursi
- g. Bentuk kantor
- a. Tepat waktu
- b. Akurat
- c. Sesuai dengan prosedur
- d. Pendaftaran pelanggan baru

C. Daya tanggap  
( Responsiveness )

- e. Penanganan keluhan pelanggan
- a. Kepekaan terhadap keluhan pelanggan
- b. Kesanggupan dalam memperbaiki kerusakan
- c. Ketelitian

D. Jaminan  
( Assurance )

- a. Keramahmatan dalam melayani pelanggan
- b. Cara berpakaian yang sopan
- c. Meyakinkan dan dapat dipercaya

E. Empati  
( Emphaty )

- a. Prosedur yang ringkas
- b. Kemudahan dalam berkomunikasi
- c. Menjaga hubungan baik

Selanjutnya untuk dapat mengukur skor dari masing-masing item pada indikator-indikator variabel (X) dan variabel (Y), dibagi dalam tiga jawaban yaitu:

1. Bila responden menjawab “Ya” diberi nilai skor 3 ( point a )
2. Bila responden menjawab “Kadang-kadang” diberi nilai skor 2 ( point b )
3. Bila responden menjawab “Tidak” diberi nilai skor 1 ( point c )

Adapun kriteria atau kategori dalam menilai tinggi rendahnya indikator-indikator dan variabel adalah berdasarkan jumlah item dari masing-masing indikator pada masing-masing variabel, yang nantinya digunakan untuk menentukan pengelompokan kelas interval dari masing-masing variabel yaitu dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Kualifikasi}}$$

(Hadi, 1984 : 212)

### 1.8. Metode Penelitian

Setiap aktivitas penelitian tentunya menggunakan metode penelitian yang digunakan sebagai sarana dalam menarik suatu kesimpulan dengan baik dan benar. Koentjaraningrat (1990:16) mengatakan bahwa “Metode adalah cara atau jalan sehubungan dengan upaya ilmiah sehingga menyangkut cara untuk memahami obyek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan”.

Sedangkan Hadi (1989:4) berpendapat bahwa “Penelitian atau research dapat diartikan usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan yang dapat diukur dengan menggunakan metode ilmiah”.

Dari pendapat diatas maka dapat dipahami bahwa metode penelitian adalah cara kerja yang harus ditempuh atau digunakan dalam suatu penelitian dengan maksud untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan untuk menentukan kebenaran ilmiah. Adapun metode penelitian yang digunakan meliputi:

### 1.8.1. Metode Penentuan Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari individu yang akan dijadikan obyek penelitian. Sehubungan dengan populasi ini, maka Singarimbun dan Effendi (1987:118) mengatakan bahwa "Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya mudah diduga". Pada penelitian ini yang menjadi populasinya adalah pelanggan PDAM Kabupaten Tuban yang berjumlah 17.544 orang.

### 1.8.2. Metode Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diharapkan bisa mewakili dari populasi secara keseluruhan. Hal ini sesuai dengan pendapat Koentjaraningrat (1997:115) bahwa "Sample merupakan bagian-bagian keseluruhan atau populasi yang menjadi obyek sesungguhnya dari penelitian".

Berkaitan dengan besar-kecilnya sample yang akan diambil dalam suatu populasi, lebih lanjut dikemukakan oleh Hadi (1989:7) diutarakan sebagai berikut "Sebenarnya tak ada ketentuan mutlak dari berapa sampel yang harus diambil dalam populasi, ketidaktepatan yang mutlak ini tidak perlu menimbulkan keraguan pada penelitian". Pendapat yang lain disampaikan oleh Sugiyono (2000:58) yang mengatakan:

Apabila terdapat jumlah populasi yang besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena adanya keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh peneliti, maka peneliti dapat menggunakan sample yang diambil dari populasi tersebut.

Populasi yang dijadikan obyek penelitian meliputi para pelanggan yang terdapat di wilayah-wilayah pada unit-unit pelayanan yang tersebar pada wilayah cabang PDAM Kabupaten Tuban. Berpijak pada karakteristik populasi diatas, maka teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah menggunakan teknik cluster sampling (sample daerah). Menurut Sugiono (2000:60-61) dimaksudkan dengan sampling daerah (cluster sampling) adalah "Untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, yang meliputi wilayah negara, propinsi, atau kabupaten". Selanjutnya, dalam pengambilan sample dengan menggunakan teknik cluster tersebut melalui beberapa tahap (multi tahap). Pada tahap pertama akan dipilih 3 Unit Pelayanan

Kecamatan (UPK) secara random karena populasi tersebut dianggap homogen. Sampel tersebut pada tahap pertama yang dapat mewakili sample pertama dari keseluruhan populasi yang ada, meliputi:

- a. UPK Semanding
- b. UPK Merakurak
- c. UPK Rengel
- d. UPK Soko
- e. UPK Tambakboyo
- f. UPK Plumpang
- g. UPK Jatirogo
- h. UPK Bancar
- i. UPK Palang
- j. UPK Jenu, dan
- k. UPK Bangilan
- l. UPK Tuban

Berpijak pada destribusi Unit Pelayanan Kecamatan (UPK) diatas, maka pada tahap pertama diatas penulis menentukan secara random sebanyak 3 Unit Pelayanan Kecamatan (UPK) yaitu UPK Tuban, UPK Rengel dan UPK Tambakboyo. Selanjutnya pada tahap yang kedua dalam menentukan jumlah pelanggan yang dijadikan sampel penelitian menggunakan proporsional random sampling yang mendasarkan pada adanya perbedaan jumlah dari masing-masing sample yang terdapat pada tiap-tiap UPK. Selanjutnya, proporsional random sampling menurut Dirjen Dikti (1988:44) adalah "Teknik pengambilan sample dari masing-masing kelompok yang tersedia itu diambil secara sebanding dengan besarnya kelompok dan diambil secara rambang atau acak". Selanjutnya dapat diambil sample sebanyak 60 pelanggan PDAM Kabupaten Tuban yang terdiri atas :

1. UPK Tuban yang mempunyai pelanggan sebanyak 62.884
2. UPK Rengel yang mempunyai pelanggan sebanyak 12.578
3. UPK Tambakboyo yang mempunyai pelanggan sebanyak 6.938

Untuk lebih jelasnya tentang perincian sample dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

**Tabel 6**  
**Tahap Penentuan Jumlah Pelanggan Yang Menjadi Sampel**

No	Sampel 1	Jumlah	Prosentase	Sample 2
1	UPK Tuban	62.884	77,22%	$77/100 \times 60 = 46$
2	UPK Rengel	12.098	14,85%	$15/100 \times 60 = 9$
3	UPK Tambakboyo	6.446	7,91%	$8/100 \times 60 = 5$
	Jumlah	81.428	100%	60 Orang

Sumber : Data Primer Diolah, 2002

Keuntungan dari teknik pengambilan sample dengan menggunakan sampling area ini menurut Black dan Champion (1999:256-257) adalah :

- Sampling area lebih mudah apabila digunakan populasi yang dipelajari sangat besar atau sangat luasnya daerah geografis yang harus ditelusuri.
- Biaya dalam sampling area lebih rendah dibandingkan dengan metode sampling yang lain
- Responden dapat disubstitusikan dengan dengan responden lainnya dalam daerah acak yang sama
- Apabila tenaga peneliti lapangan ditempatkan pada lokasi penelitian yang berbeda, dapat memudahkan mereka dalam menghubungkan unsur dalam suatu daerah tertentu
- Fleksibel
- Karakteristik dari kelompok unsur yang dipilih bisa diperkirakan.

### 1.8.3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini diambil sumber-sumber data sebagai berikut:

- 1 Sumber Primer, yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari suatu responden.
- 2 Sumber Sekunder, yaitu sumber data yang diperoleh tidak secara langsung dari responden.

Sedangkan metode dalam pengumpulan data yang diperlukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Teknik Observasi

Sebelum mengadakan suatu penelitian sebaiknya kita mengadakan observasi terlebih dahulu di daerah penelitian. Tujuannya adalah melihat secara langsung kejadian, fenomena atau peristiwa yang di daerah penelitian. Observasi menurut Hadi (1989:16) adalah "Sebagai metode ilmiah, observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam observasi tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung". Jadi metode observasi merupakan metode pengamatan dan pencatatan yang sistematis mengenai gejala-gejala yang akan diselidiki baik secara langsung ataupun tak langsung.

### 2. Teknik Wawancara

Menurut Marzuki (1983:36) wawancara adalah "Wawancara atau interview merupakan cara mengumpulkan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang tersistematisir yang berlandaskan pada tujuan penelitian". Jadi wawancara digunakan untuk mencari data yang berkenaan dengan latar belakang seseorang ataupun sikap seseorang terhadap suatu permasalahan.

### 3. Teknik Kuesioner

Menurut Koentjaraningrat (1997:125) "Kuesioner dimaksudkan sebagai suatu pertanyaan untuk mendapatkan data yang berupa jawaban dari responden". Pendapat yang lain dikemukakan oleh Arikunto (1998:140) yang menyatakan, "Kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti tentang prilaku dirinya ataupun hal-hal yang ia ketahui".

Dalam penelitian ini, jika menurut bentuk strukturnya maka angket/kuisisionernya tergolong dalam bentuk angket bersstruktur dengan dengan pertanyaan bersifat tertutup. Adapun yang dimaksud dengan angket berstruktur (Kartono, 1990:225) adalah: : Angket

berstruktur sifatnya tegas, terbatas, kongkrit, mengandung isian pertanyaan dan jawaban yang terbatas dan singkat.

Dengan menggunakan teknik ini akan diperoleh data yang relevan dengan tujuan penulisan serta data yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

#### 4. Teknik Dokumentasi.

Teknik dokumentasi ini merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan dokumen, surat-surat, arsip-arsip maupun catatan-catatan yang diambil dari lokasi penelitian yang tentunya berkaitan dengan obyek penelitian yang selanjutnya digunakan sebagai sarana untuk memperoleh data.

#### 1.8.4. Metode Analisa Data

Teknik analisis data dapat dilakukan melalui teknik analisa data kualitatif dan teknik analisis data kuantitatif. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Koentjoroningrat (1986:22) sebagai berikut, "Sesungguhnya analisa data itu dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Perbedaan ini tergantung pada sifat-sifat data yang dikumpulkan oleh si peneliti.

Analisis data kuantitatif yaitu suatu jenis metode yang mengukur secara langsung atau lebih tepatnya menghitung data. Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, data-data yang dikumpulkan dimasukkan ke dalam kategori-kategori dan berstruktur sehingga analisa yang digunakan adalah analisa kuantitatif dengan memakai analisa Chi- Square. Mengingat sampel yang diambil sebanyak 60 orang pelanggan yang berarti  $N > 40$ , maka rumus yang dipakai adalah rumus Chi Kuadrat. Hal ini sesuai dengan persyaratan yang dikemukakan oleh Cochran bahwa :

- a. Bila  $N > 40$ , gunakanlah  $X^2$  dengan koreksi kontinuitas
- b. Kalau  $N$  ada diantara 20 dan 40, tes  $X^2$  boleh dipakai jika frekuensi-frekuensi yang diharapkan adalah lima atau lebih.
- c. Bila  $N < 20$ , gunakanlah tes Fisher untuk kasus apapun

(Siegel, alih bahasa Suyuti dan Simatupang, 1997:137).

Adapun rumus tes Chi-Square yang dipakai adalah rumus Chi-Square dengan koreksi Kontinuitas :

$$X^2 = \frac{N \left[ (AD-BC) - \frac{N}{2} \right]^2}{(A+B)(C+D)(A+C)(B+D)}$$

Keterangan :

$X^2$	= Chi-Square
N	= Jumlah sampel yang diamati
A,B,C,D	= Frekuensi tiap-tiap sel yang diamati
(A+B),(C+D)	= Jumlah frekuensi kejadian dalam baris
(A+C), (B+D)	= Jumlah frekuensi kejadian dalam kolom

(Siegel, alih bahasa Suyuti dan Simatupang, 1997:137)

Ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis :

- 1). Jika  $x^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel, maka  $H_0$  diterima (ada pengaruh yang signifikan)
- 2). Jika  $x^2$  hitung  $\leq X^2$  tabel, maka  $H_0$  ditolak (tidak ada pengaruh yang signifikan).

## II. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

### 2.1 Pengantar

Deskripsi lokasi penelitian merupakan suatu gambaran mengenai lokasi atau daerah, tempat dimana penelitian ini dilakukan. Lokasi penelitian yang diambil penulis adalah Kantor PDAM Kabupaten Tuban di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo 34.

Deskripsi lokasi penelitian akan membantu peneliti dalam memahami situasi, kondisi, program kerja serta permasalahan yang dihadapi yang memerlukan pemecahan dan bahkan mungkin prospek pengembangan organisasi yang bersangkutan sehingga akan memudahkan pula bagi pengumpulan data-data dan informasi-informasi yang mendukung bagi kegiatan penelitian. Selain beberapa hal yang telah disebutkan diatas, deskripsi penelitian juga membantu dalam menjelaskan kedudukan, tugas pokok, fungsi organisasi, susunan organisasi serta tata kerja dari organisasi tersebut.

Gambaran sepintas mengenai lokasi penelitian ini dapat diperoleh melalui berbagai cara diantaranya melalui pengamatan atau observasi langsung dan disertai data-data sekunder yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Kantor PDAM Kabupaten Tuban. Pemerolehan data sekunder selanjutnya akan dijadikan sebagai pembanding bagi data primer yang diperoleh melalui penelitian.

