

**KINERJA PELAYANAN PELANGGAN  
DI SUB BAGIAN HUBUNGAN LANGGANAN PDAM  
KABUPATEN BOYOLALI**



**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Sebutan  
Vokasi Ahli Madya ( A.Md ) Dalam Bidang  
Manajemen Administrasi**

Oleh :

**NING LUKITO SARI  
D1507111**

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2010**

## **PERSETUJUAN**

### **KINERJA PELAYANAN PELANGGAN DI SUB BAGIAN HUBUNGAN LANGGANAN PDAM KABUPATEN BOYOLALI**

Disusun Oleh ;

**Ning Lukito Sari**

**D1507111**

**Disetujui Untuk Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji  
Pada Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Pembimbing

**Drs. Agung Priyono, M. Si**

**NIP. 19490205 198012 1 001**

**PENGESAHAN****KINERJA PELAYANAN PELANGGAN  
DI SUB BAGIAN HUBUNGAN LANGGANAN PDAM  
KABUPATEN BOYOLALI**

Disusun Oleh ;

**Ning Likito Sari**

**D1507111**

Telah diuji dan disahkan oleh Tim Penguji  
Pada Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari ; .....

Tanggal ; ..... 2010

**Tim Penguji :**

1. Penguji I

**:Drs. Sonhaji, M.Si** .....

**NIP. 19590907 19802 1 001**

2. Penguji II

**:Drs. Agung Priyono, M.Si** .....

**NIP. 19490205 198012 1 001**

Mengetahui

Dekan

Ketua Program

**Drs. Supriyadi, SN, SU**

**NIP 19490205 198012 1 001**

**Drs. H. Sakur, M. S**

**NIP 19490205 198012 1 001**

## PERNYATAAN

Nama ; NING LUKITO SARI  
NIM ; D1507111

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir berjudul “ KINERJA PELAYANAN PELANGGAN DI SUB BAGIAN HUBUNGAN LANGGANAN PDAM KABUPATEN BOYOLALI “ adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam tugas akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

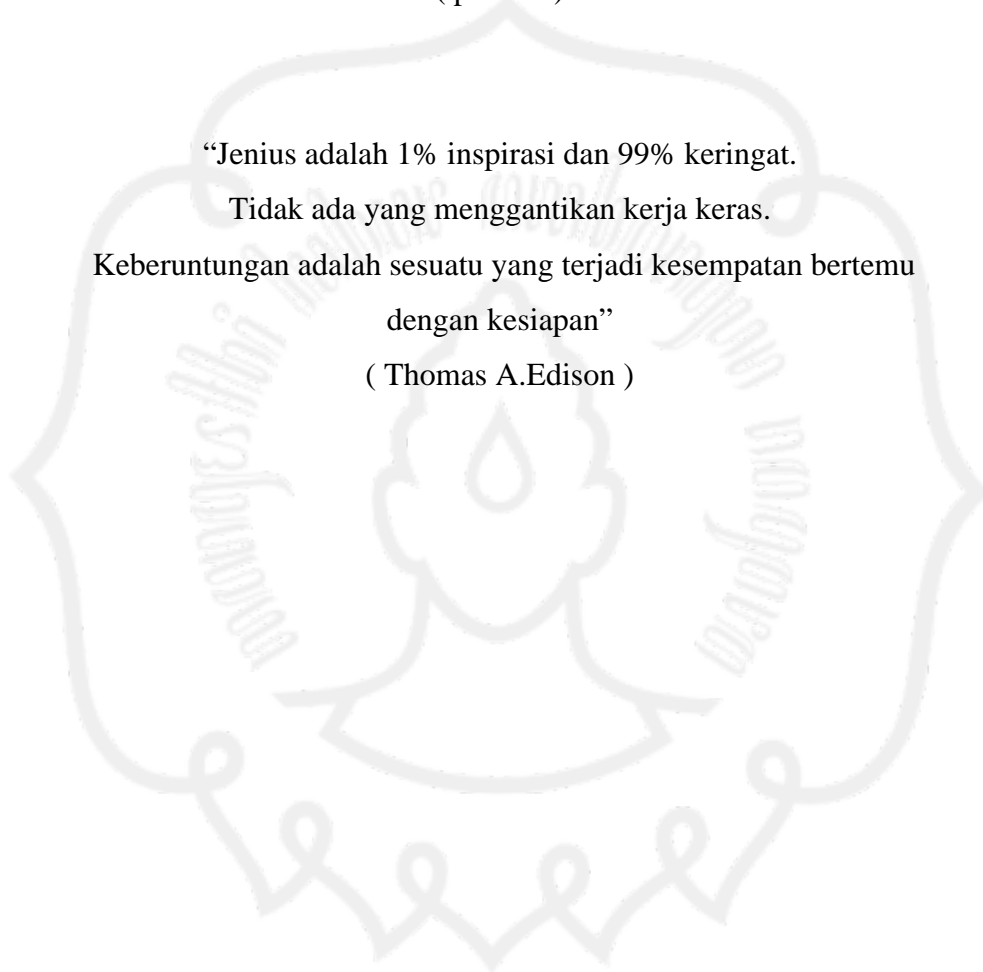
Surakarta, Juni 2010  
Yang Membuat Pernyataan

NING LUKITO SARI

## MOTTO

“Semangat untuk hidup yang lebih baik,  
karena semangat yang besar awal dari kesuksesan “  
( penulis )

“Jenius adalah 1% inspirasi dan 99% keringat.  
Tidak ada yang menggantikan kerja keras.  
Keberuntungan adalah sesuatu yang terjadi kesempatan bertemu  
dengan kesiapan”  
( Thomas A.Edison )



## PERSEMBAHAN

*Dengan segala kerendahan hati karya sederhana ini ku persembahkan kepada;*

- ❖ *Ayah dan Ibu ku yang telah memberikan dorongan moril maupun materie.*
- ❖ *Keluarga ku yang selalu memberikan aku semangat dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.*
- ❖ *Sahabat-sahabatku Handa, Tuyulita, Cebong, Gembul, Gendhon dan Menul yang selalu mendampingi.*
- ❖ *Sahabat-sahabatku DIII Manajemen Administrasi khususnya kelas A.*
- ❖ *Seseorang yang selalu memberi semangat dan dukungan hingga terselesaikanya Tugas Akhir Ini..*
- ❖ *Almamaterku.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan terang berkat Nya bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

Penulis Tugas Akhir dengan Judul Tata Kearsipan Bagian Personalia RS. Panti Waluyo Surakarta merupakan suatu bentuk pengaplikasian teori yang pernah penulis terima selama kuliah dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Selain itu, penulisan Tugas Akhir ini dilakukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat guna memperoleh gelar Vokasi Ahli Madya di bidang Manajemen Administrasi.

Didalam Tugas Akhir ini banyak kesulitan yang penulis hadapi, namun berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya kesulitan yang timbul dapat teratasi. Karena itu pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada ;

1. Drs. Agung Priyono selaku pembimbing yang telah membimbing penulis hingga terselesainya penulisan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Drs.H.Supriyadi, SN, SU selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta
3. Drs. H. Sakur, M.S selaku ketua Program Diploma III Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta dan
4. Bapak Drs. Ali, M. Si. selaku Pembimbing Akademis Penulis.
5. Bapak Ir. Cahyo Sumaro Selaku Pimpinan PDAM Kab. Boyolali.
6. Ibu Sri Wulandari, SE. selaku Kepala Bagian Hubungan Langgan PDAM Kab. Boyolali.
7. Staff Bagian Hubungan Langgan, Keuangan, Pembaca Meter dan Seluruh Staff Yang Ada Pada PDAM Kab. Boyolali
8. Ayah dan Ibu yang selalu memberiku motivasi untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Dan Pihak Lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Kepada semuanya penulis hanya mengucapkan banyak terima kasih.

Saya menyadari bahwa dalam melakukan pengamatan dan penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangannya mengingat keterbatasan kemampuan penulis.

Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan masukan dari pembaca demi meningkatkan pengetahuan penulis.

Harapan Saya, karya sederhana ini dapat memberi manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang memerlukannya.

