

**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) KOTA SURAKARTA**



SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

**Disusun Oleh :
TRISA FEMITA
D0109085**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2015**

commit to user

**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KOTA SURAKARTA**



SKRIPSI

**Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

Disusun Oleh :

TRISA FEMITA

D0109085

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2015

HALAMAN PERSETUJUAN

id

Skripsi dengan Judul
KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KOTA SURAKARTA

Telah Disetujui untuk Dipertahankan Penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Tanggal : 27 Oktober 2015

Mengetahui,
Pembimbing Skripsi



Faizatul Ansoriyah, S.Sos, M.Si

NIP. 19820304 200812 2 003


commit to user

HALAMAN PENGESAHAN

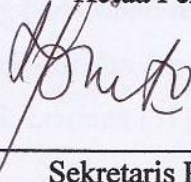
Telah Disetujui dan Disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 18 November 2015
Panitia Penguji :

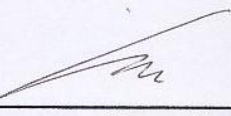
1. Dra. Lestariningsih, M.Si
NIP. 195310091980032003

()
Ketua Penguji

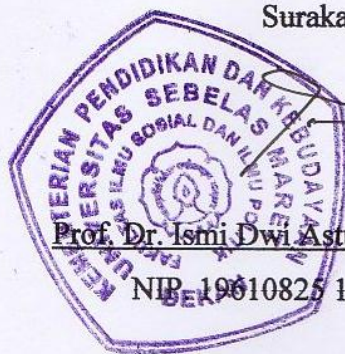
2. Drs. Sudarto, M.Si
NIP. 195502021985031006

()
Sekretaris Penguji

3. Faizatul Ansoriyah, S.Sos, M.Si
NIP. 198203042008122003

()
Penguji

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M. Si
NIP. 19610825 198601 2 001

“Dan apabila hamba-hamba-Ku bertanya kepadamu (Muhammad) tentang Aku, maka sesungguhnya Aku dekat. Aku kabulkan permohonan orang yang berdoa apabila dia berdoa kepada-Ku. Hendaklah mereka itu memenuhi perintah-Ku dan beriman kepada-Ku, agar mereka memperoleh kebenaran.” (QS. Al-Baqarah [2]:186)

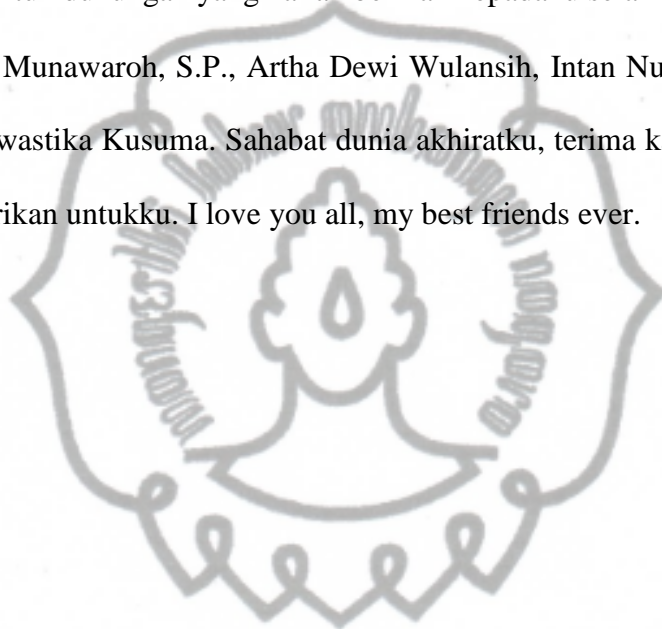
“Dan Kami perintahkan kepada manusia (agar berbuat baik) kepada kedua orangtuanya. Ibunya telah mengandungnya dalam keadaan lemah yang bertambah-tambah, dan menyapihnya dalam usia dua tahun. Bersyukurlah kepada-Ku dan kepada kedua orangtuamu. Hanya kepada Aku kembalimu.” (QS. Luqman [31]:14)

“Learn From Yesterday, Live From Today, And Hope For Tomorrow.”
(Albert Einstein)

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.”
(Aristoteles)

Karya kecil ini, khusus saya persembahkan kepada :

- ♥ Endang Sri Redjeki, S.Sos dan Budi Saroso, S.H, M.Si. Ibu dan Bapakku tersayang. Terima kasih atas semua doa, bimbingan, nasihat, dukungan, kasih sayang, dan seluruh pengorbanan yang telah diberikan kepadaku.
- ♥ Pereydra Sandro dan Jesaero Fabio, kakak dan adikku yang sangat aku sayangi. Terima kasih untuk dukungan yang kalian berikan kepadaku selama ini.
- ♥ Nikmatul Fitri Munawaroh, S.P., Artha Dewi Wulansih, Intan Nur Rahmawati, S.ST dan Vanessa Swastika Kusuma. Sahabat dunia akhiratku, terima kasih untuk hari-hari yang kalian berikan untukku. I love you all, my best friends ever.



Assalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamiin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Alloh Azza Wa Jalla, yang senantiasa memberikan petunjuk, hidayah serta karunia-Nya, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul: "KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA SURAKARTA". Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis tidak lepas dari kesulitan, rintangan, dan hambatan. Namun, atas dorongan, masukan, bimbingan, pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Dengan segala kerendahan dan tanpa mengurangi rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

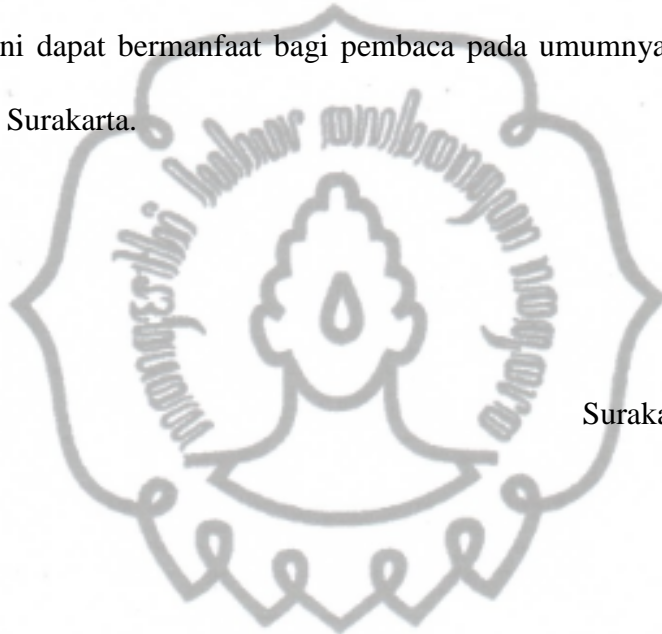
1. Ibu Faizatul Ansoriyah, S.Sos, M.Si, selaku Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi, yang dengan begitu sabar telah memberikan dorongan, motivasi, pengarahan serta bimbingannya.
2. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah member bekal ilmu kepada penulis.
3. Bapak Taufan Pristiwahono, S.E, selaku Direktur PDAM Umum PDAM Kota Surakarta yang telah memberikan ijin dalam penelitian.
4. Bapak Bayu Tunggul Pamilih, S.P, selaku Kepala Urusan Pelayanan Bidang Langganan PDAM Kota Surakarta yang telah memberikan informasi dalam penelitian.

5. Seluruh Pegawai PDAM Kota Surakarta.

6. Seluruh pihak yang telah turut memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Alloh Azza Wa Jalla senantiasa memberikan balasan atas segala kebaikan dan bantuan yang Bapak, Ibu, dan Saudara berikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun, selalu penulis nanti dan terima dengan sangat senang hati. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya, bagi penulis, dan juga bagi PDAM Kota Surakarta.



Surakarta, Oktober 2015

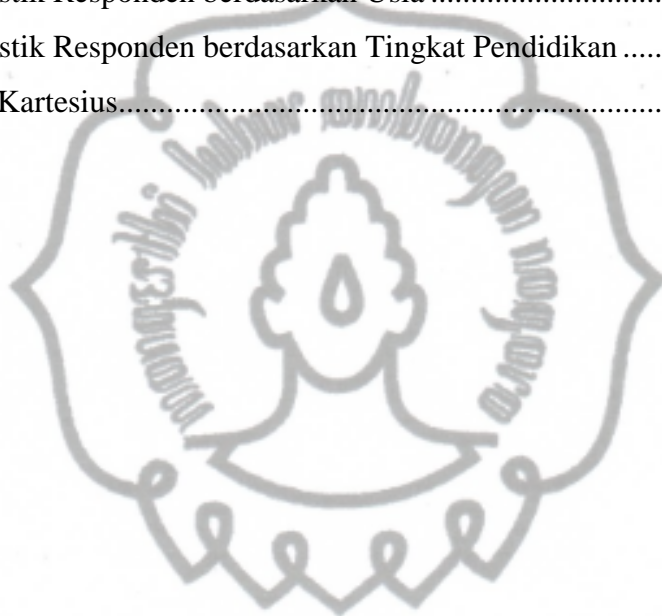
Penulis

JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
A. TINJAUAN PUSTAKA	9
1. Definisi Kualitas	9
2. Definisi Pelayanan	12
3. Definisi Kualitas Pelayanan	15
4. Definisi Pelayanan Publik.....	27
5. Definisi Pengelolaan dan Penyediaan Air Bersih	38
6. Indikator Pelayanan Publik	44
B. KERANGKA PEMIKIRAN	57
C. DEFINISI KONSEPTUAL.....	61