### 2.2 Sejarah Singkat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tuban

Sebelum terbentuknya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tuban, pengelolaan sarana air di wilayah Kabupaten Tuban dikelola oleh Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Tuban yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No. 128/KPTS/1985, tanggal 18 Maret 1985 dengan tugas sebagai berikut:



UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

1. Melaksanakan kegiatan pengelolaan atau pengurusan sarana penyediaan air bersih berdasarkan ekonomi perusahaan.
2. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam wilayah Kabupaten Tuban dengan tujuan menunjang program pembangunan pemerintah di bidang pengelolaan air bersih yang dihasilkan oleh proyek-proyek yang telah berfungsi menjelang tugas pengelolaan tersebut diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Tuban.

Berdasarkan surat keputusan bersama dua menteri yaitu Menteri Dalam Negeri dan Menteri Pekerjaan Umum;

- Nomor 3 tahun 1984 dan 26/KPTS/1984, tanggal 23 Januari 1984, tentang prosedur pengusulan pengadaan proyek air bersih, pengelolaan sementara dan penyerahan pengelolaannya;
- Nomor 4 tahun 1984 dan 27/KPTS/1984, tanggal 23 Januari 1984, tentang pedoman pokok struktur dan perhitungan untuk penetapan tarif air minum perusahaan daerah air minum dan badan pengelola air minum;
- Nomor 5 tahun 1984 dan 28/KPTS/1984, tanggal 23 Januari 1984, tentang pedoman organisasi, sistem akuntansi, tehnik operasi dan pemeliharaan dan tehnik perawatan.

Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) alih status akan diserahkan menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) apabila telah memenuhi syarat-syarat, antara lain:

1. BPAM sudah mencapai titik impas dalam arti penjualan air bersih sudah dapat menutup seluruh biaya operasional termasuk biaya penyusutan.
2. Sudah ada neraca awal.
3. Sudah ada peraturan daerah (Perda) tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).
4. Adanya surat resmi tentang kesediaan pemerintah Daerah Tingkat II Tuban menerima penyerahan BPAM menjadi PDAM.

Dengan demikian BPAM maupun hasil pembangunan sarana air bersih akan menjadi milik Pemerintah Daerah Tingkat II Tuban, diharapkan dapat menjadi salah satu sumber pendapatan asli daerah disamping fungsi sosialnya melayani kebutuhan masyarakat akan air bersih.

### **2.3 Dasar Hukum Pembentukan PDAM Kabupaten Tuban**

Dalam pembentukan PDAM Kabupaten Tuban, ada beberapa dasar hukum yang dipakai, yaitu:

1. Undang-undang No.12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur;
2. Undang-undang No.5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di daerah juncto UU No.22 Tahun 1999;
3. Undang-undang No.5 Tahun 1982 juncto UU No.6 Tahun 1969 tentang Perusahaan Daerah;
4. Undang-undang No.8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian;
5. Peraturan Mendagri No.1 Tahun 1984 tentang Tata Cara Pembinaan Dan Pengawasan Daerah di Lingkungan Pemerintah daerah;
6. Peraturan Mendagri No.690-1572 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Badan Pengawas, Direksi dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum;
7. Surat Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Pekerjaan Umum No.5 Tahun 1984 dan No.28/KPTS/1984 tentang Pedoman-pedoman Organisasi, Sistem Akuntansi, Tehnik Operasi dan Pemeliharaan, Tehnik Perawatan dan Perhitungan Untuk Menentukan Tarif Air Minum;
8. Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No.368/KPTS/1992 tentang Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan Sarana Penyediaan Air Bersih di Wilayah Kabupaten Tuban;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Tuban No.280 Tahun 1992 tentang Susunan Organisasi dan Tatakerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Tuban.

## 2.4 Kebijakan Umum Dan Kebijakan Operasional

Kebijakan Umum pembangunan sarana air bersih adalah pencapaian pelayanan air minum:

1. Tingkat Pelayanan = 80% Penduduk Perkotaan
2. Tingkat Pelayanan = 60% Penduduk Pedesaan

Sedangkan Kebijakan Operasional PDAM Kabupaten Tuban didasarkan atas:

1. Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Tuban dituangkan dalam Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Tuban No.12 Tahun 1997 tentang Penyempurnaan SK Bupati Kepala Daerah Tingkat II Tuban No.280 Tahun 1992 tentang Organisasi dan Tata kerja PDAM Kabupaten Tuban.
2. Prosedur/mekanisme pengangkatan anggota direksi, karyawan dan badan pengawas berpedoman pada:
  - IMENDAGRI Nomor 25 Tahun 1999 untuk pengaturan badan pengawas.
  - PERMENDAGRI Nomor 2 Tahun 1995 untuk anggota direksi.
  - KEPMENDAGRI nomor 1 Tahun 1997 untuk karyawan.
3. Prosedur/mekanisme akuntansi dan penilaian kinerja PDAM Kabupaten Tuban berpedoman pada:
  - KEPMENDAGRI Nomor 16 Tahun 1991 tentang Pedoman Akuntansi PDAM.
  - KEPMENDAGRI Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian PDAM.
4. Pengesahan program kerja dan penilaian kinerja PDAM Kabupaten Tuban disahkan oleh Bupati Tuban satu bulan sebelum pelaksanaan tahunanggaran.
5. Prosedur/mekanisme usulan penyesuaian tarif air minum PDAM Kabupaten Tuban berpedoman pada:
  - KEPMENDAGRI Nomor 2 Tahun 1998 tentang Pedoman Tarip Air Minum pada PDAM.
  - IMENDAGRI Nomor 8 Tahun 1998 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Tarif Air Minum pada PDAM.

6. Pengeshan Laporan Keuangan dan Kinerja PDAM Kabupaten Tuban oleh Badan Pengawas Keuangan dan Pengembangan (BPKP) Perwakilan Jawa Timur atau Akuntan Publik yang ditunjuk oleh BPKP.

### **2.5 Kedudukan, Tugas dan Fungsi PDAM Kabupaten Tuban**

Berdasarkan Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Tuban No.280 Tahun 1992 Pasal 2 kedudukan PDAM adalah sebagai berikut:

1. PDAM sebagai perusahaan milik pemerintah daerah adalah suatu alat kelengkapan otonomi daerah;
2. PDAM 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. PDAM dipimpin oleh suatu direksi dibawah pengawasan badan pengawas.

Dalam pelaksanaannya berdasarkan pasal 3, PDAM mempunyai tugas pokok yaitu menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesejahteraan dan pelayanan umum.

Dalam menjalankan tugas pokoknya tersebut diatas berdasarkan pasal 4, PDAM melakukan fungsi-fungsi sebagai berikut:

1. Pelayanan Umum/Jasa
2. Menyelenggarakan Kemanfaatan Umum
3. Memupuk Pendapatan

### **2.6 Program Kerja, Sasaran dan Kegiatan**

Pokok-pokok Program Kerja PDAM Kabupaten Tuban selama lima tahun adalah sebagai berikut:

1. Senantiasa memberikan pelayanan terbaik dengan cara meningkatkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas.
2. Peningkatan efisiensi penagihan.
3. Penekanan angka kehilangan air dari 35% menjadi 25%.

4. Peningkatkan pelayanan dengan cara penambahan sambungan baru dan perluasan jaringan pipa.
5. Penyuluhan bagi calon pelanggan serta mengadakan pendekatan kepada pihak pengembang perumahan untuk menggunakan fasilitas air PDAM.
6. Seiring dengan perkembangan wilayah kabupaten Tuban sebagai kawasan industri, PDAM Tuban telah mengantisipasi terhadap perkembangan tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih yang cukup besar dalam hal ini PDAM akan bekerja sama dengan investor yang saling menguntungkan dua belah pihak.
7. Monitoring/pengendalian dan pembinaan baik dibidang tehnik maupun administrasi dan keuangan di unit-unit pelayanan.
8. Optimalisasi sumber daya manusia dan peningkatan kinerja karyawan.

## **2.7 Prosedur dan Jenis Pelayanan PDAM Kabupaten Tuban**

Prosedur pelayanan PDAM Kabupaten Tuban dibuat sesederhana mungkin dengan harapan tidak adanya kesulitan bagi yang memerlukan pelayanan, serta ditunjang oleh sarana dan petugas yang diperkirakan memadai dan dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Prosedur dan jenis pelayanan PDAM Kabupaten Tuban meliputi:

### **A. Prosedur Pemasangan Sambungan Air Minum**

1. Calon pelanggan mendaftar ke seksi pelayanan langganan dengan membawa fotocopy KTP sebanyak 4 lembar.
2. Mengisi formulir-formulir:
  - Surat pernyataan menjadi pelanggan (SPL) rangkap 4
  - Surat pernyataan langganan rangkap 4
  - Surat pernyataan kesanggupan pelanggan untuk membayar biaya pokok pemasangan sambungan baru rangkap 1.
  - Biaya sambungan untuk wilayah kota Tuban sebesar Rp 250.000 dibayar kontan.
  - Biaya sambungan untuk wilayah kecamatan sebesar Rp 200.000 dibayar kontan.

3. Atas dasar formulir-formulir permohonan menjadi pelanggan, direktur teknik memerintahkan bagian perencanaan untuk melaksanakan survey atau penelitian lapangan dilokasi calon pelanggan untuk mengetahui apakah tekanan air dan distribusi air cukup untuk melayani pelanggan.
4. Bila hasil penelitian lapangan memenuhi syarat-syarat untuk diadakan pemasangan, bagian perencanaan teknik membuat perencanaan taksiran teknik/keperluan peralatan (RAB dan RKP) dan bukti persetujuan pemasangan instalasi (BPPI).
5. Petugas layanan langganan menghubungi calon pelanggan untuk memperoleh persetujuan mengenai beban biaya lainnya untuk keperluan peralatan sesuai yang tercantum di BPPI. Apabila calon pelanggan setuju dengan beban biaya yang harus dibayar, maka calon pelanggan wajib menandatangani BPPI dan menerima BPPI lembar 2.
6. Dengan pemasangan dilapangan/lokasi segera dilaksanakan penyambungan oleh bagian distribusi.

## **B. Prosedur Permintaan Air Melalui Mobil Tangki Air**

1. Pelanggan datang ke seksi layanan pelanggan.
2. Petugas layanan langganan menyiapkan formulir surat permohonan/permintaan air melalui mobil tangki air.
3. Petugas layanan langganan menyerahkan surat permohonan lembar 1 dan konfirmasi tanggal pengiriman air serta besarnya tarif ke kantor cabang setelah mendapat persetujuan direktur utama.
4. Petugas kantor cabang menyiapkan:
  - Surat pemberitahuan ke pelanggan mengenai jadwal pengiriman air dan besarnya tarif rangkap 4.
  - Order pengiriman air rangkap 3.
5. Dengan membawa surat pemberitahuan lembar 2, pelanggan menuju ke loket kasir guna untuk melunasi rekening air dan menerima rekening air lembar 1.

6. Atas dasar bukti pelunasan(rekening air lembar 2) kantor cabang menyerahkan order pengiriman rangkap 3 kepada pengemudi dan proses pengiriman air ke lokasi pelanggan segera dilaksanakan.
7. Pengemudi meminta tanda tangan pada order pengiriman sebagai bukti bahwa air telah diterima.

## **C. Prosedur Pembacaan Meter**

1. Pembacaan meter air pelanggan dilaksanakan oleh petugas PDAM yang ditunjuk berdasarkan surat Tugas Direktur Utama PDAM. Pembacaan meter air dilaksanakan mulai tanggal 10-25 tanggal setiap bulannya.
2. Angka hasil pembacaan oleh petugas baca meter ditulis pada KML (Kartu Meter Langganan) dan buku baca meter milik petugas.
3. Petugas baca meter menyerahkan hasil pembacaan kepada seksi pelayanan langganan dan petugas pelayanan langganan memasukkan angka meter kedalam Daftar Stan Meter Langganan (DSML).
4. DSML yang sudah masuk, dikoreksi kembali oleh petugas pelayanan langganan menyangkut kebenarannya.
5. Apabila hasil pembacaan meter ada yang menunjukkan kejanggalan ataupun meragukan karena angka meter yang ada menunjukkan angka pemakaian air diluar batas rata-rata pemakaian langganan, petugas pelayanan langganan mamarintahkan petugas baca meter untuk mengecek kembali.
6. DSML yang telah dikoreksi, diserahkan kepada Bagian Keuangan /Subsi Rekening untuk diproses pembuatan rekening air.

## **D. Prosedur Pembayaran Rekening**

1. Pelanggan datang ke loket Kasir dengan membawa dan menumpuk rekening air atau bagi pelanggan yang membayar biaya pemasangan sambungan baru dengan membawa BPPI lembar kedua.
2. Petugas Loket Kasir segeramengambil umpukan rekening bulan lalu dan mengambil SPR (Sampul Penyimpan Rekening Air) sesuai nama dan nomor sambungan.

3. Petugas Loker Kasir memanggil nama pelanggan sesuai dengan yang tertera pada rekening.
4. Pelanggan membayar sesuai dengan yang tertera pada rekening dan menerima dari Kasir air lembar pertama
5. Pembayaran rekening tanggal 1s/d 20 setiap bulan pada hari jam kerja. Pembayaran rekening air diatas tanggal 20 dikenakan denda keterlambatan semesar Rp 1.000-/rekening.