Surakarta, Juni 2010

Penulis

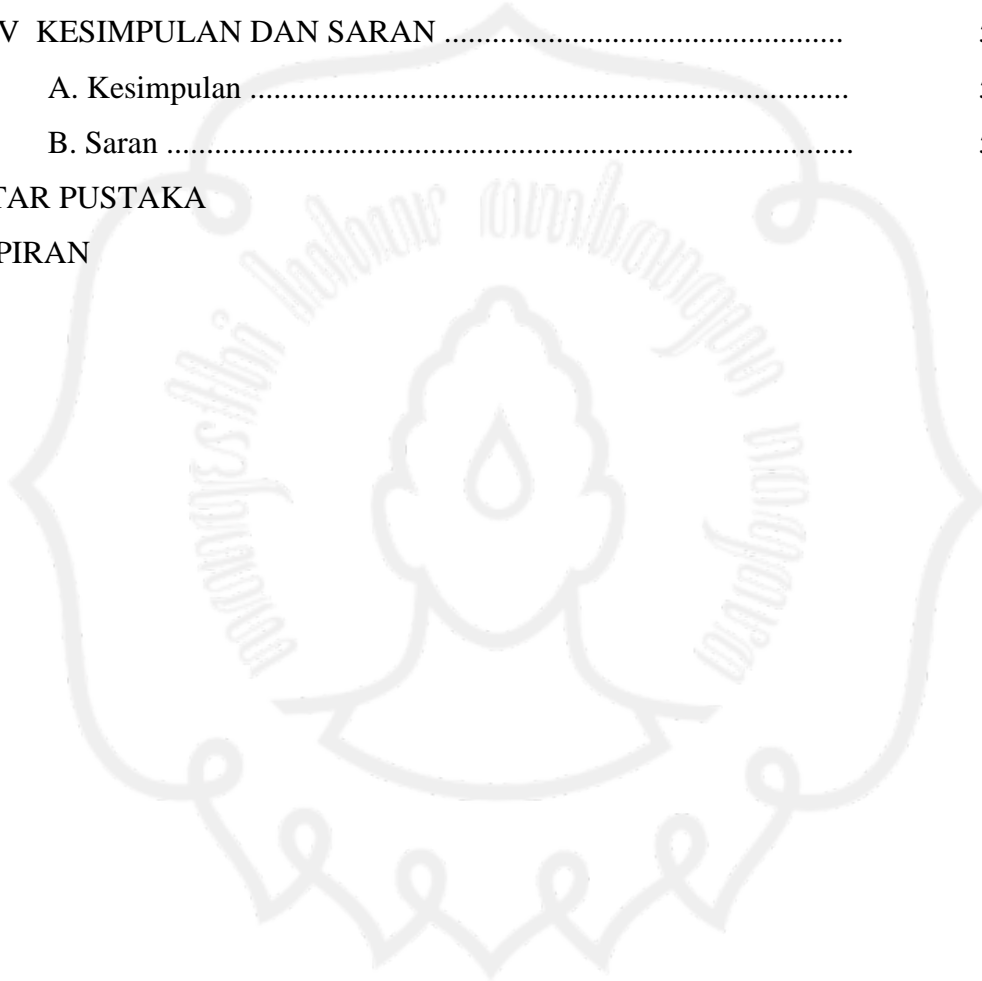




## DAFTAR ISI

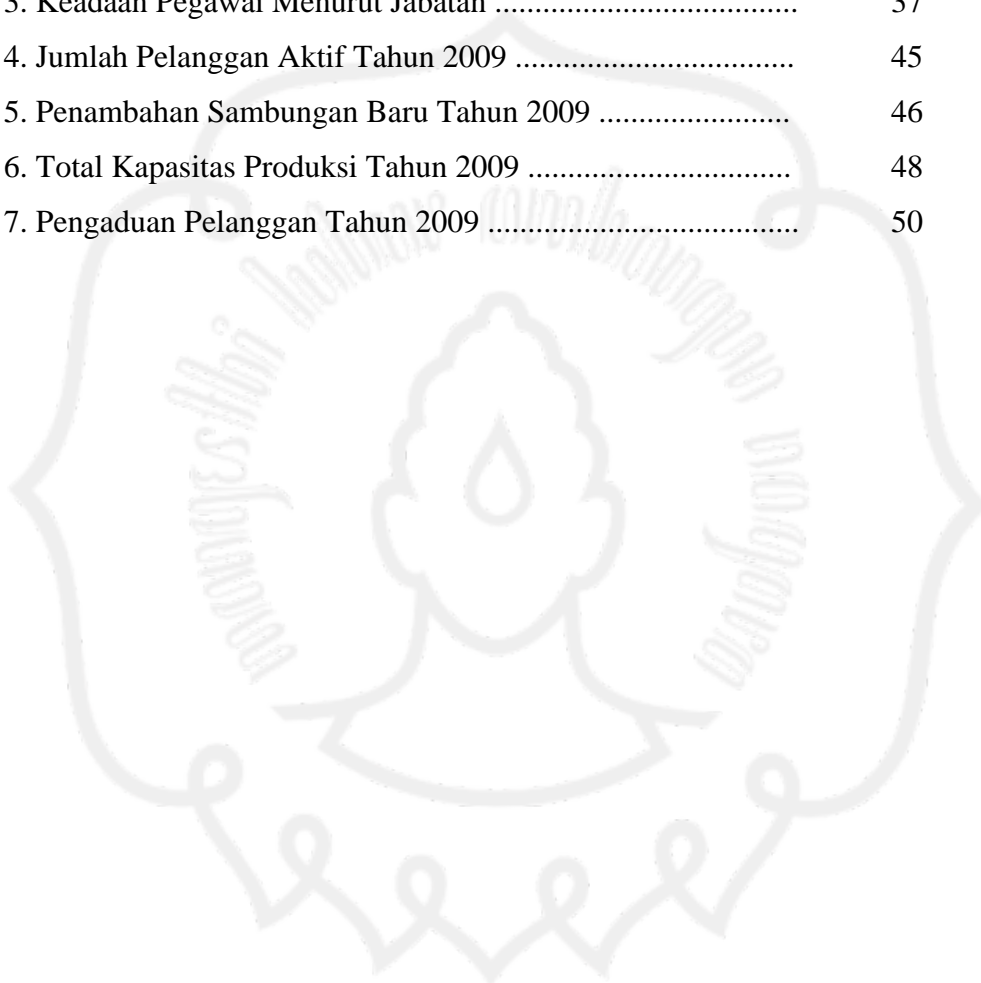
	HALAMAN
HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN .....	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Pengamatan.....	3
D. Manfaat Pengamatan.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENGAMATAN ..</b>	<b>5</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	5
1. Pengertian Kinerja .....	5
2. Pengertian Pelayanan .....	8
3. Pengertian Pelanggan .....	14
B. Metode Pengamatan .....	15
1. Lokasi Pengamatan .....	15
2. Bentuk Pengamatan .....	15
3. Sumber Data .....	16
4. Metode Pengumpulan Data .....	16
5. Teknik Analisis Data .....	17
<b>BAB III DESKRIPSI LOKASI .....</b>	<b>18</b>
A. Sejarah Berdirinya PDAM Kab. Boyolali .....	18
B. Visi Misi dan Tujuan PDAM .....	20

C. Struktur Organisasi .....	21
D. Golongan Pelanggan .....	31
E. Daerah Pelayanan dan Sumber Air .....	34
F. Keadaan Pegawai .....	35
BAB IV PEMBAHASAN .....	40
Kinerja pelayanan pelanggan di sub bagian hubungan langgan PDAM kabupaten Boyolali .....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	53
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Keadaan Pegawai Menurut Jenis Kelamin .....	36
Tabel 2. Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan .....	36
Tabel 3. Keadaan Pegawai Menurut Jabatan .....	37
Tabel 4. Jumlah Pelanggan Aktif Tahun 2009 .....	45
Tabel 5. Penambahan Sambungan Baru Tahun 2009 .....	46
Tabel 6. Total Kapasitas Produksi Tahun 2009 .....	48
Tabel 7. Pengaduan Pelanggan Tahun 2009 .....	50



## ABSTRAK

**NING LUKITO SARI, D1507111, Kinerja pelayanan di sub bagian hubungan langganan PDAM Kab. Boyolali, Program Studi Manajemen Administrasi Program Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010, 54 halaman.**

Sumber air berperan sangat penting sebagai modal utama peningkatan derajat kesehatan, kesejahteraan serta kecerdasan bangsa. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kebutuhan akan air bersih Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Boyolali sebagai badan usaha milik daerah yang bergerak dalam penyediaan air bersih dituntut untuk dapat menyediakan air bersih bagi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum, meliputi pelayanan sambungan baru, melayani pengaduan mengenai saluran air, melayani sistem pembayaran yang meliputi pendaftaran pelanggan baru, biaya pemasangan dan pembayaran rekening.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu mendiskripsikan, memaparkan, menganalisis sejumlah data yang ada di sub bagian hubungan langganan Perusahaan Daerah Air Minum, yang didukung dengan data-data yang diperoleh dari observasi langsung dilapangan praktek kerja dengan mendokumentasikan data-data yang diambil. Analisis data dalam penelitian ini, yaitu data yang telah diperoleh selanjutnya diolah dan dianalisis dengan metode deskriptif, yaitu dilakukan dengan menyusun data-data yang telah dikumpulkan kemudian membuat klasifikasi dan menetapkan standar serta kedudukan unsur-unsur satu dengan yang lain, sehingga dapat dianalisa dan diinterpretasikan. (Sutopo.2002).

Kinerja pelayanan pelanggan di sub bagian hubungan langganan Perusahaan Daerah Air Minum sudah baik, dengan ditinjau semakin meningkatnya jumlah pelanggan pemasangan sambungan rumah setiap tahunnya. Tetapi dilihat dari kapasitas produksi air, belum dapat melayani secara optimal karena dari air yang diproduksi masih banyak terjadi kehilangan air yang disebabkan karena kebocoran dan pencurian air.

## ABSTRACT

**NING LUKITO SARI. D1507111. The service Performance of Customer Service Sub Devision of Regency Boyolali's PDAM. Administration Management Program Study, Diploma III Program, Social and Political Sciences Faculty, Surakarta Sebelas Maret University, 2010, 54 pages.**

The water source is very important as the main capital in improving the nation's health, welvare and intellectual degree. In the attempt of improving the service for the clean water demand in drinking Water Local Company of Regency Boyolai as local government-owned enterprise operating in the clean water provision is required to be able to provide clean water for the society needs.