D. DEFINISI OPERASIONAL	62
E. PENELITIAN TERDAHULU	65
BAB III METODE PENELITIAN	74
A. Lokasi Penelitian.....	74
B. Jenis Penelitian.....	74
C. Sumber Data.....	76
D. Teknik Pengumpulan Data.....	76
E. Populasi dan Sampel.....	78
F. Teknik Sampling.....	81
G. Hipotesis Penelitian	83
H. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	83
I. Teknik Analisis Data.....	86
BAB IV DESKRIPSI LOKASI DAN PEMBAHASAN	93
I. GAMBARAN UMUM PDAM KOTA SURAKARTA	93
A. Sejarah Umum	93
B. Visi dan Misi.....	94
C. Tujuan, Tugas, dan Fungsi.....	94
D. Sifat dan Bidang Usaha.....	96
E. Lokasi Perusahaan	97
F. Struktur Organisasi	97
G. Penyediaan Air Minum PDAM Kota Surakarta	103
II. PEMBAHASAN	107
A. Karakteristik Responden.....	107
B. Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Kota Surakarta.....	111
C. Analisis Diagram Kartesius	124
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	132
A. Kesimpulan	132
B. Implikasi	133
C. Saran	134
DAFTAR PUSTAKA.....	135
LAMPIRAN	

Tabel 1.1.	Jumlah Pelanggan Aktif PDAM Kota Surakarta	2
Tabel 2.1.	Ciri-Ciri Untuk Memahami Pengertian Pelayanan	13
Tabel 2.2.	Matriks Penelitian Terdahulu.....	69
Tabel 3.1.	Laporan Jumlah Pelanggan Berdasarkan Wilayah Bulan Desember 2014.....	79
Tabel 3.2.	Jumlah Sampel dari Populasi Pelanggan PDAM Kota Surakarta.....	82
Tabel 3.3.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	86
Tabel 4.1.	Laporan Pengaduan Pelanggan PDAM Kota Surakarta Tahun 2014	102
Tabel 4.2.	Produksi dan Distribusi Air PDAM Kota Surakarta.....	104
Tabel 4.3.	Pembagian Sumber Air dan Kapasitas Produksi PDAM Kota Surakarta.....	106
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	107
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	108
Tabel 4.6.	Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	109
Tabel 4.7.	Skor Kondisi yang Sebenarnya Responden Pelayanan Pembayaran Rekening Air Minum di PDAM Kota Surakarta	111
Tabel 4.8.	Skor Tingkat Kepentingan Responden Pelayanan Publik di PDAM Kota Surakarta.....	112
Tabel 4.9.	Hasil Analisis Kualitas Pelayanan dengan Model ServQual pada Tiap Indikator dalam Pelayanan Publik PDAM Kota Surakarta	115
Tabel 4.10.	Hasil Analisis Kualitas Pelayanan dengan Model ServQual pada Tiap Indikator dalam Pelayanan Publik di PDAM Kota Surakarta	121
Tabel 4.11.	Perhitungan Rata-rata Skor Kondisi yang Sebenarnya dan Tingkat Kepentingan Responden dalam Pelayanan Publik di PDAM Kota Surakarta.....	124

Gambar 2.1. Momen Kritis Pelayanan (<i>The Moment Of Truth Model</i>).....	18
Gambar 2.2. Segitiga Pelayanan (<i>The Service Triangle</i>).....	20
Gambar 2.3. Model GAP menurut Parasuraman, dkk	21
Gambar 4.1. Rekapitulasi Jumlah Karyawan PDAM Kota Surakarta Per 1 Februari 2015.....	100
Gambar 4.2. Struktur Organisasi PDAM Kota Surakarta.....	101
Gambar 4.3. Produksi dan Distribusi Air PDAM Kota Surakarta.....	105
Gambar 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	107
Gambar 4.5. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	109
Gambar 4.6. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	110
Gambar 4.7. Diagram Kartesius.....	126



Trisa Femita, D0109085, "Service Quality of PDAM Surakarta City", Thesis. Administration Department, State Administration Study Program, Social and Political Science Faculty, Sebelas Maret University, Surakarta, 2015, 139 pages

PDAM (Regional Fresh Water Supply Company) of Surakarta City as a government corporate, organize public and goods service which rules management and fresh water supply, responsible to create the society welfare by means guarantee the primary needs of fresh water which fulfill Quality, Quantity and Sustainability requirements. These encourage Author to conduct research about Service Quality in PDAM Surakarta City, considering quite some customer complains. The purpose of this research is to describe the service quality of PDAM Surakarta City.

Research Method which applied namely Descriptive Quantitative with questionnaire. Total client of PDAM Surakarta are 53.249 customers. Samples taken with 90 % confidence level are from 100 respondents. Sampling method use Accidental Sampling Technique and Data Analysis Technique use Service Quality Model and Cartesian Diagram.