## **E. Prosedur Balik Nama atau Perubahan Nama Pelanggan.**

1. Pelanggan mengajukan permohonan ke Seksi Pelayanan Pelanggan untuk proses balik nama yaitu merubah nama pelanggan dengan nama baru,dengan melampirkan fotocopy KTP yang berlaku.
2. Pembayaran biaya balik nama sevesar Rp 10.000- dilakukan di loket Kasir PDAM.
3. Atas dasar kuitansi pelunasan Biaya Balik Nama dari kasir, petugas seksi pelayanan langganansegara memproses perubahan nama pelanggan daam daftar pelanggan dsan meneruskan kepada bagian-bagian yang terkait, meliputi petugas BPPL (Buku Pembantu Piutang Langgan) air dan Non air pada kantor cabang Tuban dan Bagian keuangan /subsidi rekening.

## **F. Prosedur Pembukaan Kembali Sambungan Air Yang Telah Ditutup.**

1. Pelanggan mengajukan permohonan atau permintaan ke seksi pelayanan pelanggan untuk membuka kembali sambungan air minum yang telah ditutup.
2. Sambungan air minum yang telah ditutup atas permiontaan pelanggan sendiri, untuk diproses pembukaan kembali cukup dengan membayar biaya pembukaan kembali sebesar Rp 15.000- di loket kasir PDAM, maka sambungan air minum segera dibuka kembali oleh bagian distribusi dan penyambungan
3. Sedangkan untuk penyambungan air minum yang ditutup oleh petugasPDAM karena menunggak pembayarannya selama 3 bulan atau karena kasus pelanggaran (akibat terlibat kasus pencurian air atau dengan sengaja instalasi Air minum) untuk prose pembukaan kembali pelanggan

yang bersangkutan untuk terlebih dahulu memenuhi kewajibannya memenuhi tunggakannya, denda keterlambatan pembayaran atau denda elanggaran dan biaya pembukaan kembali diloket kasir PDAM.

## **G. Prosedur penyelesaian Pengaduan Pelanggan**

1. Setiap laporan pengaduan dan informasi yang datangnya dari pelanggan/masyarakat ditampung dan diupayakan penyelesaiannya oleh seksi Pelayanan Pelanggan dengan berkoordinasi dengan bagian lain yang terkait.
  2. Laporan /pengaduan/permohonan informasi dari pelanggan melalui telpon tetap dilayani.
  3. Laporan-laporan pelanggan yang masuk diupayakan penyelesaiannya dengan segera merupakan respon dan tanggung jawab PDAM sekaligus upaya menumbuhkan citra pelayanan sebagai langkah optimal dalam upaya menekan tingkat kehilangan air.
  4. Untuk setiap penaduan dari pelanggan yang datang ke kantor PDAM, petugas pelayanan langganan akan meminta pelanggan mengisi satu lembar surat pengaduan/laporan/informasi.
  5. Oleh petugas pelayanan langganan, surat pengaduan/laporan tersebut dipisahkan menjadi tiga bagian:
    - (a) Masalah Teknis
    - (b) Masalah Teknis Kecil
    - (c) Masalah Non Teknis
- a. Untuk masalah teknis, yang menyangkut kerusakan instalasi milik langganan, surat pengaduan atau laporan diteruskan ke bagian Pemeliharaan, selanjutnya petugas melakukan pemeriksaan di lokasi dengan membuat Berita Acara dan Biaya perbaikan. Setelah biaya perbaikan dilunasi oleh pelanggan diloket kasir PDAM, maka bagian pemeliharaan perbaikan segera dilaksanakan oleh Bagian Pemeliharaan. Sedangkan masalah teknis yang menyangkut kerusakan/kebocoran berat instalasi PDAM yang memerlukan pekerjaan teknik lebih lanjut, surat openagduan atau laporan diteruskan ke Bagian Perencanaan Teknik untuk

- proses selanjutnya dan perbaikannya dilaksanakan oleh Bagian Pemeliharaan Instalasi.
- b. Untuk masalah Teknis Kecil, petugas pelayanan langganan pergi ke lokasi langganan untuk melakukan pemeriksaan mengenai kerusakan yang sebenarnya. Untuk kerusakan yang segera dapat diselesaikan (sudah diperbaiki), dimintakan tanda tangan langganan dalam surat/formulir pengaduan/laporan bahwa laporan pengaduan telah diselesaikan.
  - c. Untuk Masalah Non Teknis, misalnya kesalahan atas nilai rekening petugas pelayanan langganan pergi ke lokasi langganan dan melakukan pemeriksaan atas angka meter langganan Langganan (KML) milik pelanggan dan Daftar Stan Meter Langganan (DSML) dipelayanan langganan. Apabila angka meter langganan tidak sama dengan KMI dan DSML, maka formulir surat pengaduan/laporan diteruskan ke bagian keuangan/subsi rekening untuk diadakan proses penyelesaian / perubahan rekening.

## 2.8 Susunan Organisasi

Dalam usaha meningkatkan pelayanan air minum kepada masyarakat serta perkembangan teknologi memandang perlu dibuat suatu badan yang menggambarkan hubungan masing-masing kegiatan atau fungsi dan tanggung jawab yang terdapat dalam struktur organisasi. Organisasi PDAM terdiri dari:

### 1. Badan Pengawas

- a. Mengawasi semua kebijakan operasional yang dilaksanakan oleh PDAM
- b. Memeriksa dan menilai pelaksanaan kegiatan usaha serta memberikan pendapat dan saran perbaikan
- c. Memeriksa dan melaksanakan pengawasan terhadap ketepatan dan kebenaran buku administrasi keuangan
- d. Melaporkan semua aktivitas buku administrasi keuangan dan kebijaksanaan perusahaan kepada atasan.

## 2. Direktur Utama

- a. Direktur utama mempunyai tugas sebagaimana diatur dalam peraturan daerah tentang pembentukan perusahaan air minum
- b. Dalam menjalankan tugasnya direktur utama bertanggung jawab kepada kepala daerah
- c. Direktur utama wajib mengadakan rapat waktu-waktu tertentu untuk membahas secara menyeluruh pemyalenggarakan tugas dengan unsur unit-unit PDAM.

## 3. Satuan Pengawas Intern

Satuan pengawas intern ini membawahi pengawas keuangan dan pengawas operasional yang mempunyai tanggung jawab sebagai berikut:

### 1). Pengawas Keuangan

- Mengadakan pengawasan urusan keuangan, penyusunan, melaksanakan dan mempertanggungjawabkan anggaran perusahaan
- Mengadakan pengawasan pengadaan persediaan barang
- Mengadakan pengawasan penerbitan dan penagihan serta tunggakan rekening
- Mengadakan pengawasan administrasi perkantoran, penyelenggaraan rumah tangga perusahaan, kepegawaian dan pengamanan perusahaan
- Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh kepala psatuan intern.

### 2). Pengawas Operasional

- Mengadakan pengawasan atas pemberian jasa pelayanan kepada pelanggan
- Mengadakan pengawasan pemeliharaan, produksi, distribusi dan perencanaan
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala satuan pengawas intern.

## 4. Direktur Bidang Umum

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan di bidang administrasi, keuangan, kepegawaian dan kesekretariatan
- b. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengadaan pengelolaan perlengkapan
- c. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan kekayaan perusahaan
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang lain yang diberikan oleh direktur utama.

Direktur bidang umum membawahi bagian keuangan dan administrasi umum, yang akan diuraikan sebagai berikut:

### 1). Tugas bagian keuangan

- Menyelenggarakan administrasi keuangan PDAM berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku
- Menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja PDAM
- Menyelenggarakan pengumpulan atau pemasukan uang pendapatan hasil penagihan rekening penggunaan air dari pelanggan dan pendapatan lain yang sah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku
- Mengevaluasi data keuangan dan mengadakan penilaian pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja PDAM
- Menyelenggarakan administrasi pembukuan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku
- Membuat laporan penghitungan hasil usaha berkala dan penghitungan tahunan serta perhitungan neraca rugi/laba
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh direktur bidang umum.

Pada bagian keuangan ini terdiri dari dua seksi yaitu perencanaan keuangan dan pembukuan serta seksi kas penagihan.

#### a). Seksi Perencanaan Keuangan Dan Pembukuan

1. Menyusun data rencana anggaran pendapatan dan belanja PDAM
2. Menganalisa dan membuat evaluasi tentang realisasi anggaran pendapatan dan belanja PDAM
3. Merencanakan, mengatur dan mengawasi pembuatan rekening air

4. Mengevaluasi jumlah pemakaian air dipelanggan dengan air yang diproduksi
5. Mengevaluasi laporan bulanan dan menyusun laporan triwulan dan tahunan
6. Melaksanakan administrasi pembukuan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku
7. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh kepala badan keuangan.

**b). Tugas Seksi Kas Dan Penagihan**

1. Menyelenggarakan buku kas umum, buku kas pembantu, buku bank dan catatan lain yang dianggap perlu
2. Menerima setoran dari petugas loket atau pembayaran lainnya
3. Menyetorkan pendapatan seluruh penerima dan melaksanakan pengembaliannya dari bank pemerintah
4. Menyediakan kas kecil untuk keperluan rutin dan bertanggung jawab atas penyimpangan uang, kertas berharga serta dokumen-dokumen lainnya
5. Menyelenggarakan tagihan rekening sesuai dengan daftar rekening yang harus ditagih
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh bagian keuangan.

**2). Tugas Bagian Administrasi Umum**

1. Menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang administrasi, kepegawaian serta kesekretariatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
2. Menyelenggarakan urusan rumah tangga, peralatan kantor, protokoler dan perjalanan dinas
3. Mengurus perbekalan material dan tehnik
4. Mengadakan pembelian barang-barang yang diperlukan perusahaan
5. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan dibidang organisasi dan ketatalaksanaan
6. Melaksanakan tugas-tugasnya yang diberikan oleh direktur bidang pengawasan

Bagian administrasi umum terdiri dari seksi umum kepegawaian dan seksi tata layanan langganan, yaitu:

## **a). Tugas Seksi Umum Dan Kepegawaian**

1. Menyelenggarakan tata usaha umum dan perbekalan serta kearsipan PDAM
2. Menghimpun, menyimpan dan memelihara data, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan PDAM serta menyelenggarakan tugas penyempurnaan organisasi dan ketatalaksanaan
3. Melakukan urusan rumah tangga, tugas protokoler, dan perjalanan dinas PDAM
4. Mengadakan pengadaan, penyimpanan, penyaluran dan pelaksanaan administrasi perbekalan
5. Menyelenggarakan tata usaha kepegawaian yang meliputi pengumpulan data kepegawaian, buku induk pegawai, pengangkatan, pemindahan pembinaan karier dan pemberhentian atau pensiun pegawai
6. Mengurus kesejahteraan pegawai, yang meliputi pengadaan fasilitas perumahan, kesehatan, pemberian tanda jasa dan lain-lain.
7. Menyusun rencana formasi dan kebutuhan pegawai, mengadakan pembinaan serta mengusahakan peningkatan pengetahuan dan ketrampilan pegawai
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian administrasi umum

## **b). Tugas Seksi Tata Layanan Langganan**

1. Menyelenggarakan tugas-tugas pelayanan langganan mengenai permintaan sambungan baru, ganti nama, pengaduan dan penutupan serta pembukaan kembali
2. Menyelenggarakan upaya penerangan kepada masyarakat atau calon pelanggan dan pelanggan mengenai permintaan sambungan baru, ganti nama, pengaduan dan penutupan serta pembukuan kembali
3. Melaksanakan pemasaran air ke masyarakat
4. Mengevaluasi penggunaan air berdasarkan pencatatan meteran air

5. Melaksanakan pemeriksaan mater air pelanggan
6. Mengevaluasi hasil pencatatan dan pemeriksaan meter air
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian administrasi umum

## 5. Direktur Bidang Teknik

- a. Mengendalikan kegiatan di bidang teknik, produksi, distribusi dan peralatan teknik
- b. Memelihara dan bertanggung jawab atas pengoperasian sumber-sumber produksi, distribusi dan sambungan ke pelanggan serta fasilitas transmisi
- c. Mengendalikan pemeliharaan gudang bangunan, kendaraan dinas dan fasilitas lainnya
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh direktur utama

Direktur bagian teknik membawahi bagian perencanaan dan penguasaan serta bagian peralatan dan pemeliharaan.