The service in Drinking Water Local Company includes new installation, serving the grievance about water piping, serving about the payment system including the new costumer registration, installation cost and account payment.

This study belongs to a descriptive qualitative describing, exposing, and analyzing a number of data existing in the Customer Service Sub Devision of Drinking Water Local Company, supported by the data obtained from direct observation to the work practice field by documenting the data obtained. the data obtained was than processed and then analyzed using the descriptfve method, that is, to arrange the data collected and then making classification and determining the standard as well as position of one element in th relation to another, so that it can be analyzed and interpreted. (Sutopo, 2002).

The performance of customer service in Customer Service Sub Devision of Drinking Water Local Company, viewed from the increasingly high number of house installation customers annually. However, viewed from the capacity of water production, it has not been capable to give optimum service because there are some loses from the water produced due to water leakage and stealing.

**KINERJA PELAYANAN PELANGGAN  
DI SUB BAGIAN HUBUNGAN LANGGANAN PDAM KABUPATEN  
BOYOLALI**



**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat dalam memperoleh sebutan  
Vokasi Ahli Madya (A.md)  
Program Study Manajemen Administrasi**

**Oleh :  
Ning Lukito Sari  
D1507111**

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2010**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Air adalah sumber kehidupan yang sangat vital bagi manusia di muka bumi ini, dan tidak ada satu pun makhluk yang dapat hidup tanpa air. Seperti tercantum dalam pasal 33 ayat (3) UUD 1945 memberikan pengertian bahwa fungsi bumi, air dan kekayaan yang terkandung di dalamnya harus dapat dipergunakan untuk menjamin kemakmuran dan kesejahteraan seluruh rakyat. Peningkatan kebutuhan akan air demikian terasa setelah manusia tidak hanya membutuhkan air untuk keperluan hajat hidup orang banyak, namun juga dipergunakan untuk keperluan industri.

Sumber air berperan sangat penting sebagai modal utama peningkatan derajat kesehatan, kesejahteraan serta kecerdasan bangsa. Dan air juga sebagai modal dasar pertumbuhan ekonomi serta sector lainnya yang perkembangannya di daerah perkotaan dan pedesaan. Karena itu, aspek pelayanan air minum perlu ditingkatkan supaya distribusinya merata dan kebutuhan air bersih tercukupi. Pelayanan kepada pelanggan mempunyai peranan yang sangat penting, apalagi dengan tingkat ketergantungan masyarakat akan air bersih yang sudah demikian besar.

Pelayanan yang sudah diberikan perlu diperhatikan perkembangannya, misalnya menyediakan air bersih ke pelanggan-pelanggannya dengan kondisi yang dapat diandalkan baik kualitas dan kuantitasnya agar mengalir setiap harinya, disertai system pelayanan yang memadai. Dalam rangka usaha meningkatkan pelayanan kebutuhan masyarakat akan air bersih Perusahaan Daerah Air minum Kabupaten Boyolali sebagai suatu Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dalam penyediaan air bersih dituntut untuk dapat menyediakan air bersih tersebut.

Adapun jenis-jenis pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Boyolali salah satu diantaranya adalah informasi tentang macam-macam pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Melayani sambungan baru dari pelanggan baru, dimana setiap masyarakat yang ingin mengajukan sambungan baru dapat langsung datang ke bagian hubungan langganan.
2. Melayani pengaduan mengenai gangguan saluran air yang dapat langsung ditangani oleh bagian hubungan langganan yang pelaksanaannya dilakukan oleh sub bagian meter air.
3. Melayani system pembayaran yang meliputi pendaftaran pelanggan baru, biaya pemasangan, pembayaran rekening yang setiap bulannya harus dilakukan oleh pelanggan.

Pelaksanaan kerja pada suatu organisasi tentu juga menemui hambatan baik berasal dari karyawan maupun peralatan yang tersedia yang harus segera diatasi. Hambatan-hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan dalam pelayanan yaitu :

1. Adanya kesamaan nama pelanggan sehingga membutuhkan ketelitian dalam mencari nomor sambungan rumah (SR) atau nomor langganan.
2. Stok barang yang habis sehingga ada keterlambatan pemasangan sambungan baru.
3. Pengaduan yang berulang-ulang akibat dari pelanggan karena kerusakan yang belum ditangani akibat dari terbatasnya petugas yang memperbaiki.

Oleh sebab itu untuk mencapai tujuan, maka perusahaan harus mengusahakan dan mengarahkan kegiatan usahanya untuk menghasilkan produk air bersih yang dapat memberikan kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk usaha pemasaran bisa tercapai keberhasilannya dapat diwujudkan dengan ketepatan produk dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan. Dan untuk menunjang agar menarik pelanggan harus didasarkan pada konsep pelayanan dan peningkatan sumber daya manusia (SDM) di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Boyolali itu sendiri.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah yang diajukan ini adalah :

**Bagaimana kinerja pelayanan terhadap pelanggan di sub-bagian hubungan pelanggan yang ada di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Boyolali.**



### **C. Tujuan Pengamatan**

#### 1. Tujuan Operasional :

- a. Untuk mengetahui secara mendalam tentang pelayanan yang ada di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Boyolali.
- b. Untuk mengetahui bagaimana usaha yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Boyolali untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
- c. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang terdapat dalam pelaksanaan pelayanan terhadap pelanggan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Boyolali.

#### 2. Tujuan Fungsional

Penelitian ini bertujuan agar hasilnya nanti dapat berfungsi dan berguna bagi Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Boyolali baik itu sebagai pengetahuan, masukan dan bahan pertimbangan dalam melaksanakan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan terhadap para pelanggan.

#### 3. Tujuan Individu

Penelitian ini dilaksanakan sebagai persyaratan untuk memperoleh sebutan Profesional Ahli Madya Program Studi Manajemen Administrasi Program Diploma III Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

### **D. Manfaat Pengamatan**

Manfaat yang dapat diperoleh dari pengamatan ini adalah :

1. Untuk melatih mahasiswa dalam mengadakan pengamatan dan menyusun hasil pengamatan dalam bentuk yang sistematis.

2. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kinerja pelayanan terhadap pelanggan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Boyolali.
3. Untuk lebih meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam membuat perbandingan antara teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan praktek yang sebenarnya.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENGAMATAN**

#### **A. TINJAUAN PUSTAKA**

##### **1. Pengertian Kinerja**

Menurut Linjan Poltak Sinambela ( 2005 :136 ) kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan Lukman Ali menyatakan “kinerja” adalah suatu yang dicapai, prestasi yang diperhatikan dan kemampuan kerja. ( 1996:503 )

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata performance. Performance berasal dari kata to perform yang mempunyai beberapa masukan ( entries ). Menurut Linjan Poltak Sinambela ada beberapa masukan ( entries ) dalam kinerja yaitu: Melakukan, memenuhi atau menjalankan sesuatu, melaksanakan suatu tanggung jawab dan melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang.( 2005 :136 )

Dalam sebuah kinerja perlu pelaksanaan evaluasi kinerja. Pertemuan evaluasi kinerja adalah dasar bagi penilaian atas tiga elemen kunci suatu kinerja, yaitu : kontribusi, kompetensi, dan pengembangan yang berkelanjutan. Untuk pelaksanaan evaluasi kinerja yang baik maka diperlukan sasaran evaluasi kinerja sebagai berikut :

##### **1. Motivasi**

Motivasi merangsang orang untuk meningkatkan kinerja dan mengembangkan keahlian.

##### **2. Pengembangan**

Memberikan dasar umum untuk mengembangkan dan memperluas atribut dan kompetensi yang relevan atas peran mereka sekarang maupun peran di masa depan terutama karyawan yang memiliki potensi untuk melakukannya.

### 3. Komunikasi

Berfungsi sebagai saluran komunikasi dua arah tentang peran, sasaran, hubungan, masalah kerja dan aspirasi ( Surya Dharma, 2005:125-126 ).

Selain variable-variabel tersebut Menurut Darmawan Wibisono ( 2006:99 ) ada beberapa variable kinerja yang berkaitan dengan pelanggan meliputi :

1. Kepuasan pelanggan ( Customer Satisfaction )
2. Mempertahankan pelanggan yang sudah ada ( Customer Retention )
3. Memperoleh pelanggan baru ( Customer Acquisition )
4. Keuntungan yang dihasilkan dari pelanggan ( Customer Profitability )
5. Pangsa pasar ( Market Share )
6. Pangsa bisnis ( Account Share )

Berdasar pada review literature yang ada diketahui bahwa untuk mengukur kinerja harus dipergunakan dua jenis ukuran, yaitu ukuran yang berorientasi pada proses dan ukuran yang berorientasi pada hasil. Adapun ukuran atau indikator-indikator tersebut diuraikan sebagai berikut :

#### 1. Ukuran Yang Berorientasi Pada Hasil :

##### a. Efektivitas

Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

##### b. Produktivitas

Produktivitas adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat

##### c. Efisiensi

Efisiensi adalah perbandingan terbalik antara keluaran dan masukan.