The Research result of Service Quality of PDAM Surakarta City is ideal. This is also concluded from ServQual's calculation, that Public Service shows difference between actual score with importance level score is (+) equal to 3,85, it means Service Quality is ideal. The output also supported by analysis as dimension by dimension, item by item, both shows that Service Quality of PDAM Surakarta City is ideal. The outcome of dimension by dimension is three dimension has positive score (+) and two dimension has negative score (-). The outcome of item by item score is eighteen indicators has positive score (+) and four indicators has negative score. The other result from research also done by Cartesian Diagram analysis, stated some items in A quadrant namely officer serves well, friendly billing treatment, pre announcement if price change, uncolored, odorless fresh water and quality equal to price. B quadrant items are queue billing system in PDAM office, handy field officer patching up water meter, fast billing payment, quick customer response, honest service, patience customer officer, responsible service officer, fluent water flows, easy online payment. C quadrant items are commit officer with complain, advice and critics, fast call officer. D quadrant items are fee service increment as water quality improvement, queue billing system in mobile vehicle and clean fresh water. These shows even service quality of Regional Fresh Water Company (PDAM) of Surakarta city in is ideal but still need to concern some service item within D quadrant.

Keyword : Service Quality, PDAM Surakarta city, ServQual

Trisa Femita, D0109085, “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta”, Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2015, 139 halaman.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta sebagai salah satu korporasi yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam bentuk pelayanan barang dan jasa publik yang mengatur pengelolaan dan penyediaan air bersih, bertanggungjawab untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan menjamin kebutuhan pokok air bersih masyarakat yang memenuhi syarat kualitas, syarat kuantitas, dan syarat kontinuitas. Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Kota Surakarta, mengingat masih banyaknya keluhan dari pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan PDAM Kota Surakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna jasa PDAM Kota Surakarta yang berjumlah 53.249 pelanggan. Jumlah sampel yang diambil dengan menggunakan tingkat kepercayaan 90 % yaitu sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dan teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis model *Service Quality (ServQual)* dan diagram Kartesius.

Hasil penelitian ini Kualitas Pelayanan Publik PDAM Kota Surakarta adalah ideal. Hal ini dapat disimpulkan dari hasil perhitungan *ServQual* yang menunjukkan bahwa selisih skor Kondisi yang Sebenarnya dengan skor Tingkat Kepentingan adalah positif (+) dengan nilai 3,85 yang artinya kualitas pelayanan adalah ideal. Temuan ini juga didukung dengan analisis yang dilakukan secara *dimension by dimension* dan *item by item* yang keduanya menunjukkan Kualitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta adalah ideal. Hasil skor *dimension by dimension* adalah tiga dimensi memiliki skor positif (+) dan dua dimensi memiliki skor negatif (-). Hasil skor *item by item* adalah delapan belas item/indikator memiliki skor positif (+) dan empat item/indikator memiliki skor negatif (-). Selain itu temuan yang diperoleh dalam penelitian ini juga dilakukan dengan menggunakan analisis Diagram Kartesius yang hasil analisisnya menyatakan bahwa item yang termasuk dalam kuadran A, antara lain petugas terampil dalam memberikan pelayanan, petugas ramah dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening air, petugas selalu memberikan sosialisasi jika terjadi perubahan tarif air, air yang dihasilkan jernih/tidak berwarna, air yang dihasilkan tidak berbau, dan kualitas air yang diterima pelanggan sepadan dengan biaya yang dikeluarkan. Dalam kuadran B, item yang termasuk dalam kuadran ini antara lain sistem antrian teratur dalam pelayanan pembayaran rekening air di kantor PDAM, petugas di lapangan terampil dalam pelayanan perbaikan kebocoran meter air, penyelesaian pelayanan pembayaran rekening air cepat, penyelesaian aduan cepat, pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, petugas sabar dalam menanggapi setiap komplain/keluhan dari pelanggan, petugas bertanggungjawab hingga tuntas dalam menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan, air yang dihasilkan lancar/tidak macet, dan kemudahan sistem pembayaran melalui *online*. Dalam kuadran C, item yang berada dalam kuadran ini antara lain petugas tanggap dalam menerima kritik, saran maupun keluhan, dan kemudahan dalam menghubungi petugas. Dalam kuadran D, item yang terletak pada kuadran ini yaitu biaya pelayanan sering mengalami kenaikan diiringi peningkatan kualitas air, sistem antrian teratur dalam pelayanan pembayaran rekening air di mobil keliling, dan air yang dihasilkan bersih. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun Kualitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta ideal akan tetapi perlu memperhatikan kualitas pelayanan item/indikator yang berada pada kuadran D.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, PDAM Kota Surakarta, ServQual