### 1) Bagian Perencanaan Dan Penguasaan

- a. Membuat perencanaan dan program kerja bidang teknik baik rencana jangka pendek maupun rencana jangka panjang
- b. Mengumpulkan, mensistematiskan dan mengolah data teknik sebagai bahan penyusunan kebijaksanaan dan program kerja
- c. Menyelenggarakan penelitian pada daerah-daerah yang ada jaringan air minum untuk pengembangan
- d. Melaksanakan pengawasan dan pemantauan secara intensif dan ekstensif terhadap program kerja dan pelaksanaan proyek pembangunan air minum pemasangan pipa

#### a). Seksi Perencanaan

1. Mengumpulkan, mensistematiskan dan mengolah data teknik
2. Memeriksa, menggambar dan menghitung rencana biaya pengembangan distribusi, rehabilitasi, penambahan sumber air, permohonan pasangan baru, pindah meter dan buku kembali
3. Menyelenggarakan perencanaan teknik pelaksanaan kerja

4. Menyiapkan sistem arsip perencanaan dan membuat gambar as built

## **b). Seksi Pengawasan**

1. Melaksanakan pengawasan penyediaan air baku yang cukup untuk keperluan produksi
2. Mengeksploitasi dan memelihara sumber-sumber air dan lokasi sekitar sumber untuk penyediaan air baku yang cukup
3. Menyelenggarakan pemeliharaan dan pengawasan terhadap kelancaran operasi pompa air

## **2). Bagian Peralatan Dan Pemeliharaan**

- a. Bertanggung jawab atas rencana pengadaan peralatan teknik yang berlaku, mengadministrasikan dan mengadakan pengetesan serta perbaikan peralatan teknik
- b. Menyelenggarakan pemeliharaan bangunan, kendaraan dinas dan peralatan teknik
- c. Mengadakan perencanaan sarana air minum untuk program pembangunan

### **a). Seksi Peralatan dan Pemeliharaan Bangunan**

1. Merencanakan peralatan bangunan
2. Menguji peralatan-peralatan teknik
3. Merencanakan pengadaan air minum untuk pembangunan
4. Menjaga kebersihan, memelihara dan memperbaiki bangunan-banguna, halaman, jembatan dan fasilitas lainnya milik PDAM
5. Memelihara dan memperbaiki alat-alat teknis dan elektrik

### **b). Seksi Peralatan dan Pemeliharaan Bangunan Intern**

1. Menyelenggarakan pemeliharaan secara rutin pompa air serta alat pendukung lainnya
2. Memeriksa peralatan saluran air yang meragukan
3. Memelihara bangunan intern
4. Memperbaiki kebocoran pipa

## 6. Cabang

- a. Membantu tugas-tugas direktur utama
- b. Mengontrol penggunaan air di daerah cabang
- c. Memelihara sumber-sumber cadangan
- d. Melaksanakan pencatatan dan pemeriksaan meter air pelanggan daerah cabang

## 7. Seksi Umum

- a. Membantu cabang dalam melaksanakan tugasnya
- b. Menyelenggarakan urusan kearsipan baik arsip dinamis maupun arsip statis
- c. Melaksanakan segala pekerjaan, mengadakan ekspedisi
- d. Menyelenggarakan upaya penyempurnaan organisasi dan tata laksana
- e. Melaksanakan tugas-tugas protokoler dan perjalanan dinas
- f. Melaksanakan urusan rumah tangga cabang
- g. Mengurus dan menginventarisir barang-barang bergerak maupun barang-barang tak bergerak dan redistribusi perusahaan

## 8. Seksi Teknik

- a. Menyiapkan daftar standart harga pasar dari barang-barang kebutuhan yang diperlukan oleh cabang
- b. Melaksanakan pengadaan pembekalan materi dan peralatan tehnik
- c. Merencanakan pengadaan alat tehnik
- d. Penguji tehnik
- e. Mengukur dan mendata tekanan air pada jaringan redistribusi

## 9. Unit Pelayanan

- a. Menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien dalam rangka melaksanakan kegiatan-kegiatan operasional
- b. Melaksanakan penyusunan rencana anggaran unit pelayanan untuk disampaikan kepada cabang PDAM
- c. Bertindak atas nama cabang perusahaan untuk unit pelayanan yang dipimpinnya dalam urusan dengan pihak ketiga sesuai dengan wewenang yang diberikan oleh kepala cabang

- d. Menyampaikan laporan kepada kepala cabang mengenai pelaksanaan operasional unit
- e. Menyelenggarakan administrasi seluruh kegiatan operasional unit
- f. Mengatur kelancaran produksi dan distribusi air minum sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang ditentukan
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala cabang

## 2.9 Keadaan Pelanggan PDAM Kabupaten Tuban

Pelanggan/ konsumen merupakan bagian integral dari PDAM Kabupaten Tuban. Tanpa pelanggan PDAM Kabupaten Tuban tidak bisa menjalankan fungsi sebagaimana mestinya karena tujuan utama dari PDAM Kabupaten Tuban adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat/ pelanggan. Adapun jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Tuban saat ini adalah sebanyak 123.564 orang.

Sedangkan gambaran secara rinci disajikan menurut jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan lokasi tempat tinggal yang juga merupakan lokasi UPK. Perincian tersebut dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

**Tabel 7**

### **Komposisi Pelanggan PDAM Kabupaten Tuban Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Pelanggan	Prosentase
1	Laki-laki	82.367	66,66 %
2	Perempuan	41.197	33,34%
Jumlah Pelanggan Keseluruhan		123.564	100%

*Sumber: Data Sekunder Seksi Umum dan Kepegawaian*

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa komposisi pelanggan PDAM Kabupaten Tuban berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 82.367 atau sebesar 66,66% yang menikmati pelayanan dari PDAM sedangkan sisanya adalah wanita sebanyak 41.197 atau sebesar 33,34%.

Gambaran umum yang lain berkaitan dengan keadaan pelanggan PDAM Kabupaten Tuban yang didasarkan pada penggolongan usia, dapat disimak pada table dibawah ini ;

Tabel 8

**Komposisi Pelanggan PDAM Kabupaten Tuban Berdasarkan Usia**

No	Kelompok Umur	Jumlah Pelanggan	Prosentase
1	1 – 15 tahun	34.765	28,13 %
2	16 – 30 tahun	54.989	44,50%
3	31 – 45 tahun	28.813	23,32 %
4	diatas 45 tahun	4.997	4,04 %
Jumlah Pelanggan Keseluruhan		123.564	100 %

Sumber: Data Sekunder Seksi Umum dan Kepegawaian

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari jumlah total pelanggan yang terbesar adalah yang berumur diantara 16 – 30 tahun, sedangkan yang terkecil berada pada umur diatas 45 tahun.

Pada aspek yang lain yang berkaitan dengan komposisi para pelanggan berdasarkan pada tingkat pendidikan adalah sebagai berikut :

Tabel 9

**Komposisi Pelanggan PDAM Kabupaten Tuban Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pelanggan	Prosentase
1	SD	37.793	30,73 %
2	SMP	78.906	63,85 %
3	SMA	5.476	4,43 %
4	Perguruan Tinggi	1389	1,12 %
Jumlah Pelanggan Keseluruhan		123.564	100 %

Sumber: Data Sekunder Seksi Umum dan Kepegawaian

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa pengguna layanan PDAM terbesar adalah para pelanggan yang berpendidikan SMP yaitu sebesar 78.905 atau sebesar 63,85 %. Selanjutnya adalah para pelanggan yang berpendidikan SD sebanyak 37.793 atau sebesar 30,73 %. Sedangkan untuk para pelanggan yang

berpendidikan SMA sebesar 5.476 atau sebesar 4,43 % sarta para pelanggan yang berpendidikan perguruan tinggi sebesar 1389 atau sebesar 1,12 %.

Keberadaan para pelanggan PDAM Kabupaten tidak hanya terpusat pada kecamatan kota saja, namun tersebar secara geografis pada masing-masing kecamatan di Kabupaten Tuban yang terkoordinasikan oleh keberadaan Unit Pelayanan Kecamatan.

**Tabel 10**  
**Komposisi Pelanggan PDAM Kabupaten Tuban**  
**Berdasarkan Lokasi Unit Pelayanan Kecamatan**

No	Lokasi UPK	Jumlah Pelanggan	Prosentase
1	UPK Tuban	62.884	50,89 %
2	UPK Merakurak	4.108	3,32 %
3	UPK Semanding	12.884	10,17 %
4	UPK Rengel	12.098	9,79 %
5	UPK Palang	6.938	5,61 %
6	UPK Soko	984	0,79 %
7	UPK Tambakboyo	6.446	5,21 %
8	UPK Plumpang	3.762	3,04 %
9	UPK Jatirogo	2.442	1,98 %
10	UPK Bancar	4.630	3,74 %
11	UPK Jenu	3.364	2,72 %
12	UPK Bangilan	3.330	2,69 %
Jumlah Pelanggan Keseluruhan		123.564	100 %

*Sumber: Data Sekunder Seksi Umum dan Kepegawaian*

Dari data tabel di atas sebagian besar pelanggan berada pada unit pelayanan kecamatan Tuban sebesar 62.884 atau sebesar 50,89 %. Sedangkan para pelanggan yang paling kecil berada pada Unit Pelayanan Kecamatan Soko sebesar 984 atau sebesar 0,97 dari total keseluruhan pelanggan PDAM Kabupaten Tuban.

### 2.10 Keadaan PDAM Kabupaten Tuban

Berikut ini disajikan data-data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan hasil kerja berikut permasalahannya yang dihadapi dan memerlukan pemecahan guna mewujudkan tujuan PDAM Kabupaten Tuban.

Tabel 11

Permasalahan yang timbul di PDAM Kabupaten Tuban

NO	PERMASALAHAN	PEMECAHAN MASALAH
<i>1. Bidang Teknik</i>		
1.	Pengembangan peningkatan sistem pelayanan belum optimal/terjangkau untuk beberapa daerah rawan air: - Desa Watuondo Kec. Semanding - Desa Gesing Kec. Semanding - Desa Cempokorejo Kec. Palang	Diusulkan melalui DPU Proyek Cipta Karya Propinsi Jatim dan Proyek Peningkatan Prasarana Pemukiman Jatim (P3P), untuk merealisasi program tersebut memerlukan dana besar.
2.	Peningkatan dan efisiensi pelayanan air dengan mobil tangki untuk kapal-kapal yang sandar di pelabuhan semen gresik.	Pelayanan dengan sistem pipa operasional TPPI (pelayanan kawasan industri).
3.	Pelayanan di PDAM unit Kec. Jatirogo belum dapat dikembangkan mengingat sumber air kritis dan kualitas tidak maksimal.	Identifikasi alternatif sumber-sumber baru dengan kapasitas dan kualitas yang lebih baik.
4.	Kehilangan air bidang teknik masih belum cukup tinggi hal tersebut di sebabkan antara lain: - pipa air yang mengalami korusif - Akibat galian jalan/saluran air	Memperbaiki dan mengganti pipa pipa yang rusak dengan akurat. Koordinasi dengan instansi pengelola proyek jalan maupun saluran air sehingga apabila terjadi kebocoran dapat segera diperbaiki. Melaksanakan patroli jaringan Pipa.

II. Bidang Non Teknik

- |    |   |  |
|----|---|--|
| 1. | Rendahnya konsumsi air pelanggan potensial (NIAGA INDUSTRI) yang mempengaruhi pendapatan PDAM.  | Diusulkan pemakaian minimum jenis pelanggan NIAGA&INDUS-TRI ditingkatkan dengan SK Bupati lewat badan pengawas PDAM.   |
| 2. | Kehilangan air bidang non teknik masih cukup tinggi, hal tersebut disebabkan antara lain oleh:<br>- Kesalahan baca meter<br>- Meter air rusak/macet<br>- Pengambilan air oleh pelanggan sebelum meter air | - Memberikan pembinaan kepada<br>- Mengganti meter air yang rusak<br>- Memberikan sanksi kepada pelanggan yang diketahui mengambil air sebelum meter sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<br>- Penyesuaian tarif air minum. |
| 3. | Peningkatan pendapatan masih relatif rendah.  |  |
| 4. | Peningkatan sumber daya manusia (SDM).  | Mengikutsertakan karyawan/wati PDAM Tuban dalam pelatihan/kursus yang diadakan oleh instansi terkait antara lain : PPPAB Jatim, PMDU Jatim dan PERSAMSI.   |

---

*Sumber: Data Sekunder Bagian Administrasi Umum*

Dari data di atas dapat diketahui bahwa PDAM sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberi pelayanan masih terdapat permasalahan yang harus dipecahkan. Permasalahan yang timbul selain dari bidang teknik yang berkaitan dengan fasilitas tetapi juga masalah non teknis yang berkaitan dengan pelanggan maupun aparat sendiri.

### 2.10.1 Wilayah Kerja PDAM Kabupaten Tuban

Wilayah kerja PDAM Kabupaten Tuban terbagi dalam 12 kecamatan yang tersebar di Kabupaten Tuban. Cakupan wilayah yang terbesar berada pada daerah perkotaan sehingga kebutuhan akan air bersihpun menjadi lebih besar dibanding dengan daerah pedesaan.

Tabel 12

Wilayah Kerja PDAM Kabupaten Tuban

NO	Daerah Pelayanan	Kapasitas Produksi ( Lt/Dt )	Samb. Aktif Saat Ini			Jumlah (Unit)
			SR	HU	TA	
1.	Kota Tuban	150.00	8,441	29	25	8,495
2.	Kec.Semanding	Taping-Tbn	1,869	2	0	1,871
3.	Kec.Palang	10.00	937	11	0	948
4.	Kec.Rengel	15.00	1,278	32	0	1,310
5.	Kec.Soko	2.50	227	0	0	227
6.	Kec.Tambakboyo	12.50	1,031	2	0	1,033
7.	Kec.Plumpang	7.50	520	0	0	520
8.	Kec.Jatirogo	7.50	354	3	0	357
9.	Kec.Bancar	5.00	680	0	0	680
10.	Kec.Merakurak	Taping-Tbn	591	4	0	595
11.	Kec.Jenu	5.00	281	12	0	293
12.	Kec.Bangilan	5.00	199	22	0	221
Jumlah		220.00	16,408	117	25	16,550

Sumber: data sekunder Bagian Administrasi Umum

## 2.10.2 Hasil –hasil Yang Dicapai PDAM Kabupaten Tuban Selama Lima Tahun

Hasil-hasil yang daicapai PDAM Kabupaten Tuban selama lima tahun, dari tahun 1996 sampai dengan tahun 2001 adalah sebagai berikut:

1. Penyesuaian Tarif Air Minum dari Tarif Dasar = Rp. 300,00/M3 menjadi Rp.420,00/M3 (Perda No. 1 Tahun 2001)
2. Penambahan sambungan baru sebanyak = 5.905 Unit.
3. Perluasan jaringan pipa distribusi:
  - PVC dia. 100mm = 5.896M
  - PVC Dia 75mm = 5.274M
  - PVC Dia 50mm = 5.274M
  - PVC Dia 25mm = 648M
4. Perkembangan cakupan pelayanan:
  - Tahun 1997 = 36% dari penduduk dalam service area
  - Tahun 1998 = 37% dari penduduk dalam service area
  - Tahun 1999 = 38% dari penduduk dalam service area
  - Tahun 2000 = 39% dari penduduk dalam service area
  - Tahun 2001 = 40% dari penduduk dalam service area
5. Perkembangan pembayaran pajak air bawah tanah (ABT):
  - Tahun 1997 = Rp.139.347.690,00
  - Tahun 1998 = Rp.146.855.160,00
  - Tahun 1999 = Rp.141.569.079,00
  - Tahun 2000 = Rp.141.650.190,00
  - Tahun 2001 = Rp.141.970.110,00

### BAB III

#### PENYAJIAN DATA VARIABEL

##### 3.1 Pengantar

Sebagai langkah lebih lanjut dari penulisan ini, akan disajikan mengenai data-data dari variabel penelitian. Penyajian data ini didasarkan pada hasil yang diperoleh dari jawaban responden yang selanjutnya data-data tersebut nantinya akan dianalisis. Adapun variabel penelitian seperti yang telah penulis kemukakan dimuka terdiri dari dua variable yaitu :

1. Variabel X adalah Formalisasi Pada Kantor PDAM Kabupaten Tuban
2. Variabel Y adalah Kualitas Pelayanan Air Bersih Pada Kantor PDAM Kabupaten Tuban

Untuk mengetahui secara lebih terperinci dari setiap skor jawaban responden penulis akan menyajikan dalam bentuk tabel dari tiap-tiap variable.