##### d. Kepuasan

Kepuasan artinya seberapa jauh Pemerintah Daerah dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.

e. Keadilan

Keadilan yang merata, artinya cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan Pemerintah Daerah harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

2. Ukuran Yang Berorientasi Pada Proses

a. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan produsen untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

b. Responsibilitas

Responsibilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan Pemerintah dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

c. Keadaptasian

Keadaptasian adalah suatu ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

d. Akuntabilitas

Ini adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan Pemerintah dengan ukuran. Ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders.

e. Kelangsungan Hidup

Kelangsungan Hidup artinya seberapa jauh Pemerintah Daerah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetensi dengan daerah atau program lain.

f. Kebukaan/Transparansi

Yang dimaksud dengan keterbukaan atau transparansi adalah bahwa prosedur/tata cara penyelenggaraan Pemerintah dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar

mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

g. Empati

empati adalah perlakuan atau perhatian Pemerintah Daerah atau penyelenggara jasa pelayanan atau providers terhadap isu-isu actual yang sedang berkembang di masyarakat. (Ratminto dan atik septi winarsi, 2007:179-182 )

## 2. Pengertian Pelayanan

Menurut H.A.S Moenir ( 1995:17 ) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Sedangkan Lukman Ali menyatakan “pelayanan” berasal dari kata dasar layan, melayani, membantu menyiapkan, atau pelayanan artinya perihal atau tata cara melayani. ( 1996:571 )

Dewasa ini kebutuhan pelayanan menjadi semakin kompleks terutama kebutuhan yang bersifat umum. Dalam perkembangan pelayanan saat ini sangat tidak terbatas pada kebutuhan-kebutuhan pribadi saja tetapi juga pelayanan diberikan kepada kelompok. Oleh sebab itu muncul adanya kebutuhan dan pelayanan umum. Kebutuhan umum adalah kebutuhan yang menyangkut kepentingan orang banyak, sementara pelayanan umum bisa didefinisikan sebagai berikut :

“Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur, metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya” ( H.A.S. Moenir,1995:26-27 )

Menurut Lijan Poltak Sinambela pelayanan umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. ( 2005:5 )

Sementara dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum dosebutkan bahwa :

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

Dari penjelasan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan yaitu suatu tindakan atau aktivitas seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan dan harapan orang lain yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh pihak-pihak yang terlibat secara langsung yaitu konsumen atau pelanggan dan pemberi pelayanan.

### 1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Timbulnya pelayanan dari orang kepada orang lain akan terwujud dari segi kemanusiaannya. Jika direnungkan lebih dalam akan terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan bersifat material. Faktor yang bersifat mendasar ada 3 jenis (H.A.S Moenir,1995:12) yaitu :

- a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang;
- b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong;
- c. Adanya keyakinan bahwa berbuat kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal soleh.

Sedangkan faktor yang bersifat material adalah organisasi yang menimbulkan hak dan kewajiban, baik ke dalam maupun ke luar. Hak dan kewajiban ke dalam dapat disebutkan misalnya :

- a. Hak :
  1. Hak mendapatkan perlakuan yang sama atas dasar aturan yang adil dan jujur;
  2. Hak atas penghasilan berdasarkan peraturan yang ada;
  3. Hak istirahat sesuai dengan konvensi Internasional Labour Organisation (ILO);
  4. Hak perlindungan terhadap kesehatan, keselamatan kerja.
- b. Kewajiban :

1. Menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya dalam waktu yang ditetapkan (sesuai dengan SOP);
2. Melayani keperluan orang yang berkepentingan, baik orang dalam (sesama pegawai atau karyawan) maupun orang lain bukan pegawai atau karyawan, dengan cara dan sikap yang sama (sesuai dengan norma umum dan upaya organisasi);
3. Mentaati aturan organisasi;
4. Bersikap dan bertingkah laku sesuai dengan doktrin dan budaya organisasi.

Adapun hak dan kewajiban ke luar ditujukan kepada orang luar atau masyarakat yang berkepentingan ialah :

a. Hak :

1. Bertahan terhadap paksaan yang bersifat penyimpangan dari aturan organisasi;
2. Melakukan tindakan darurat di “lapangan” apabila diperlukan.

b. Kewajiban :

Melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (H.A.S Moenir 1995:15-16)

Persoalan hak mendapatkan pelayanan dapat dinyatakan bahwa hak itu berlaku kepada siapapun, baik ia anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar bukan anggota organisasi tersebut. Jadi hak atas pelayanan ini sifatnya universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat;
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran, atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos foto copy/cetak), atau alasan untuk kesejahteraan;



3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang “bulu”. Artinya kalau memang untuk mengurus permohonan;
4. Pelayanan yang jujur dan tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu. (H.A.S Moenir 1995:41-42)

Dengan keempat hak tersebut di atas menjadikan seseorang yang berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat. Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas, dan dampak kepuasan terlihat pada :

1. Masyarakat sangat menghargai (respect) kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang “remeh” dan tidak pula berkelakuan sembarangan;
2. Masyarakat terdorong untuk mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat berbentuk system pengendalian diri (self control) yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara;
3. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum;
4. Kelambatan-kelambatan yang “biasa” ditemui, dapat dihindarkan dan ditindakan;
5. Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha masyarakat adil dan makmur berlandaskan pancasila. (H.A.S Moenir 1995:45)

Selain itu H.A.S Moenir ( 1995:88-119 ) menyebutkan adanya beberapa faktor yang turut mempengaruhi baik tidaknya suatu pelayanan. Pengaruh di sini bisa bersifat positif jika faktor tersebut dapat semakin meningkatkan kualitas layanan dan sebaliknya bisa pula menghambat atau menjadi tantangan jika faktor tersebut tidak mendukung. Faktor tersebut adalah :

1. Kesadaran

Kesadaran didefinisikan sebagai “suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.” Dari pengertian tersebut maka kesadaran merupakan hasil suatu proses yang kadang memerlukan waktu cukup lama untuk menumbuhkannya, dalam kondisi yang tenang atau tidak dalam keadaan emosi.

## 2. Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Maka manusia bisa menjadi subjek atau obyek aturan. Manusia sebagai subyek aturan dapat berdasarkan pertimbangan kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana, dan kedisiplinan.

## 3. Organisasi

Organisasi pelayanan adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Di dalam organisasi terdapat system, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

## 4. Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi baik dalam bentuk uang atau fasilitas.

## 5. Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan merupakan sesuatu yang perlu dikuasai dalam manajemen organisasi. Robert R. Katz menyebutkan ada tiga jenis kemampuan dasar yang dimiliki orang-orang dalam organisasi agar bisa berdaya guna dan berhasil, yaitu : kemampuan teknik (technical skill), kemampuan bersifat manusiawi (human skill) dan kemampuan membuat konsepsi (conceptual skill). Adanya kemampuan tersebut perlu didukung dengan keterampilan yang memadai, sehingga pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik. Salah

satu upaya untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan adalah dengan sarana diklat, training atau pelatihan maupun belajar dari pengalaman yang sudah ada.

#### 6. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama, alat pembantu atau penunjang pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi social dalam rangka memenuhi kepentingan orang-orang yang berhubungan dengan organisasi tersebut. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

1. Meningkatkan proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu;
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa;
3. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin;
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
5. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelaku;
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan;
7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mempengaruhi sifat emosional mereka.

### 3. Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya. Kotler (1994) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

#### 1. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), menyediakan kartu komentar (yang bisa diisi langsung atau yang bisa dikirimkan via pos kepada perusahaan), menyediakan saluran telepon khusus (customer hot lines) dan lain-lain.

## 2. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

## 3. Ghost shopping

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu ghost shopper tersebut menyampaikan teman-temannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

## 4. Lost customer analysis

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah berganti pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. (dikutip oleh Fandy Tjiptono, 1996:148-150)

Tentang kepuasan pelanggan, Endar Sugiarto memberikan pandangan sebagai berikut :

“agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kehendak pemakai jasa, maka ukuran keberhasilan pelayanan tidak muncul dari pihak manajemen, tetapi dari pemakai jasa itu sendiri, perlu diketahui pendapat dari para pemakai jasa tentang pelayanan yang diberikan”  
(Endar Sudiarto, 1999:39)

Terkait dengan semua penjelasan di atas, pelayanan yang diberikan oleh Kantor PDAM Kabupaten Boyolali merupakan bentuk nyata dari semua penerapan dari teori tersebut.

#### 4. Pengertian Pelanggan

Pelanggan sering juga disebut konsumen yaitu pengguna jasa pelayanan yang diberikan oleh seseorang. Pelanggan adalah public (masyarakat). Secara keseluruhan pelanggan adalah faktor yang terpenting yang menentukan kesuksesan pada dunia usaha.

Hal terpenting dalam kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan adalah ukuran pengaduan (complaint) pelanggan yang biasanya terjadi karena adanya ketidakpuasan dari pelanggan. Untuk itu pentingnya menjalin hubungan dengan pelanggan. Ada empat proses menumbuhkan hubungan jangka panjang yang menguntungkan dengan pelanggan menurut Darmawan Wibisono ( 2006:100-102 ) :

##### 1) Pemilihan Pelanggan

Proses pemilihan pelanggan dimulai dengan membagi pasar ke dalam segmen-segmen, kemudian menentukan segmen yang menjadi sasaran agar perusahaan dapat berkonsentrasi di segmen tersebut untuk memaksimalkan peluang yang menguntungkan.

##### 2) Akuisisi Pelanggan

Dalam proses akuisisi pelanggan, perusahaan harus berusaha untuk menawarkan produknya kepada pelanggan yang belum pernah menggunakan produk perusahaan tersebut.

##### 3) Mempertahankan Pelanggan

Perusahaan harus berusaha mempertahankan pelanggan yang telah dimilikinya, karena lebih mudah bagi suatu perusahaan untuk mempertahankan pelanggan yang sudah dimiliki disbanding dengan harus mencari lagi pelanggan baru.

##### 4) Pertumbuhan Pelanggan

Pertumbuhan Pelanggan dapat dilakukan dengan cara akuisisi pelanggan baru atau meningkatkan share pembelian produk oleh pelanggan yang telah dimiliki.

Jadi pelanggan adalah seseorang atau sekelompok orang yang menggunakan, memanfaatkan atau mengkonsumsi produk yang telah dihasilkan oleh produsen yang berupa barang atau jasa baik secara langsung maupun tidak langsung.

## **B. Metode Pengamatan**

### **1. Lokasi Pengamatan**

Sesuai dengan judul yang diambil, yaitu Kinerja Pelayanan Sambungan Rumah Terhadap Pelanggan PDAM Kabupaten Boyolali Tahun 2009, maka penelitian ini mengambil lokasi di PDAM Kabupaten Boyolali.

### **2. Bentuk Pengamatan**

Berdasar tujuan yang hendak dicapai, pengamatan ini lebih menitik beratkan pada pengamatan lapangan. Bentuk pengamatan ini bersifat deskriptif kualitatif, menurut Surakhmad (1985:145) yaitu mendiskripsikan, memaparkan, menganalisa sejumlah data yang ada.

### **3. Sumber Data**

Sumber data yang diperoleh penulis dalam pengamatan ini adalah :

#### **a. Sumber wawancara langsung**

Yaitu data yang diperoleh langsung melalui observasi secara langsung di PDAM Kabupaten Boyolali yang kemudian diolah oleh penulis.

Dalam pengamatan ini yang menjadi sumber data adalah :

1. Kepala Sub Bagian hubungan langganan.
2. Staff hubungan langganan.

#### **b. Data melalui buku-buku perusahaan**

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui buku-buku, laporan tahunan perusahaan dan keterangan lain yang berupa lesflet atau brosur.

c. Teknik pengambilan sample

Menurut Sugiyono (1997:57) sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja (Sugiyono, 1997:62). Melalui metode ini data dicari dan dikumpulkan dengan sumber data yang mengetahui permasalahan secara mendalam. Informasi di sini adalah pelanggan dan karyawan di bagian hubungan langganan di Kantor PDAM Kabupaten Boyolali itu sendiri.

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian yang sangat penting dalam setiap kegiatan penelitian. Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, maka menggunakan metode sebagai berikut :

a. Observasi

Menurut Donald R. Cooper dan C William Emory (1997:369), observasi adalah satu dari beberapa pilihan yang tersedia untuk melakukan studi catatan, proses-proses mekanis, hewan-hewan primate, anak-anak kecil, atau proses interaktif yang rumit.

b. Wawancara

Metode ini menggunakan wawancara pribadi. Menurut Donald K Cooper dan C William Emory (1997:289), wawancara pribadi adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden.

c. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen, peraturan-peraturan, laporan dan literature lainnya yang ada.

5. Teknik Analisis Data

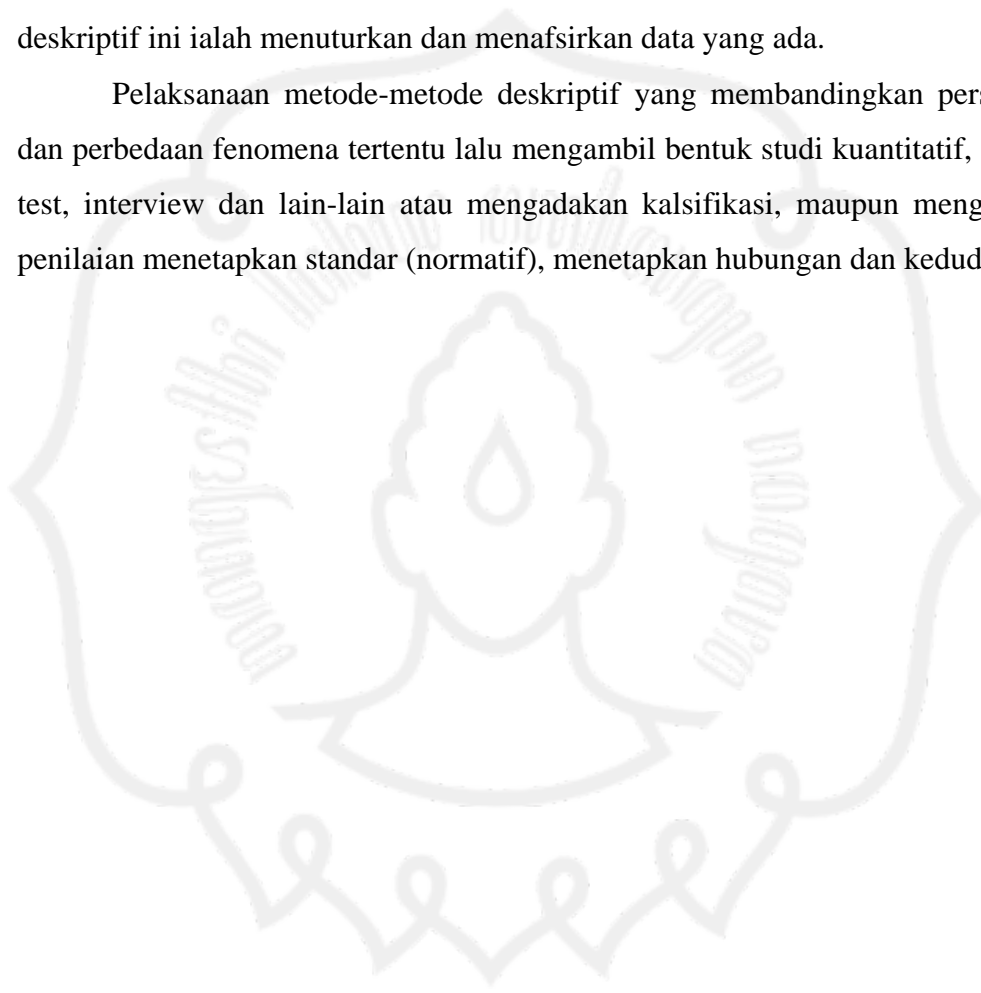
Data yang telah diperoleh selanjutnya diolah dan dianalisa dengan menggunakan metode Deskriptif dengan menyusun data yang telah dikumpulkan



kemudian membuat klasifikasi dan menetapkan standar serta kedudukan unsur-unsur satu dengan yang lain sehingga dapat dianalisa dan diinterpretasikan.

Menurut Winarno Surakhmad (1994:139), menyatakan bahwa penyelidikan deskriptif tertuju pada peecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Karena banyak sekali ragam penyelidikan tersebut. Penyelidikan deskriptif lebih merupakan istilah umum yang mencakup berbagai teknik deskriptif. Pada umumnya persamaan sifat dari segala bentuk penyelidikan deskriptif ini ialah menuturkan dan menafsirkan data yang ada.

Pelaksanaan metode-metode deskriptif yang membandingkan persamaan dan perbedaan fenomena tertentu lalu mengambil bentuk studi kuantitatif, angket, test, interview dan lain-lain atau mengadakan kalsifikasi, maupun mengadakan penilaian menetapkan standar (normatif), menetapkan hubungan dan kedudukan.





### BAB III

#### DESKRIPSI

#### C. Keadaan Pegawai

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Boyolali mempunyai pegawai sebanyak 136 orang, yang dikelompok-kelompokkan sebagai berikut :

##### 1. Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin pegawai PDAM Kabupaten Boyolali dapat dilihat dalam table 1 di bawah ini :

**Tabel 1**

Keadaan Pegawai PDAM Kabupaten Boyolali

Menurut Jenis Kelamin Per Desember 2009

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)
1.	Laki-laki	122
2.	Perempuan	14
	Jumlah	136

Sumber : bagian personalia PDAM Kabupaten Boyolali

##### 2. Menurut Tingkat Pendidikan

Pegawai PDAM Kabupaten Boyolali berdasarkan tingkat pendidikannya pada umumnya adalah Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA).

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table 2 ini :

**Table 2**

Keadaan Pegawai PDAM Kabupaten Boyolali  
Menurut Tingkat Pendidikan Per Desember 2009

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Jumlah Persentase
1.	Sarjana	30	22%
2.	Sarjana Muda	6	4%
3.	SLTA	75	55%
4.	SLTP	8	6%
5.	SD	17	13%
	Jumlah	136	100%

Sumber : bagian personalia PDAM Kabupaten Boyolali

Dari table di atas dapat dilihat bahwa pegawai yang bekerja di PDAM Kabupaten Boyolali rata-rata berpendidikan SLTA dengan jumlah 75 orang dan prosentase tingkat pendidikan pegawainya sebesar 55%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang ada di PDAM Kabupaten Boyolali mempunyai kemampuan kerja yang cukup baik, agar mendapatkan kualitas pekerjaan yang lebih baik lagi sebaiknya para pegawai yang hanya lulusan SLTA melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi.