##### 3.2 Variabel (X) Formalisasi

Sebagaimana telah dijelaskan di muka bahwa variabel formalisasi dapat dilihat dari lima indikator. Indikator-indikator tersebut adalah:

1. Seleksi
2. Persyaratan Peran
3. Peraturan, prosedur dan Kebijaksanaan
4. Pelatihan
5. Ritual

Data yang telah diperoleh, kemudian dimasukkan dalam tabel frekuensi jawaban sehingga dapat dikatakan lebih jelas tentang kriteria masing-masing indikator. Rumus yang digunakan menurut Hadi (1984:212) adalah sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Klasifikasi}}$$



Rumus di atas nantinya digunakan untuk mengetahui kategori tinggi dan rendah dari total skor jawaban responden terhadap masing-masing indikator.

### 3.2.1. Seleksi (X1)

**Tabel 13**  
**Data Tentang Skor Jawaban Responden**  
**Terhadap Indikator Seleksi (X1)**

No Responden	Skor Item Responden		Total Skor	Kriteria
	1	2		
1	3	3	6	T
2	3	3	6	T
3	3	3	6	T
4	3	3	6	T
5	3	3	6	T
6	3	3	6	T
7	3	3	6	T
8	3	3	6	T
9	3	3	6	T
10	3	3	6	T
11	3	3	6	T
12	3	3	6	T
13	3	3	6	T
14	3	3	6	T
15	3	3	6	T
16	3	3	6	T
17	3	3	6	T
18	3	3	6	T
19	3	3	6	T
20	3	3	6	T
21	3	3	6	T
22	3	3	6	T
23	3	3	6	T
24	3	3	6	T
25	3	3	6	T
26	3	3	6	T
27	3	3	6	T
28	3	3	6	T
29	3	3	6	T
30	3	3	6	T
31	3	3	6	T
32	3	3	6	T
33	3	3	6	T

---

34	3	3	6	T
35	3	3	6	T
36	3	3	6	T
37	3	3	6	T
38	3	3	6	T
39	3	3	6	T
40	3	3	6	T
41	3	3	6	T
42	3	3	6	T
43	3	3	6	T
44	3	3	6	T
45	3	3	6	T
46	3	3	6	T
47	3	3	6	T
48	3	3	6	T
49	3	3	6	T
50	3	3	6	T
51	3	3	6	T
52	3	3	6	T
53	3	3	6	T
54	3	3	6	T
55	3	3	6	T
56	3	3	6	T
57	3	3	6	T
58	3	3	6	T
59	3	3	6	T
60	3	3	6	T

---

Sumber : Data Primer Diolah, 2002

## 3.2.2 Persyaratan Peran (X2)

**Tabel 14**  
**Data Tentang Skor Jawaban Responden**  
**Terhadap Indikator Persyaratan Peran (X2)**

No Responden	Skor Item Responden		Total Skor	Kriteria
	1	2		
1	3	3	6	T
2	3	3	6	T
3	1	2	3	R
4	1	3	4	R
5	3	3	6	T
6	3	3	6	T
7	3	3	6	T
8	1	2	3	R
9	3	3	6	T
10	2	3	5	T
11	3	3	4	R
12	2	2	4	R
13	1	2	3	R
14	3	3	6	T
15	1	1	2	R
16	3	3	6	T
17	1	2	3	R
18	3	2	5	T
19	3	3	6	T
20	2	2	4	R
21	3	1	4	R
22	3	3	6	T
23	2	1	3	R
24	1	1	2	R
25	3	3	6	T
26	3	2	5	T
27	1	1	2	R
28	3	3	6	T
29	3	2	5	T
30	1	3	4	R
31	3	2	5	T
32	3	2	5	T
33	1	1	2	R
34	1	2	3	R
35	3	3	6	T
36	3	3	6	T

37	2	2	4	R
38	3	2	5	T
39	3	2	5	T
40	3	1	4	R
41	1	3	4	R
42	2	1	3	R
43	2	1	3	R
44	2	2	4	T
45	2	1	3	R
46	2	2	4	R
47	3	1	4	R
48	3	3	6	T
49	1	2	3	R
50	2	2	4	T
51	2	1	3	R
52	1	3	4	R
53	2	2	4	R
54	1	2	3	R
55	2	2	4	R
56	3	1	4	R
57	3	3	6	R
58	1	2	3	R
59	3	1	4	R
60	3	1	4	R

Sumber : Data Primer Diolah, 2002

## 3.2.3 Peraturan, Prosedur dan Kebijaksanaan (X3)

Tabel 15

Data Tentang Skor Jawaban Responden  
Terhadap Indikator Peraturan, Peraturan dan Kebijaksanaan (X3)

No Responden	Skor Item Responden			Total Skor	Kriteria
	1	2	3		
1	1	1	1	3	R
2	1	1	1	3	R
3	1	1	1	3	R
4	1	1	1	3	R
5	1	1	1	3	R
6	1	1	1	3	R
7	1	1	1	3	R
8	1	1	1	3	R
9	1	1	1	3	R
10	1	1	1	3	R
11	1	1	1	3	R
12	3	1	1	5	T
13	1	1	1	3	R
14	2	1	1	5	T
15	1	2	1	3	R
16	2	1	2	6	T
17	1	1	1	3	R
18	2	3	1	4	R
19	2	2	2	7	T
20	1	1	1	4	R
21	1	2	2	4	R
22	2	1	2	6	T
23	1	1	1	3	R
24	1	3	1	3	R
25	3	1	2	8	T
26	2	1	2	5	R
27	3	2	1	4	R
28	3	2	2	7	T
29	2	1	3	8	T
30	3	3	3	6	R
31	1	1	2	7	T
32	2	1	2	8	T
33	3	3	2	4	R
34	1	1	1	4	R
35	1	1	3	9	T
36	2	2	2	4	R

37	3	1	2	4	R
38	1	1	3	7	T
39	1	1	3	7	T
40	1	1	1	3	R
41	2	2	1	3	R
42	2	2	1	3	R
43	2	1	3	7	T
44	1	2	2	6	T
45	3	1	2	5	R
46	3	2	3	6	T
47	1	2	1	5	R
48	3	1	2	7	T
49	1	2	2	5	R
50	1	2	2	6	T
51	2	2	2	5	R
52	1	1	2	5	R
53	2	2	3	7	T
54	1	2	2	4	R
55	1	3	3	7	T
56	3	1	2	5	R
57	2	2	3	7	T
58	3	3	3	7	T
59	2	2	3	7	T
60	3	3	1	7	T

Sumber : Data Primer Diolah, 2002

## 3.2.4. Pelatihan (X4)

Tabel 16  
Data Tentang Skor Jawaban Responden  
Terhadap Indikator Pelatihan (X4)

No Responden	Skor Item Responden	Total Skor	Kriteria
	1		
1	3	3	T
2	3	3	T
3	3	3	T
4	3	3	T
5	3	3	T
6	3	3	T
7	3	3	T
8	3	3	T
9	3	3	T
10	3	3	T
11	3	3	T
12	3	3	T
13	3	3	T
14	3	3	T
15	1	1	R
16	3	3	T
17	2	2	T
18	3	3	T
19	3	3	T
20	3	3	T
21	3	3	T
22	3	3	T
23	3	3	T
24	2	2	R
25	3	3	T
26	3	3	T
27	2	2	T
28	3	3	T
29	1	1	R
30	1	1	R
31	3	3	T
32	3	3	T
33	3	3	T
34	3	3	T
35	3	3	T
36	3	3	T
37	3	3	T

38	3	3	T
39	3	3	T
40	3	3	T
41	3	3	T
42	3	3	T
43	3	3	T
44	3	3	T
45	3	3	T
46	3	3	T
47	3	3	T
48	3	3	T
49	3	3	T
50	3	3	T
51	3	3	T
52	3	3	T
53	3	3	T
54	3	3	T
55	3	3	T
56	3	3	T
57	3	3	T
58	3	3	T
59	3	3	T
60	3	3	T

Sumber : Data Primer Diolah, 2002

## 3.2.5. Ritual (X5)

Tabel 17  
Data Tentang Skor Jawaban Responden  
Terhadap Indikator Ritual (X5)

No Responden	Skor Item Responden		Total Skor	Kriteria
	1	2		
1	3	3	6	T
2	3	3	6	T
3	3	3	6	T
4	3	3	6	T
5	3	2	5	T
6	3	2	5	T
7	3	3	6	T
8	3	2	5	T
9	3	3	6	T
10	2	3	5	T
11	3	2	5	T
12	3	3	6	T
13	2	2	4	R
14	3	3	6	T
15	1	3	4	R
16	3	3	6	T
17	3	3	6	T
18	3	3	6	T
19	3	3	6	T
20	3	3	6	T
21	1	3	4	R
22	3	3	6	T
23	2	3	5	T
24	2	3	5	T
25	3	3	6	T
26	3	3	6	T
27	3	3	6	T
28	3	3	6	T
29	3	2	5	T
30	1	1	2	R
31	1	2	3	R
32	3	3	6	T
33	3	3	6	T
34	2	3	5	T
35	3	3	6	T
36	3	1	4	R
37	1	2	3	R

38	3	1	4	R
39	3	3	6	T
40	3	2	5	T
41	3	2	5	T
42	3	3	6	T
43	3	3	6	T
44	1	2	3	R
45	3	2	5	T
46	2	3	5	T
47	3	3	6	T
48	1	2	3	R
49	3	3	6	T
50	3	3	6	T
51	2	1	3	R
52	3	1	4	R
53	3	3	6	R
54	1	1	2	T
55	3	3	6	T
56	3	3	6	T
57	3	2	5	T
58	3	2	5	T
59	3	3	6	T
60				

Sumber : Data Primer Diolah, 2002

### 5.3. Variabel (Y) Kualitas Pelayanan

Sebagaimana telah dijelaskan di muka bahwa variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima indikator. Indikator-indikator tersebut adalah:

1. Tangibles/Bukti Langsung
2. Reliability/Keandalan
3. Responsivness/Daya Tanggap
4. Assurance/Jaminan
5. Emphaty

Untuk mengetahui lebih jelas tentang data dari masing-masing indikator, akan disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

#### 3.3.1 Tangibles/ Bukti Langsung (Y1)

**Tabel 18**  
**Data Tentang Skor Jawaban Responden**  
**Terhadap Indikator Tangibles (Y1)**

No Responden	Skor Item Responden							Total Skor	Kriteria
	1	2	3	4	5	6	7		
1	3	3	3	2	3	3	3	20	T
2	2	3	3	3	3	1	1	16	T
3	2	2	3	2	2	1	3	15	T
4	2	3	3	1	3	1	1	14	R
5	3	2	3	2	2	1	1	14	R
6	2	3	3	1	3	1	1	14	R
7	3	3	3	2	3	3	3	20	T
8	2	2	3	1	2	1	1	12	R
9	2	3	3	1	2	1	1	12	R
10	1	2	3	3	3	3	3	19	T
11	1	3	3	2	3	1	1	13	R
12	1	3	3	3	3	3	3	19	T
13	2	3	3	2	2	1	1	14	R
14	2	2	3	2	3	3	3	20	T
15	2	3	3	1	2	1	1	12	R
16	2	3	3	2	3	3	3	18	T
17	2	2	3	3	3	3	3	20	T
18	1	2	3	2	2	1	1	14	R
19	2	2	3	2	3	3	3	17	T
20	1	3	3	3	3	3	3	19	T
21	3	2	3	1	2	1	1	11	R