### 3. Menurut Jabatan

Berdasarkan jabatannya, pegawai PDAM Kabupaten Boyolali ada umumnya banyak yang menjabat sebagai staff kantor, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table 3 di bawah ini :

**Table 3**

## Keadaan Pegawai PDAM Kabupaten Boyolali

Menurut jabatan Per Desember 2009

No	Jabatan	Jumlah (orang)
1.	Direktur Utama	1
2.	Direktur Bidang Teknik	1
3.	Direktur Bidang Umum	1
4.	Kabag Adm Keuangan	1
5.	Kasubag Kas & Penagihan	1
6.	Kasubag Pembukuan & Pelaporan	1
7.	Kasubag Transidisbung	1
8.	Kasubag Transmisi dan Distribusi	1
9.	Kabag Umum	1
10.	Kasubag Personalia	1
11.	Kabag Perencanaan	1
12.	Kasubag Perencanaan	1
13.	Kabag Produksi	1
14.	Kasubag pemeliharaan & Perawatan	1
15.	Kabag Pelayanan Langgan	1
16.	Kasubag Pelayanan Langgan	1
17.	Kasubag Pemeliharaan & Bengkel meter	1
18.	Kasubag Penyambungan & Perbaikan Kebocoran	1 1
19.	Kasubag pemeliharaan & Perawatan	1

20.	Kacab Pelayanan Sambi & Simo	1
21.	Ketua SPI	1
22.	Kacab Ampel & Musuk	1
23.	Ka. Unit AMDK	1
24.	Ka. Unit IKK Banyudono/Sawit	1
25.	Ka. Unit IKK Teras	1
26.	Ka. Unit IKK Juwangi	1
27.	Ka. Unit IKK Ngemplak	1
28.	Staff	109
	Jumlah	136

Sumber : bagian personalia PDAM Kabupaten Boyolali

Dari data di atas dapat dilihat pegawai yang bekerja di PDAM Kabupaten Boyolali rata-rata menjadi staff kantor, dengan jumlah 109 orang. Hal ini dikarenakan beban pekerjaan yang ada pada staff kantor sangat banyak, sehingga memerlukan banyak pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

Seiring dengan perkembangan teknologi dewasa ini, kebutuhan air bersih berperan penting dalam menunjang kebutuhan hidup masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih maka Pemerintah Kabupaten Boyolali mendirikan PDAM yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakat dengan menyediakan air bersih layak minum yang berguna untuk kesehatan maupun untuk kebutuhan sehari-hari. Karena PDAM juga merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang nyata dan bertanggung jawab.

Dalam pelayanannya terhadap pelanggan PDAM Kabupaten Boyolali menggunakan sistem pelayanan yang digunakan dalam melayani pelanggan, dan sistem yang digunakan tersebut antara lain :

#### 1. Sistem Komputerisasi

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya sebagian besar menggunakan aplikasi komputer, yang bertujuan untuk mempercepat pengolahan data dan dapat dilaksanakan kegiatan pelayanan secara efektif dan efisien. Bentuk pelayanannya sebagai berikut :

- a. Memasarkan dan mencetak biodata pelanggan, ataupun mereka yang mengajukan permohonan menjadi pelanggan.
- b. Memasukkan dan mencetak anggaran biaya pemasaran sambungan baru kepada masyarakat yang akan menjadi pelanggan.
- c. Membuat surat-surat pernyataan, permohonan, surat perintah kerja, pemasangan, surat kerja opname (spok) dan membuat berita acara pemeriksaan pekerjaan.
- d. Mencetak biaya bulanan kepada pelanggan.

#### 2. Pembagian Informasi

Cara ini dilakukan untuk menentukan peningkatan ataupun penurunan jumlah pelanggan. Bentuk pelayanan pembagian informasi ini adalah :

- a. Merekrut atau mencari pelanggan atau konsumen baru.

- b. Mengatasi masalah gangguan atau pengaduan dari pelanggan.
- c. Mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang perlunya air bersih serta memberi himbauan, pengarahan serta menerima kritik dan saran dari masyarakat.

Selain itu bagi masyarakat yang ingin menjadi pelanggan baru harus mengetahui dan melaksanakan segala persyaratan ataupun tata cara yang telah ditentukan oleh PDAM Kabupaten Boyolali. Berikut adalah persyaratan menurut Nartino Serdiyanto :

- Calon pelanggan datang ke Kantor PDAM Kabupaten Boyolali dengan membawa Foto Copy KK (kartu keluarga). Foto Copy KTP (kartu tanda penduduk), rekening air terdekat serta rekening listrik.
- Pemohon atau calon pelanggan mengisi blangko permohonan menjadi pelanggan serta membayar biaya pendaftaran dan perencanaan sebesar Rp. 100.000,-.
- Blangko permohonan dimasukkan ke daftar tunggu, untuk disetujui oleh bagian distribusi.
- Setelah permohonan disetujui, maka muncul surat perintah kerja opname (SPKO) yang dilaksanakan oleh bagian perencanaan.
- Setelah dilakukan survei ke calon pelanggan, maka muncul RAB (Rencana Anggaran Biaya) calon Pelanggan.
- Pelanggan dibertahu biaya yang harus dibayar dan menyelesaikan administrasi sebesar Rp. 1.250.000,-.
- Setelah menyelesaikan administrasi dibuatkan
  - Surat pernyataan pelanggan
  - Surat pernyataan pembayaran
  - Surat perintah kerja pemasangan (SPKP)
- Selanjutnya PDAM memasang instalasi pipa di lokasi pelanggan dengan ketentuan panjang pipa dinas dan distribusi sampai dengan meter air maksimal 8 meter.
- Pelanggan menandatangani Berita Acara Pemasangan sambungan rumah dan instalasi dapat dipergunakan.

Setelah calon pelanggan sudah menjadi pelanggan tetap di PDAM Kabupaten Boyolali, kebutuhan akan air bersih dapat disediakan oleh perusahaan dengan cara mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga pelaksanaan kerja dapat dilakukan dengan baik. Beberapa pendapat dari pegawai PDAM agar pelaksanaan kerja dapat berjalan lancar yaitu sebagai berikut :

”Untuk terwujudnya pelayanan prima, PDAM harus bisa memenuhi kebutuhan pelanggan khususnya pendistribusian air yang mencukupi kualitas air yang memadai dan kecepatan tindak lanjut dari laporan pelanggan. Jika faktor-faktor tersebut terpenuhi maka kepuasan pelanggan akan tercipta.”

(sumber : Agus Mustofa Amin, di bagian hubungan langganan)

“Selama ini laporan mendominasi pengaduan pelanggan adalah tentang kelancaran air, karena itu faktor yang paling utama di bagian pelayanan adalah tersampainya air ke pelanggan.”

(sumber : Martino Sedyanto, di bagian hubungan langganan)

“Membayar tagihan rekening air tepat pada waktunya yaitu setiap bulannya mulai tanggal 1 sampai 20, tanggal selbihnya akan mendapatkan sanksi dari keterlambatan pembayaran rekening tersebut.”

(sumber : Wegig Sutopo, bagian kasir)

“Proses pembayaran rekening air cukup dengan membawa tagihan rekening yang diberikan petugas, selanjutnya bagian kasir akan memberitahukan berapa besar biaya yang harus dibayar.”

(sumber : Suparto, bagian kasir)

Selain itu penulis juga melakukan wawancara dengan pelanggan PDAM dan mereka memberitahukan pendapatnya sebagai berikut :

“Aliran air ditempat saya lancar tidak pernah macet, sehingga air dapat saya manfaatkan dengan baik.”

(sumber : Bambang Setiono, Pelanggan)

“Aliran air di rumah sering macet susah mengalir, mohon air mengalir lancar agar menunjang aktivitas sehari-hari dan tariff jangan terlalu melonjak.”

(sumber : Ratna Puspita Sari,Pelanggan)

“Kualitas air yang diberikan cukup baik dan pelayanan terhadap pelanggan perlu ditingkatkan lagi dan kelancaran debit air perlu diperhatikan guna terpenuhinya kepuasan pelanggan.”

(sumber : Didik Waluyo Jati,Pelanggan)

Untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan di PDAM Kabupaten Boyolali, dapat ditinjau dari beberapa faktor, diantaranya :

## **1. PELANGGAN**

Dari data yang ada diketahui jumlah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Boyolali per 31 Desember 2009 sebanyak 20.776 sambungan rumah (SR) yang terdiri dari pelanggan aktif sebanyak 19.828 SR dan pelanggan status tutup sebanyak 948 SR. Untuk perkembangan dan perubahan posisi langganan tahun 2009 tercatat pemasangan SR baru sebanyak 1.213 SR, buka kembali sebanyak 3.381 SR dan penutupan sebanyak 3.430 SR.

Menurut Martino Serdiyanto, ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelanggan melakukan penutupan sambungan rumah (SR) yaitu dikarenakan :

1. pelanggan mempunyai tunggakan 2 bulan berturut-turut atau lebih.
2. Permintaan pelanggan karena tidak dipakai atau rumah kosong tidak ada yang menempati.
3. Supply air ke pelanggan yang tidak mencukupi akibat penurunan debit air.

Dari jumlah pelanggan yang ada dapat diketahui perkembangan pelayanan dari jumlah pelanggan aktif selama tahun 2009, yang dapat dilihat pada tabel berikut :



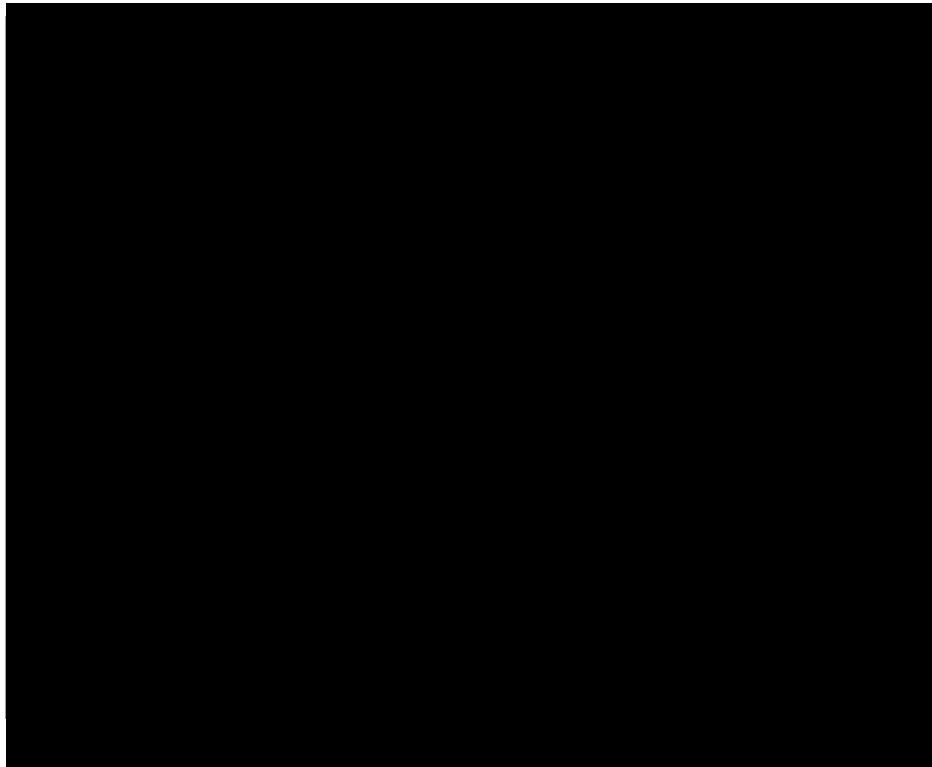
**Tabel 4.1**  
**Tabel Jumlah Pelanggan Aktif Tahun 2009**

NO	WILAYAH	SAMBUNGAN						AKH IR
		AWAL	TUTUP	BUKA KEMBA	BARU	GANTI		
						-	+	
1	SOSIAL	77	7	7	1	-	1	79
2	SOSIAL	339	40	41	9	-	-	349
3	RUMAH	67	1	2	-	1	-	67
4	RUMAH	16,672	2,974	2,926	1,139	14	9	17,75
5	RUMAH	536	135	131	2	2	3	535
6	RUMAH	41	9	9	-	-	1	42
7	SEKOLAHAN	178	12	11	11	-	-	188
8	INST.	219	71	73	8	-	14	229
9	NIAGA KECIL	455	170	173	39	8	-	503
10	NIAGA BESAR	65	11	8	3	4	-	61
11	INDUSTRI	10			1		1	12
12	INDUSTRI	5						5
	JUMLAH	18,664	3,430	3,381	1,213	29	29	19,82

Dari data di atas dapat diketahui bahwa masyarakat yang menjadi pelanggan dan ingin memanfaatkan air bersih semakin banyak, hal tersebut tentunya ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang ada. Di bawah ini adalah tabel penambahan sambungan baru tahun 2009, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.2**

### Tabel Penambahan Sambungan Baru Tahun 2009



Sumber : Bagian Hubungan Langgan

Dari data di atas dapat diketahui bahwa sambungan rumah (SR) dari tahun ke tahun semakin meningkat. Dilihat dari peningkatan yang terjadi, pada tahun 2008 yang terealisasi sebanyak 1.027 SR dari RKAP sebesar 1.077 SR. Dan pada tahun 2009 sambungan rumah yang sudah terealisasi sebanyak 1.192 SR lebih besar dari pada jumlah RKAP yang hanya 1.098 SR.

Hampir semua wilayah pemasangan sambungan rumah (SR) tahun 2009 lebih dari RKAP, hanya wilayah IKK Ngemplak dan IKK Sawit yang nilai RKAP lebih besar dari nilai realisasinya. Sedangkan pada tahun 2008 yang juga mengalami RKAP jauh dari realisasi adalah Boyolali kota dengan jumlah yang terealisasi lebih sedikit sekitar 385 SR padahal RKAP sebanyak 543 SR. Jadi selisih antara RKAP dan realisasi sebanyak 158 SR atau 29,10%. Jadi secara keseluruhan pada tahun 2008 jumlah RKAP lebih besar dari pada jumlah yang terealisasi, sebanyak 55 SR atau 5,11 % dari RKAP.

Dari data tersebut diatas jika dibandingkan antara tahun 2008 dan tahun 2009 ternyata mengalami kenaikan. Peningkatan ini menunjukkan pelayanan

kepada pelanggan yang ingin melakukan sambungan baru cukup baik, karena dengan semakin banyak pelanggan yang melakukan pemasangan sambungan rumah (SR) yang baru, menunjukkan semakin bagusnya kinerja pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Semakin meningkatnya jumlah pemasangan sambungan rumah (SR) yang sudah terealisasi tersebut menunjukkan sudah optimalnya pelayanan yang diberikan untuk pelanggan, sehingga dapat dilihat dengan semakin meningkatnya permintaan sambungan rumah. Diharapkan dari tahun ke tahun PDAM dapat lebih meningkatkan pelayanannya bagi pelanggan yang ingin melakukan pemasangan sambungan baru. Karena dengan kinerja yang optimal akan menciptakan kepuasan pelanggan dalam pemenuhan akan air bersih tercukupi.

Dari data pemasangan sambungan rumah (SR) pada tahun 2009 sebanyak 1.213 SR yang terealisasi hanya 1.192 SR, dimana sisa pemasangan sambungan rumah sebanyak 21 SR yang belum terealisasi masuk ke daftar tunggu untuk dilaksanakan pada tahun 2010. Hal tersebut dapat terjadi karena ada pelanggan yang mendaftar pemasangan sambungan rumah baru pada akhir tahun, sedangkan untuk pelaksanaan membutuhkan waktu yang tidak sedikit, sehingga ada pelaksanaan pemasangan sambungan baru yang terlaksana pada awal tahun 2010.

## 2. KAPASITAS PRODUKSI PADA TAHUN 2009

**TABEL 4.3**

**Tabel Total Kapasitas Produksi Tahun 2009**

KETERANGAN	TAHUN 2009		TAHUN 2008	
	Realisasi M <sup>3</sup>	RKAP M <sup>3</sup>	Realisasi M <sup>3</sup>	RKAP M <sup>3</sup>
<b>Jumlah Produksi</b>	<b>6.096.598</b>	<b>5.970.503</b>	<b>5.676.561</b>	<b>5.508.592</b>
<b>Pengurangan Jumlah Produksi</b>	<b>46.99.</b>	<b>46.034</b>	<b>21.524</b>	<b>18.349</b>
<b>Distribusi</b>	<b>6.049.607</b>	<b>5.924.469</b>	<b>5.6555.037</b>	<b>5.490.243</b>

<b>Air yang dipertanggung jawabkan</b>	<b>4.594.825</b>	<b>4.500.792</b>	<b>4.361.184</b>	<b>5.490.243</b>
- Penjualan	1.172	336	421	1.446
- Penjualan Tangki	4.356	1.824	4.613	3.954
- Bantuan				
<b>Kehilangan Air M<sup>3</sup></b>	<b>1.452.782</b>	<b>1.423.677</b>	<b>1.293.853</b>	<b>1.242.824</b>
<b>Kehilangan Air %</b>	<b>24,01</b>	<b>24,03</b>	<b>22,88</b>	<b>22,64</b>

Dari Tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah produksi Air Tahun 2009 PDAM Kabupaten Boyolali sejumlah 6.096.598 M<sup>3</sup>. Apabila dibandingkan dengan RKAP Tahun 2009 produksi melebihi 126.094 M<sup>3</sup> atau 2,11 %. Sedangkan distribusi air sebesar 6.040.607 M<sup>3</sup> melebihi 125.138 M<sup>3</sup> atau 2,11 % dari RKAP. Realisasi produksi dan distribusi dapat melebihi anggaran hal ini dikarenakan adanya pemasangan pompa cadangan di Instalasi Produksi Tlatar yang semula 40 lt/dtk menjadi 70 lt/dtk, bertambahnya debit air di Sumber air Nepen Unik IKK Teras dan redeveloping sumur dalam di Unit IKK SIMO.

Air yang dapat dipertanggungjawabkan Tahun 2009 sebesar 4.596.825 M<sup>3</sup> melebihi 96.033 M<sup>3</sup> atau 2,13 % apabila dibandingkan dengan RKAP Tahun 2009. Apabila dibandingkan dengan realisasi Tahun 2008 naik sebesar 235.641 M<sup>3</sup> atau 5,40 %. Dan kehilangan air pada tahun 2009 sebesar 1.456.782 M<sup>3</sup> atau 24,01%, meningkat jika dibandingkan dengan tahun 2008 sebesar 1.293.853 M<sup>3</sup> atau 22,88%.