22	1	2	3	3	3	3	3	21	T
23	1	2	3	2	2	3	1	14	R
24	2	3	3	2	2	1	1	12	R
25	3	3	3	3	3	3	3	20	T
26	2	2	3	3	3	3	3	21	T
27	2	2	3	2	2	1	1	14	R
28	1	2	3	2	2	1	1	13	R
29	3	2	3	3	3	3	3	18	T
30	2	2	3	3	3	3	3	20	T
31	2	2	3	2	2	1	1	13	R
32	1	1	3	2	2	1	1	13	R
33	1	1	3	1	1	1	1	9	R
34	2	2	3	1	1	1	1	9	R
35	1	2	3	2	2	1	1	13	R
36	3	3	3	2	2	1	1	12	R
37	3	2	3	3	3	3	3	21	T
38	2	2	3	2	2	1	1	14	R
39	1	1	3	2	2	1	1	13	R
40	1	2	3	1	2	1	1	9	R
41	2	3	3	1	1	1	1	10	R
42	2	2	3	3	3	1	3	20	T
43	2	3	3	3	3	3	3	20	T
44	3	3	3	2	2	3	3	18	T
45	1	2	3	3	3	3	3	21	T
46	3	3	3	2	2	3	3	16	T
47	3	2	3	3	3	3	3	21	T
48	2	2	3	2	2	1	1	14	R
49	2	2	3	2	2	3	3	17	T
50	1	1	3	2	2	3	3	17	T
51	2	2	3	1	1	1	1	9	R
52	3	3	3	3	3	3	3	19	T
53	1	2	3	3	3	3	3	21	T
54	1	1	3	2	2	1	1	12	R
55	2	3	3	2	2	1	1	11	R
56	2	3	3	3	3	3	3	20	T
57	2	2	3	2	2	3	3	18	T
58	1	2	3	3	3	3	3	19	T
59	3	2	3	1	1	1	1	10	R
60	3	2	3	2	1	1	1	14	R

Sumber : Data Primer Diolah, 2002

## 3.3.2 Reliability/Keandalan (Y2)

Tabel 19

**Data Tentang Skor Jawaban Responden  
Terhadap Indikator Reability (Y2)**

No Responden	Skor Item Responden					Total Skor	Kriteria
	1	2	3	4	5		
1	3	3	3	3	2	14	T
2	2	2	2	2	2	10	R
3	2	2	2	3	2	11	T
4	2	3	3	3	2	14	T
5	3	3	3	2	2	10	R
6	3	2	3	3	3	14	T
7	3	3	2	2	2	11	T
8	2	2	2	1	2	10	R
9	3	2	2	3	2	11	T
10	2	3	3	1	2	12	T
11	3	1	1	3	2	10	R
12	3	2	1	1	2	9	R
13	3	2	2	3	2	11	T
14	2	3	2	3	3	13	T
15	2	3	1	3	3	12	T
16	2	2	2	3	2	10	R
17	2	3	3	3	2	10	R
18	3	2	2	1	2	9	R
19	2	2	2	3	3	12	T
20	2	2	1	2	2	9	R
21	2	2	2	2	2	11	T
22	3	2	1	3	2	11	R
23	2	3	2	3	2	10	R
24	3	3	3	2	2	18	T
25	3	2	1	1	2	8	R
26	2	2	1	3	2	11	T
27	3	2	2	3	3	12	T
28	2	3	3	3	2	14	T
29	3	3	3	3	2	14	T
30	3	1	1	2	2	8	R
31	2	3	2	3	3	14	T
32	3	3	2	3	3	14	T
33	3	2	2	1	2	9	R
34	2	3	3	2	2	13	T
35	3	1	1	1	2	7	R
36	2	2	2	1	2	9	R
37	2	1	2	3	2	10	R

38	3	2	2	3	2	12	T
39	3	3	3	3	2	14	T
40	3	3	3	1	2	12	T
41	3	2	1	1	2	9	R
42	2	1	1	2	2	8	R
43	3	3	3	3	2	14	T
44	2	2	2	3	2	11	T
45	2	1	1	2	2	8	R
46	3	2	2	3	2	12	T
47	3	3	3	2	2	13	T
48	2	2	2	2	2	10	R
49	2	2	1	3	2	10	R
50	3	2	2	2	2	11	T
51	3	3	3	3	2	14	T
52	3	3	3	3	3	15	T
53	2	2	1	2	2	9	R
54	2	2	2	1	2	9	R
55	3	2	2	2	3	14	T
56	3	2	2	3	2	14	T
57	2	1	2	2	1	8	R
58	3	2	1	3	3	13	T
59	2	2	1	3	2	10	R
60	1	2	1	2	1	7	R

Sumber : Data Primer Diolah, 2002

## 3.3.3 Responsivness/Daya Tanggap (Y3)

Tabel 20

Data Tentang Skor Jawaban Responden  
Terhadap Indikator Responsivness (Y3)

No Responden	Skor 1	Item 2	Responden 3	Total Skor	Kriteria
1	3	3	3	9	T
2	2	2	1	5	R
3	2	2	2	6	R
4	3	2	2	7	T
5	3	2	1	6	R
6	2	2	2	6	R
7	2	1	1	4	R
8	3	2	1	6	R
9	2	2	2	6	R
10	3	3	2	8	T
11	3	3	3	9	T
12	3	3	3	9	T
13	2	2	1	5	R
14	2	2	1	5	R
15	3	3	3	9	T
16	2	2	2	6	R
17	1	1	1	3	R
18	2	1	1	4	R
19	2	1	1	4	R
20	3	2	2	7	T
21	1	1	1	3	R
22	2	2	2	6	R
23	3	1	2	6	R
24	3	2	2	7	T
25	1	1	2	4	R
26	2	3	2	6	R
27	2	1	1	4	R
28	1	1	1	3	R
29	3	2	2	7	T
30	1	1	1	3	R
31	2	1	1	4	R
32	2	2	2	6	R
33	1	1	1	3	R
34	3	3	3	9	T
35	1	1	1	3	R
36	1	1	2	4	R
37	1	1	1	3	R

---

38	2	2	2	6	R
39	3	3	3	9	T
40	3	3	3	9	T
41	2	2	2	6	R
42	2	2	1	5	R
43	3	2	2	7	T
44	2	2	1	5	R
45	2	1	1	4	R
46	1	1	1	3	R
47	3	3	3	9	T
48	3	2	2	7	T
49	1	1	1	3	R
50	3	3	3	9	T
51	3	3	3	9	T
52	3	2	2	7	T
53	2	2	2	6	R
54	2	2	2	6	R
55	3	3	3	9	T
56	3	2	2	7	T
57	1	1	1	3	R
58	3	3	3	9	T
59	2	2	2	6	R
60	1	1	1	3	R

---

Sumber : Data Primer Diolah, 2002

## 3.3.4 Assurance/Jaminan (Y4)

Tabel 21  
Data Tentang Skor Jawaban Responden  
Terhadap Indikator Assurance (Y4)

No Responden	Skor 1	Item 2	Responden 3	Total Skor	Kriteria
1	3	3	3	9	T
2	3	3	3	9	T
3	2	2	2	6	R
4	3	2	2	7	T
5	3	1	2	6	R
6	3	2	2	7	T
7	3	2	2	7	T
8	3	2	2	7	T
9	2	1	2	5	R
10	2	2	1	5	R
11	2	2	1	5	R
12	3	3	3	9	T
13	2	1	2	5	R
14	2	1	1	4	R
15	3	2	3	8	T
16	3	3	3	9	T
17	1	1	1	3	R
18	2	1	2	5	R
19	2	2	2	6	R
20	2	2	2	6	R
21	2	1	1	4	R
22	2	2	2	6	R
23	3	2	1	6	R
24	3	2	3	8	T
25	2	1	1	4	R
26	2	1	1	4	R
27	3	1	1	5	R
28	3	3	3	9	T
29	3	3	2	8	T
30	3	2	2	7	T
31	3	2	2	7	T
32	2	1	1	4	R
33	3	3	3	9	T
34	2	2	2	6	R
35	3	3	3	9	T
36	3	3	3	9	T
37	1	1	1	3	R

38	2	2	1	5	R
39	2	2	1	5	R
40	3	3	3	9	T
41	3	2	2	7	T
42	1	1	1	3	R
43	3	3	3	9	T
44	3	3	2	8	T
45	1	1	1	3	R
46	2	1	2	5	R
47	2	2	1	5	R
48	3	3	3	9	T
49	2	2	2	6	R
50	2	2	2	6	R
51	3	3	3	9	T
52	3	2	3	8	T
53	3	2	2	7	T
54	2	1	1	4	R
55	2	1	2	5	R
56	3	2	2	7	T
57	2	2	1	5	R
58	3	3	3	9	T
59	3	2	2	7	T
60	2	1	1	4	R

Sumber : Data Primer Diolah, 2002

## 3.3.5 Emphaty (Y5)

Tabel 22  
Data Tentang Skor Jawaban Responden  
Terhadap Indikator Emphaty (Y5)

No Responden	Skor Item Responden			Total Skor	Kriteria
	1	2	3		
1	3	1	3	7	T
2	3	1	3	7	T
3	2	2	2	6	R
4	3	1	2	6	R
5	3	1	2	6	R
6	2	1	1	4	R
7	2	1	2	5	R
8	3	1	3	7	T
9	3	1	2	6	R
10	2	2	2	6	R
11	2	2	1	5	R
12	2	2	2	6	R
13	3	1	3	7	T
14	2	2	2	6	R
15	2	2	3	7	T
16	3	1	3	7	T
17	1	3	2	6	R
18	2	2	2	6	R
19	2	1	2	5	R
20	2	1	3	6	R
21	2	2	3	7	T
22	2	2	3	7	T
23	3	1	1	5	R
24	3	1	3	7	T
25	2	2	2	6	R
26	1	3	2	6	R
27	3	1	3	7	T
28	3	1	3	7	T
29	3	1	3	7	T
30	3	1	2	6	R
31	1	1	3	5	T
32	3	2	1	6	R
33	2	2	3	7	T
34	3	2	3	8	T
35	2	1	2	5	R
36	2	2	3	7	T
37	2	2	3	7	R

---

38	3	2	2	6	R
39	3	2	3	7	T
40	2	1	2	6	R
41	3	1	3	7	T
42	3	2	2	6	R
43	2	1	3	7	T
44	2	1	3	7	T
45	2	2	1	5	R
46	3	2	1	3	R
47	2	1	2	5	R
48	2	1	2	6	R
49	3	1	2	5	R
50	3	2	3	7	T
51	3	1	3	7	T
52	2	2	3	8	T
53	2	2	3	8	T
54	3	1	2	5	R
55	2	1	2	5	R
56	3	1	3	7	T
57	2	2	2	6	R
58	3	2	3	8	T
59	3	2	3	8	T
60	1	3	1	5	R

---

Sumber : Data Primer Diolah, 2002

Selanjutnya data tentang skor dari masing-masing indikator tersebut di atas ( $X_1, X_2, X_3$ ) dimasukkan kedalam table variable ( $X$ ) Formalisasi

**Tabel 23**  
**Data Tentang Skor Dan Kriteria Jawaban Responden**  
**Terhadap Variabel ( $X$ ) Formalisasi**

No Responden	Skor		Dari	Indikator		Total Skor	Kriteria
	$X_1$	$X_2$	$X_3$	$X_4$	$X_5$		
1	6	6	7	3	6	28	T
2	6	6	9	3	6	30	T
3	6	3	7	3	6	25	T
4	6	4	7	3	6	26	T
5	6	6	6	3	5	26	T
6	6	6	6	3	5	26	T
7	6	6	7	3	6	28	T
8	6	3	3	3	5	20	R
9	6	6	5	3	6	26	T
10	6	5	3	3	5	22	T
11	6	4	3	3	5	21	T
12	6	4	5	3	6	24	T
13	6	3	3	3	4	19	R
14	6	6	5	3	6	26	T
15	6	2	3	1	4	16	R
16	6	6	6	3	6	27	T
17	6	3	3	2	6	20	R
18	6	5	4	3	6	24	T
19	6	6	7	3	6	28	T
20	6	4	4	3	6	23	T
21	6	4	4	3	4	21	T
22	6	6	6	3	6	27	T
23	6	3	3	3	5	20	R
24	6	2	3	2	5	18	R
25	6	6	8	3	6	29	T
26	6	5	5	3	6	25	T
27	6	2	4	2	6	20	R
28	6	6	7	3	6	28	T
29	6	5	8	1	5	25	T
30	6	4	6	1	2	19	R
31	6	5	7	3	3	24	T
32	6	5	8	3	6	28	T
33	6	2	4	3	6	21	T
34	6	3	4	3	5	21	T
35	6	6	9	3	6	30	T
36	6	6	7	3	4	26	T

37	6	4	4	3	3	20	R
38	6	5	7	3	4	25	T
39	6	5	7	3	6	27	T
40	6	4	3	3	5	21	T
41	6	4	3	3	5	21	T
42	6	3	3	3	5	20	R
43	6	3	7	3	6	25	T
44	6	4	6	3	6	25	T
45	6	3	5	3	3	20	R
46	6	4	6	3	5	24	T
47	6	4	5	3	5	23	T
48	6	6	7	3	6	28	T
49	6	3	5	3	3	20	R
50	6	4	6	3	6	25	T
51	6	3	5	3	3	20	R
52	6	4	5	3	4	22	T
53	6	4	7	3	6	26	T
54	6	3	4	3	2	18	R
55	6	4	7	3	6	26	T
56	6	4	5	3	6	24	T
57	6	6	7	3	6	28	T
58	6	3	7	3	5	24	T
59	6	4	7	3	5	25	T
60	6	4	7	3	6	26	T

Sumber : Data Primer Diolah, 2002

Selanjutnya data tentang skor dari masing-masing indikator tersebut di atas (Y1, Y2, Y3, Y4, Y5) dimasukkan kedalam table variabel (Y) Kualitas Pelayanan