Terjadinya kehilangan air tersebut disebabkan kinerja yang masih kurang optimal. Adapun penyebab dari banyaknya kehilangan air yang disistribusikan karena adanya kebocoran Pipa, kerusakan pipa yang sudah rapuh, water yang rusak atau mati, sehingga jumlah air yang didistribusikan tidak dapat diketahui atau dihitung. Terkadang ada konsumen atau pelanggan yang curang seperti memasang sambungan transmisi yang masih dalam tanggung jawab PDAM bukan yang masuk dalam pipa sambungan ke pelanggan, sehingga air yang di ambil atau dicuri tersebut tidak dapat diketahui dan menyebabkan kerugian pada PDAM.

Upaya untuk mengurangi kehilangan air yang semakin banyak, hendaknya dilakukan penggantian atau perbaikan pipa. Pipa yang bocor baik pipa distribusi, transmisi maupun pipa sambungan rumah. Dan jika terjadi water meter yang rusak atau mati agar segera diganti, demi kelancaran pelayanan terhadap pelanggan. Namun semua itu didukung kerjasama dengan pelanggan agar tidak melakukan kecurangan yang semakin besar, supaya PDAM dapat memberikan pelayanan yang optimal.

### 3. PENGADUAN PELANGGAN

Dalam upaya memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan pelanggan di bagian hubungan langganan sering juga terjadi pengaduan dari pelanggan. Beberapa pengaduan dari pelanggan yang harus ditanggapi oleh pihak PDAM Kabupaten Boyolali diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Terjadinya kerusakan Water meter.
2. Kerusakan pipa dinas, pipa distribusi, pipa transmisi, pipa SR dan Gate Valve.
3. Banyaknya laporan pelanggan mengenai air tidak mengalir atau pipa bocor.
4. Terjadi kesalahan input data dan kesalahan pada saat pembacaan water meter.
5. Kualitas air kurang baik (Asin, Amis dan banyak endapan berwarna kuning).
6. Masih banyak daftar tunggu pelanggan yang belum dapat dilayani.

Untuk mengetahui lebih rinci pengaduan-pengaduan yang terjadi, maka akan dijelaskan dalam tabel berikut tentang perkembangan jumlah pelanggan yang mengajukan pengaduan dan realisasinya.

**Tabel 4.4**  
**Tabel Pengaduan pelanggan pada tahun 2009**

NO	URAIAN	TAHUN 2009		TAHUN 2008	
		LAPORAN PENGADUAN	PENYELESAIAN PENGADUAN	LAPORAN PENGADUAN	PENYELESAIAN PENGADUAN
1	Water meter rusak	241	238	322	290
2	Kerusakan pipa dinas	845	840	688	646
3	Air tidak mengalir	3073	3.052	3.417	3.269

4	Gate valve	26	23	23	23
5	Kerusakan pipa	726	718	640	604
6	Kerusakan pipa	56	53	66	64
7	Kerusakan pipa SR	113	113	86	81
8	Salah Input	9	9	11	10
9	Salah baca	23	23	59	57
10	Lain-lain	523	519	401	335
	JUMLAH	5.634	5.588	5.713	5.379

Dari tabel di atas dapat diketahui laporan pengaduan tahun 2008 sebanyak 5.713 pengaduan, sedangkan yang terselesaikan sebanyak 5.379 pengaduan. masih ada pengaduan yang belum tertangani sebanyak 334 pengaduan atau sekitar 5,58%. Sedangkan pada tahun 2009 tercatat sebanyak 5.634 pengaduan dan dapat diselesaikan sebanyak 5.588 pengaduan, hampir semua pengaduan dapat terselesaikan.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan pengaduan dari tahun 2008 ke tahun 2009. dan dari laporan pengaduan tahun 2009 yang di terima ,banyak yang teratasi di banding tahun 2008. Dari menurunnya tingkat pengaduan dan semakin banyaknya laporan yang terselesaikan maka dapat diketahui pelayanan pengaduan semakin baik ditinjau dari perbandingan laporan pengaduan pelanggan tersebut.

Menurut Ibu Sri Wulandari, SE selaku kepala bagian Hubungan Langganan menjelaskan langkah-langkah yang sudah ditempuh untuk menanggapi pengaduan-pengaduan atau masalah yang terjadi tersebut, antara lain yaitu :

1. Melakukan penggantian atau perbaikan water meter pelanggan, pemindahan posisi atau letak water meter secara cepat dan terus menerus sampai permasalahan di lapangan habis.
2. Memerbaiki kinerja pelayanan dengan meningkatkan keterampilan SDM, menambah debit, membuat sistem pengolahan air bagi sumber air yang kurang memenuhi syarat air bersih dan melakukan rehab atau perbaikan jaringan pipa.
3. Penambahan debit air untuk menambah kecukupan kebutuhan air dan cakupan pelayanan serta dapat mengaktifkan kembali pelanggan yang ditutup

karena berkurangnya debit PDAM (hanya di daerah tertentu yang sulit mendapat pengaliran).

4. Untuk kelancaran pembacaan dengan PDT diupayakan pengadaan Barcode atau pengadaan printer Barcode.
5. Melakukan survey kepuasan pelanggan.

Ditinjau dari banyaknya pelaporan yang ditangani oleh petugas PDAM kab. Boyolali, pelanggan cukup puas dengan pelayanan yang di berikan karena PDAM kab. Boyolali memperhatikan pengaduan-pengaduan yang di laporkan oleh para pelanggan. banyak dari pelanggan yang melapor merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Setiap pengaduan langsung ditangani dan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikannya, meski banyaknya hambatan yang ada dalam proses pelayanan. Kebanyakan laporan pengaduan dari pelanggan adalah air tidak mengalir.

Dengan semua pengaduan dari pelanggan maka seharusnya dapat memacu kemauan seluruh pegawai PDAM Kabupaten Boyolali untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat atau pelanggannya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan pelanggan pada sub bagian hubungan langganan PDAM Kabupaten Boyolali sudah baik, dengan ditinjau semakin meningkatnya jumlah pelanggan pemasangan sambungan rumah setiap tahunnya. Dengan peningkatan tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan di PDAM Kab. Boyolali sudah baik. Hal itu juga ditunjukkan dengan banyak laporan pengaduan pelanggan yang sudah ditangani, dan hampir semua laporan pengaduan pelanggan dapat di selesaikan dan para pelanggan juga merasa puas dengan penyelesaian penguduan yang segera di layani oleh petugas PDAM kabupaten Boyolali.
2. Dilihat dari kapasitas produksi air, PDAM Kab. Boyolali belum dapat melayani secara optimal, karena dari air yang diproduksi masih banyak terjadi kehilangan air. Itu dapat diketahui dari jumlah air yang diproduksi sebanyak 6.096.598 M<sup>3</sup> tersebut PDAM Kab. Boyolali hanya dapat mendistribusikan air sebanyak 6.049.607 M<sup>3</sup> sedangkan air yang dapat dipertanggung jawabkan oleh PDAM sebanyak 4.594.825 M<sup>3</sup>, sehingga terjadi kehilangan air sebanyak 1.452.782 M<sup>3</sup> atau sekitar 24.01% dari air yang di distribusikan ke pelanggan. Terjadinya kehilangan air disebabkan adanya pipa-pipa yang bocor, rusak, ataupun sudah rapuh (pipa transmisi, pipa distribusi dan papi sambungan rumah).selain itu terjadi kecurangan yang dilakukan oleh pelanggan seperti mencuri air pada pipa distribusi yang masih menjadi tanggung jawab PDAM kabupaten Boyolali.

#### **B. SARAN**



Penulis juga memberikan saran yang mungkin berguna untuk meningkatkan kinerja pelayanan pelanggan di PDAM Kabupaten Boyolali, antara lain :

1. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan diperlukan berbagai program yang jelas untuk mengatasi permasalahan yang disebabkan kebocoran maupun pencurian air. Untuk mengatasi kebocoran dapat dilakukan dengan penggantian pipa yang rusak atau rapuh dengan pipa yang baru. Dan mengganti water meter yang rusak atau mati dengan yang baru supaya dapat diketahui debit air yang mengalir, karena jika water meter mati tidak dapat diketahui banyaknya debit air yang mengalir sehingga menyebabkan kehilangan air. Dan untuk kebocoran atau kerusakan Gate Valve untuk segera dilakukan perbaikan.
2. Untuk mengatasi terjadinya pencurian air perlu ditingkatkan pengawasan dalam pendistribusian air. Dan dilakukan pengecekan pada sambungan rumah setiap membaca meter serta memberikan pengarahannya kepada pelanggan jika melakukan pelanggaran seperti memasang magnet pada water meter, melakukan sambungan air tetapi tidak melewati water meter.

## DAFTAR PUSTAKA

- Lukman Ali. 1996. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta:Balai Pustaka.
- Surya Dharma. 2005. *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Cooper, Donald R dan C William Emory.1997. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta:Erlangga
- H.A.S Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Linjan Poltak Sinambela.2006. *Revormasi Pelayanan Publik*. Jakarta :Bumi Aksara.
- Winarno Surakhmat. 1985. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung:Tarsito.
- Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta:Sebelas University Press.
- Darmawan Wibisono.2006.*Manajemen Kinerja*.Jakarta:Erlangga.

**Sumber Lain :**

- PDAM Kab. Boyolali. 2009. Laporan Tahunan Hubungan Langganan PDAM Kab. Boyolali. Boyolali:PDAM Kab. Boyolali.