**Tabel 24**  
**Data Tentang Skor Dan Kriteria Jawaban Responden**  
**Terhadap Variabel (Y) Kualitas Pelayanan**

No Responden	Skor Dari Indikator					Total Skor	Kriteria
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5		
1	20	14	9	9	7	59	T
2	16	10	5	9	7	47	T
3	15	11	6	6	6	44	T
4	14	14	7	7	6	48	T
5	14	10	6	6	6	42	R
6	14	14	6	7	4	45	T
7	20	11	4	7	5	47	T
8	12	10	6	7	7	42	R
9	12	11	6	5	6	40	R
10	19	12	8	5	6	50	T
11	13	10	9	5	5	42	R
12	19	9	9	9	6	52	T
13	14	11	5	5	7	42	R
14	20	13	5	4	6	48	T
15	12	12	9	8	7	48	T
16	18	10	6	9	7	50	T
17	20	10	3	3	6	42	R
18	14	9	4	5	6	38	R
19	17	12	4	6	5	44	T
20	19	9	7	6	6	47	T
21	11	11	3	4	7	36	R
22	21	11	6	6	7	49	T
23	14	10	6	6	5	41	R
24	12	13	7	8	7	47	T
25	20	8	4	4	6	42	R
26	21	11	6	4	6	48	T
27	14	12	4	5	7	42	R
28	13	14	3	9	7	46	T
29	18	14	7	8	7	54	T
30	20	8	3	7	6	44	T
31	13	14	4	7	7	45	T
32	13	14	6	4	4	41	R
33	9	9	3	9	8	38	R
34	9	13	9	6	7	44	T
35	13	7	3	9	6	38	R
36	12	9	4	9	7	41	R

37	21	10	3	3	5	42	R
38	14	12	6	5	6	43	T
39	13	14	9	5	7	48	T
40	9	12	9	9	6	45	T
41	10	9	6	7	7	39	R
42	20	8	5	3	6	42	R
43	20	14	7	9	7	57	T
44	18	11	5	8	7	50	T
45	21	8	4	3	5	42	R
46	16	12	3	5	5	41	R
47	21	13	9	5	5	53	T
48	14	10	7	9	6	46	T
49	17	10	3	6	5	41	R
50	17	11	9	6	7	50	T
51	9	14	9	9	7	48	T
52	19	15	7	8	8	57	T
53	21	9	6	7	8	51	T
54	12	9	6	4	5	36	R
55	11	14	9	5	5	44	T
56	20	14	7	7	7	55	T
57	18	8	3	5	6	40	R
58	19	13	9	9	8	58	T
59	10	10	6	7	8	41	R
60	14	7	3	4	5	33	R

Sumber : Data Primer Diolah, 2002

### 3.4 Variabel Formalisasi (X) Dan Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Dari Variabel (X) Formalisasi dan Variabel (Y) Kualitas Pelayanan, selanjutnya hasil tabel Formalisasi (X) dan hasil tabel Kualitas Pelayanan (Y) dapat ditentukan kriterianya seperti dalam tabel berikut ini:

**Tabel 25**  
**Korelasi Antara Variabel (X) dan Variabel (Y)**

No Responden	Kriteria Jawaban Dari Variabel	
	X	Y
1	T	T
2	T	T
3	T	T
4	T	T
5	T	R
6	T	T
7	T	T
8	R	R
9	T	R
10	T	T
11	T	R
12	T	T
13	R	R
14	T	T
15	R	T
16	T	T
17	R	R
18	T	R
19	T	T
20	T	T
21	T	R
22	T	T
23	R	R
24	R	T
25	T	R
26	T	T
27	R	R
28	T	T
29	T	T
30	R	T
31	T	T
32	T	R
33	T	R
34	T	T

---

35	T	R
36	T	R
37	R	R
38	T	T
39	T	T
40	T	T
41	T	R
42	R	R
43	T	T
44	T	T
45	R	T
46	T	R
47	T	T
48	T	T
49	R	T
50	T	T
51	R	T
52	T	T
53	T	T
54	R	T
55	T	T
56	T	T
57	T	R
58	T	T
59	T	R
60	T	R

---

*Sumber : Data Primer Diolah, 2002*

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan analisis dan interpretasi data yang telah penulis kemukakan sebagai pemecahan masalah atau jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini, maka penulis dapat mengambil/menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa tingkat formalisasi yang didasarkan pada standarisasi pelayanan di Kantor PDAM Kabupaten Tuban tergolong "sangat tinggi" yaitu sebesar 83%.
2. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan air bersih di Kantor PDAM Kabupaten Tuban tergolong "tinggi" yaitu sebesar 72,83%.
3. Analisis  $X^2$  yang penulis gunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa  $X^2$  hitung = 5,15 pada taraf signifikansi 0,05 lebih besar dibandingkan  $X^2$  tabel = 3,84 (dalam tabel C) dengan taraf signifikansi yang sama. Hal ini berarti menerima  $H_a$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa "Ada pengaruh antara formalisasi dengan kualitas pelayanan air bersih di Kantor PDAM Kabupaten Tuban".

### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Rasa syukur dan bangga penulis sampaikan berkaitan dengan selesainya penelitian skripsi ini yang tentunya terdapat kekurangan-kekurangan disana-sini. Keterbatasan penulis merupakan faktor utama yang dapat menyebabkan masali adanya kekurangan dalam penulisan skripsi. Akhirnya harapan penulis, tujuan penulisan skripsi dapat terwujud dengan baik. Selanjutnya berkaitan dengan pelayanan air bersih yang dihasilkan oleh PDAM Kabupaten Tuban sebaiknya lebih ditingkatkan lagi dengan tujuan PDAM kedepan yang lebih memfungsikan sebagai publik service demi terciptanya kesejahteraan masyarakat umumnya dan pelanggan PDAM khususnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Anwari. *Manajemen Pembangunan* (No. 10/III1995). Jakarta  
----- 2000 *Landasan Baru Politik Pemberdayaan BUMN*. Usahawan.(No. 02  
TH XXIX 2000)
- Ashari, A. Kholiq. 2001. *Aspirasi (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)* Juli 2001.  
Jember : FISIP UNEJ
- Budisatrio. *Usahawan* (No. 06 th XXIX) Juni 2000. Jakarta
- Black, James A dan DJ Champion. 1999. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*.  
Bandung : PT Refika Aditama
- Dimock & Dimock. 1978. *Administrasi Negara*. Jakarta : Aksara Baru
- Dirjen Dikti. 1988. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta
- Frederickson, George. 1988. *Administrasi Negara Baru*. Jakarta : LP3ES
- Fakih, Mansour. 2001. *Sesat Pikir, Teori Pembangunan dan Globalisasi*.  
Yogyakarta Insist : Pustaka Pelajar
- Gibson, Jones L, Jhon, M Ivanechevich. 1994. *Organisasi Prilaku Struktur Proses*  
*Jilid I*. Jakarta : Erlangga
- Hadi, Sutrisno. 1984. *Metode Penelitian Riset*. Yogyakarta : Gajahmada  
University Press
- , 1989. *Metode Penelitian Riset*. Yogyakarta : Gajahmada  
University Press
- Henry, Nicholas. 1998. *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Kenegaraan*.  
Jakarta : Rajawali Pers
- Hamdi, Muchlis. 2001. *Dalam Sosialisasi Peraturan Pemerintah RI Dalam*  
*Rangka Penyelenggaraan Desentralisasi Tahun 2001 (Menbangun*  
*Birokrasi Pemerintah Dengan Good Governance)*. Jakarta : Departemen  
Dalam Negeri
- Harian Kompas. 2000. Jakarta  
-----, 2002. Jakarta  
-----, 2002. Jakarta
- Harian Jawapos. 2001. Surabaya

- Hardjosoedamo, Soewarso. 1997. *Dasar-Dasar Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset
- Haroepoetri. 2002. *Restrukturisasi Ketenagalistrikan*. Jakarta : WGPSR
- Koentjaraningrat. 1976. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : PT Gramedia
- , 1990. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : PT Gramedia
- Kristiadi, JB. 1997. *Dimensi Praktis Manajemen Pembangunan di Indonesia*. Jakarta : STIA-LAN
- Kumorotomo, Wahyudi. 1999. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Rajawali Pers
- LAN RI. 1997. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia Jilid 1*. Jakarta : Haji Masagung
- Liliweri, Alo. 1997. *Sosiologi Organisasi*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti
- Loedin, A.A. 1976. *Metode Dan Tehnik Penelitian*. Jakarta : Erlangga
- Prisma. Desember 2000. Jakarta : LP3ES
- STIA-LAN RI Bekerja sama dengan Yayasan Bangun. Laporan Penelitian. 2000. *Swadaya Studi Pemodelan dan Implementasi Layanan Perkotaan (Kasus Penyediaan Pelayanan Air Bersih di DKI Jaya)*. Jakarta
- Marpaung Eryani. Laporan Penelitian. 2000. *Peningkatan Efisiensi Dalam Manajemen Air Bersih*. Jakarta
- Moeljarto. 1996. *Pembangunan Dilema dan Tantangan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Moenir H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Akasara
- Malaranggeng, Andi. *Usahawan (No. 06 Th. XXIX) Juni 2000*. Jakarta
- Numberi, Fredy. 2000. *Kebijakan Pendayagunaan Aparatur Negara Menuju Pemerintahan Yang Baik (Good Governance)*. Jakarta : Kantor Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara
- Osborne, David & Gaebler, Ted. 1996. *Mewirusahaakan Birokrasi (Mewirusaha Semangat Birokrasi ke Dalam sektor Publik)*. Jakarta : PT. Pustaka Binaman Presindo
- Purwoko. 2001. *Pusat Kajian Otonomi Daerah dan Kebijakan Publik Manajemen Otonomi Daerah*. Semarang : Cloggaps Diponegoro University

- Pranoto, Toto. 2000. *Konsep dan Perkembangan Privatisasi BUMN*. Usahawan. (No. 02 TH XXIX 2000)
- Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi (Struktur, Desain dan Aplikasinya)*. Jakarta : Arcan
- 1998. *Teori Organisasi (Struktur, Desain dan Aplikasinya)*. Jakarta : Arcan
- Retno, Nunik. 2002. *Manajemen Otonomi Daerah. Pusat Kajian kebijakan Publik dan Otonomi Daerah. Glogaps*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Rasyid, Ryaas. *Usahawan (No. 06 Th. XXIX) Juni 2000*. Jakarta
- Syahrir. 1986. *Prisma*. Jakarta : LP3ES
- Siagian, Sondang P. 1998. *Manajemen Abad 21*. Jakarta : Bumi Aksara
- Siegel, Sidney Alih Bahasa Zanzawi Suyuti & Landung Simatupang. 1997. *Statistik Non Parametrik*. Jakarta: PT Gramedia
- Sarundjajang, SH. 2000. *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Jakarta : CV Arif Jaya
- Sugiyono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta
- 2000. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES
- 1997. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES
- Sunarno. *Manajemen Pembangunan (No. 10/III) 1995*. Jakarta.
- Sutarto. 1978. *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Soekanto. *Manajemen Pembangunan (no. 19/V) April 1997*. Jakarta.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset
- 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- PDAM Tuban. 2002. *Uraian Singkat PDAM Kabupaten Tuban*. Tuban
- UU Otonomi Daerah. 1999. Jakarta : Sinar Grafika

Wahab, Solichin Abdul. 1998. *Reformasi pelayanan Publik Menuju Sistem Pelayanan Yang Responsif dan Berkualitas*. Malang : Program Pasca Sarjana Unibraw

Warsito. 2002. *Manajemen Otonomi Daerah Pusat Kajian Kebijakan Publik dan Otonomi Daerah*. Semarang : Glogaps Universitas Diponegoro

Waluyo. 1989. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Rineka Cipta



Kepada Yang Terhormat :

Bapak / Ibu/ Saudara

Pelanggan PDAM Kabupaten Tuban

Dengan Hormat,

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan air bersih yang dihasilkan oleh PDAM Kabupaten Tuban dalam mencukupi kebutuhan masyarakat (pelanggan), sebagaimana yang dirasakan oleh para pelanggan PDAM Kabupaten Tuban dalam melaksanakan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan umum (Public Service). Maka dari itu, sebelumnya, perkenankanlah saya memperkenalkan diri saya :

Nama : KRISNA DWI KARTIKA

NIM : 96 - 0910201088

Jurusan : ILMU ADMINISTRASI

Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Bersama ini, saya mohon kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan yang saya lampirkan ini. Kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara dalam mengisi daftar pertanyaan tersebut, besar sekali artinya bagi saya dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian skripsi dengan judul : *"Pengaruh Formalisasi terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih di PDAM Kabupaten Tuban"*, sebagai syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana.

Segala informasi maupun data yang Bapak/ Ibu berikan beserta dengan identitas Bapak/ Ibu/ Saudara akan saya jamin sepenuhnya kerahasiaannya dan akan kami perlakukan sama terhadap jawaban yang dinilai benar ataupun salah. Data tersebut semata-mata hanya untuk bahan skripsi dan sama sekali tidak ada hubungannya dengan hal-hal yang lain.

Akhirnya, atas kesediaan serta kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara dalam menjawab daftar pertanyaan saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

KRISNA DWI KARTIKA

KUESIONER

No Responden :

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :  
Alamat :  
Jenis Kelamin :  
Umur :  
Pendidikan Terakhir :

**II. PETUNJUK PENGISIAN**

Berilah tanda silang (X) pada kolom jawaban yang bapak/ibu/saudara anggap paling sesuai !

**I. Variabel Formalisasi (X)**

**A. Indikator Seleksi**

1. Apakah para pegawai PDAM Kabupaten Tuban telah lulus tes tulis yang diselenggarakan PDAM ?  
a) YA                      b) KADANG-KADANG                      c) TIDAK
2. Apakah para pegawai PDAM Kabupaten Tuban juga lolos dalam tes wawancara yang telah disiapkan oleh PDAM ?  
a) YA                      b) KADANG-KADANG                      c) TIDAK

**B. Indikator Persyaratan Peran**

1. Apakah para pegawai PDAM Kabupaten Tuban telah bekerja sesuai dengan keahlian yang dimilikinya ?  
a) YA                      b) KADANG-KADANG                      c) TIDAK
2. Apakah para pegawai PDAM Kabupaten Tuban memiliki kedisiplinan dalam bekerja ?  
a) YA                      b) KADANG-KADANG                      c) TIDAK

## C. Indikator Peraturan, Prosedur dan Kebijaksanaan

1. Apakah para pegawai PDAM Kabupaten Tuban mempunyai loyalitas terhadap organisasi PDAM Kabupaten Tuban ?
  - a) YA
  - b) KADANG-KADANG
  - c) TIDAK
2. Apakah para pegawai dalam memberikan pelayanan tidak ?
  - a) YA
  - b) KADANG-KADANG
  - c) TIDAK
3. Apakah para pegawai PDAM Kabupaten Tuban selalu memakai seragam dinas dalam bekerja ?
  - a) YA
  - b) KADANG-KADANG
  - c) TIDAK

## D. Indikator Pelatihan

1. Apakah PDAM Kabupaten Tuban melaksanakan program magang bagi para pegawainya ?
  - a) YA
  - b) KADANG-KADANG
  - c) TIDAK

## D. Indikator Ritual

1. Apakah pada waktu tertentu, para pegawai PDAM Kabupaten Tuban merayakan hari besar agama ?
  - a) YA
  - b) KADANG-KADANG
  - c) TIDAK
2. Apakah para pegawai PDAM kabupaten Tuban selalu mengadakan kerja bakti ?
  - a) YA
  - b) KADANG-KADANG
  - c) TIDAK

## II. Variabel Kualitas Pelayanan

### A. Indikator Tangibles ( Bukti Langsung )

1. Apakah jumlah loket yang tersedia cukup untuk dapat digunakan oleh para pelanggan dalam membayar rekening air bulanan ?
  - a) YA
  - b) KADANG-KADANG
  - c) TIDAK
2. Apakah bapak/ibu/saudara sudah merasa nyaman dengan ruang tunggu yang tersedia?
  - a) YA
  - b) KADANG-KADANG
  - c) TIDAK
3. Apakah di kantor PDAM terdapat tempat parkir yang luas dan aman ?
  - a) YA
  - b) KADANG-KADANG
  - c) TIDAK

4. Apakah dalam kantor PDAM juga tersedia alat tulis menulis dalam melayani para pelanggan ?  
a) YA                                  b) KADANG-KADANG                                  c) TIDAK
5. Apakah di dalam kantor PDAM terdapat pesawat telepon yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pelanggan ?  
a) YA                                  b) KADANG-KADANG                                  c) TIDAK
6. Apakah pada kantor PDAM terdapat meja kursi dalam melayani para pelanggan ?  
a) YA                                  b) KADANG-KADANG                                  c) TIDAK
7. Apakah bentuk kantor PDAM sudah baik ?  
a) YA                                  b) KADANG-KADANG                                  c) TIDAK

**B. Indikator Reliability ( Keandalan )**

1. Apakah permasalahan para pelanggan dapat diselesaikan dengan tepat waktu ?  
a) YA                                  b) KADANG-KADANG                                  c) TIDAK
2. Apakah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan membuahkan hasil yang akurat ?  
a) YA                                  b) KADANG-KADANG                                  c) TIDAK
3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh PDAM sudah sesuai dengan prosedur ?  
a) YA                                  b) KADANG-KADANG                                  c) TIDAK
4. Apakah bapak/ibu/saudara segera dilayani ketika yang datang ke kantor perusahaan untuk mendaftar sebagai pelanggan PDAM ?  
a) YA                                  b) KADANG-KADANG                                  c) TIDAK
5. Apakah keluhan yang bapak/ibu/saudara sampaikan ke PDAM segera ditangani ?  
a) YA                                  b) KADANG-KADANG                                  c) TIDAK

**C. Indikator Responsivness ( Daya Tanggap )**

1. Apakah PDAM tanggap terhadap keluhan yang berasal dari pelanggan ?  
a) YA                                  b) KADANG-KADANG                                  c) TIDAK

2. Apakah PDAM sanggup memperbaiki kerusakan instalasi para pelanggan ?  
a) YA                                    b) KADANG-KADANG                                    c) TIDAK
3. Apakah ketelitian yang diutamakan oleh PDAM dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan ?  
a) YA                                    b) KADANG-KADANG                                    c) TIDAK

**D. Indikator Assurance / Jaminan**

1. Apakah para pegawai PDAM memakai gaya bicara yang ramah dan sopan ?  
a) YA                                    b) KADANG-KADANG                                    c) TIDAK
2. Apakah para pagawai PDAM selalu berpakaian dengan bersih dan sopan ?  
a) YA                                    b) KADANG-KADANG                                    c) TIDAK
3. Apakah pegawai PDAM selalu menegur dan mengucapkan salam kepada para pelanggan ?  
a) YA                                    b) KADANG-KADANG                                    c) TIDAK

**E. Indikator Emphaty**

1. Apakah prosedur pelayanan yang bapak/ibu dapatkan dari PDAM tidak berbelit-belit ?  
a) YA                                    b) KADANG-KADANG                                    c) TIDAK
2. Apakah bapak/ibu/saudara mudah dalam berkomunikasi dengan para pegawai PDAM ?  
a) YA                                    b) KADANG-KADANG                                    c) TIDAK
3. Apakah para pegawai PDAM dapat menjaga hubungan dengan baik kepada para pelanggan terjalin ?  
a) YA                                    b) KADANG-KADANG                                    c) TIDAK

TABEL C. TABEL HARGA-HARGA KRITIS CHI KUADRAT<sup>1)</sup>

db	Taraf Signifikansi					
	50%	30%	20%	10%	5%	1%
1	0,455	1,074	1,642	2,706	3,841	6,635
2	1,386	2,408	3,219	3,605	5,991	9,210
3	2,366	3,665	4,642	6,251	7,815	11,341
4	3,357	4,878	5,989	7,779	9,488	13,277
5	4,351	6,064	7,289	9,236	11,070	15,086
6	5,348	7,231	8,558	10,645	12,592	16,812
7	6,346	8,383	9,803	12,017	14,017	18,475
8	7,344	9,524	11,030	13,362	15,507	20,090
9	8,343	10,656	12,242	14,684	16,919	21,666
10	9,342	11,781	13,442	15,987	18,307	23,209
11	10,341	12,899	14,631	17,275	19,675	24,725
12	11,340	14,011	15,812	18,549	21,026	26,217
13	12,340	15,119	16,985	19,812	22,362	27,688
14	13,339	16,222	18,151	21,064	23,685	29,141
15	14,339	17,322	19,311	22,037	24,996	30,578
16	15,338	18,418	20,465	23,542	26,296	32,000
17	16,338	19,511	21,615	24,769	27,587	33,409
18	17,338	20,601	22,760	25,989	28,869	34,805
19	18,338	21,689	23,900	27,204	30,144	36,191
20	19,337	22,775	25,038	28,412	31,140	37,556
21	20,337	23,858	26,171	29,615	32,671	38,932
22	21,337	24,939	27,301	30,813	33,924	40,289
23	22,337	26,018	28,429	32,007	35,172	41,638
24	23,337	27,096	29,553	33,194	36,415	42,980
25	24,337	28,172	30,675	34,382	37,652	44,314
26	25,336	29,246	31,795	35,563	38,885	45,642
27	26,336	30,319	32,912	36,741	40,113	46,963
28	27,336	31,391	34,027	37,916	41,337	48,278
29	28,336	32,461	35,139	39,087	42,557	49,588
30	29,336	33,530	36,250	40,256	43,773	50,892

<sup>1)</sup> Tabel C diringkas dari Tabel IV dalam Fisher dan Yates: *Statistical tables for biological, agricultural, dan medical research*, diterbitkan oleh Oliver and Boyd Ltd, Edinburgh, dengan izin para penulis dan penerbit.



PEMERINTAH KABUPATEN TUBAN  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

Jln. Dr. Wahidin Sudiro Husodo No. 34 Telp. 321478 Tuban 62135

SURAT - KETERANGAN

Nomor : 070/196 /411.111/2002.

Direktur Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Kabupaten Tuban,  
menerangkan bahwa :

N a m a : KRISNA DWI KARTIKA  
N I M : 96 - 1088  
Asal Sekolah : Universitas Jember  
Fakultas/PS : FISIP/AN

Teah melaksanakan penelitian dalam rangka Penyusunan Skripsi di-  
Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Kabupaten Tuban, mulai tanggal  
15 Juli 2002 s/d 17 September 2002 dengan judul :

" PENGARUH FORMALISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH DI PDAM  
KABUPATEN TUBAN "

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dipergunakan  
sebagaimana mestinya.

Tuban, 17 September 2002.

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
KABUPATEN TUBAN.  
DIREKTUR





PEMERINTAH KABUPATEN TUBAN  
 BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
 JALAN KARTINI NOMOR 2 TEL/FAX: 321018, 321020 psw 105  
 TUBAN

**SURAT KETERANGAN UNTUK MELAKUKAN SURVEY / RISET / PKL / KKN**

Nomor : 072/ 104 /414.101/2002

Berdasarkan Surat dari Lembaga Penelitian Universitas Jember tanggal 6 Juli 2002 Nomor: 735/J25.3.1/PL.5/2002 perihal Permohonan ijin Melaksanakan Survey / Riset,

Dengan ini menyatakan tidak keberatan atas Survey / Riset yang dilaksanakan oleh :

**N a m a** : **KRISNA DWI KARTIKA**  
**Pekerjaan/ Jabatan** : Mahasiswa FISIP/Jur.Adm.Negara Universitas Jember  
**Tempat tinggal/Alamat** : Kebonsari I/ 808 Tuban  
**Tema/Maksud Survey/Riset** : " PENGARUH FORMALISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH DI PDAM KAB. TUBAN "  
**Tempat/ Lokasi Kegiatan** : PDAM Kab. Tuban  
**Waktu pelaksanaan** : 3 ( Tiga) bulan sejak tanggal Surat ini dikeluarkan  
**Banyaknya anggota** : -  
**Lain - lain** : -

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dalam jangka waktu 1 X 24 jam setelah tiba ditempat kegiatan diwajibkan melapor kedatangannya kepada Camat Setempat.
2. Menjaga Tatib Keamanan, kesopanan dan kesusilaan serta menghindari perbuatan -perbuatan baik lisan maupun tulisan yang dapat melukai / menyinggung perasaan atau menghina Agama, Bangsa, dan Negara dari suatu golongan penduduk.
3. Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan-kegiatan diluar yang telah ditetapkan tersebut diatas.
4. Setelah berakhirnya pelaksanaan Survey / Riset /PKL/KKN diwajibkan terlebih dahulu melaporkan kepada Camat setempat dan Bupati Tuban cq. Bappeda Kabupaten Tuban .
5. Dalam pelaksanaan Survey / Riset/PKL/ KKN yang mengikutsertakan Warga Negara Asing sebagai tenaga Ahli/ Petugas Lapangan supaya melaporkan kepada Kepala Kepolisian Resort Tuban yang merupakan kewajiban menurut Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1954
6. Setelah melaksanakan Survey / Riset / PKL / KKN wajib melaporkan hasilnya kepada Bupati Tuban cq .Bappeda Kabupaten Tuban.
7. Surat Keterangan ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata Pemegang Surat keterangan ini tidak memenuhi ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Tuban, 15 Juli 2002

An. BUPATI TUBAN  
 KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
 KABUPATEN TUBAN



Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Kepala Kepolisian Resort Tuban
2. Yth. Komandan KODIM 0811 Tuban
3. Yth. Direktur PDAM Kab. Tuban
4. Yth. Ketua Lembaga Penelitian Univ. Jember



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Telp. (0331) 337818, 339385 Fax. (0331) 337818 Jember 68121  
E-mail : lemlit\_unej @ jember.telkom.net.id

Nomor : 735/J25.3.1/PL.5/2002  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin melaksanakan Penelitian

06 Juli 2002

Kepada : Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa  
Dan Perlindungan Masyarakat  
Pemerintah Kabupaten Tuban  
di -

TUBAN.

Menunjuk surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember No. 2044/J25.1.2/PL.5/2002 tanggal 04 Juli 2002, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : KRISNA DWI KARTIKA / 96-1088  
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik / Administrasi Negara  
Alamat : Kebonsari I / 808 Tuban.  
Judul Penelitian : Pengaruh Formalitas Terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih Di PDAM Kab. Tuban.  
Lokasi : PDAM Kab. Tuban.  
Lama Penelitian : 3 (tiga) bulan.

Maka kami mohon dengan hormat bantuan serta perkenan saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa bersangkutan dalam melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan saudara disampaikan terima kasih.



Ketua,

Dr. H. T. Sutikto, MSc.  
NIP. 131 131 022

Tembusan Kepada Yth. :

1. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip.

SUSUNAN ORGANISASI TATA KERJA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
KABUPATEN TUBAN

Lampiran Keputusan Bupati Tuban  
Nomor : 486 Tahun 2001  
Tanggal : 5 November 2001

