

**KEPUASAN PELANGGAN TENTANG KINERJA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA HANDAYANI DALAM
PELAYANAN AIR BERSIH DI KABUPATEN GUNUNGKIDUL
TAHUN 2016**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Drajat Sarjana
Strata I Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :

RONY PRIYO SAPUTRO

20130520069

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rony Priyo Saputro

Nomor Mahasiswa : 20130520069

Menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul **“KEPUASAN PELANGGAN TENTANG KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA HANDAYANI DALAM PELAYANAN AIR BERSIH DI KABUPATEN GUNUNGKIDUL TAHUN 2016”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi dimanapun. Sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya orang lain yang pernah diterbitkan kecuali yang menjadi acuan penulis dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila ternyata skripsi ini tidak sesuai dengan pernyataan saya diatas, maka saya bersedia karya ini dibatalkan.

Yogyakarta, 17 April 2017

Penyusun,

Rony Priyo Saputro

MOTTO

Jangan pernah berhenti untuk belajar karena semua kejadian dalam hidup adalah pelajaran berharga yang tiada duanya.

(Rony Priyo Saputro)

Learn From Yesterday, Live From Today And Hope For Tomorrow.

(Albert Einstein)

Titik awal prestasi adalah kemauan. Kemauan yang lemah akan membawa hasil yang rendah sebagaimana api yang kecil hanya membawa sedikit rasa hangat.

(Napoleon Hill)

PERSEMBAHAN

Sebuah karya yang akan menjadi awal untuk meraih sebuah impian ini
saya persembahkan untuk :

Orang tuaku (Bapak Ngadija dan Ibu Sukartinem)

Kakak-kakakku (Tutik, Joko, Hari, Rohmad)

Keluarga besar trah almarhum So Karmo dan mbah So

Semua teman, sahabat dan orang terdekat yang telah
memotivasi, mendukung serta memberikan solusi dalam
perjalanan hidupku selama ini.

Thanks to :

Allah SWT yang sudah memberiku umur panjang, kesehatan, ilmu yang berguna dan melimpahkan rahmad dan hidayah-Nya kepadaku. Beribu trima kasih kepadamu Allah.

Orang tuaku, kakak-kakakku dan seluruh keluarga besar trah mbah So yang sudah memberikan kasih sayang dan doa selama ini.

Dosen Pembimbing Drs. Suswanta, MSi.

Karyawan PDAM Tirta Handayani dan konsumen dari pelayanan air bersih PDAM yang sudah rela meluangkan waktu untuk membantu saya menyelesaikan tugas akhir.

Seluruh responden yang sudah berkenan untuk meluangkan waktunya membantu saya menyelesaikan tugas akhir.

Semua Teman-temanku semasa kuliah yang sama-sama berjuang untuk satu tujuan "SUKSES" !

Angkatan 2013 Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta kalian semua juara.

Seseorang yang udah rela ngeuangin waktu, pikiran, perasaan selama 4 tahun ini.

Teman-teman KKN 76 yang udah bareng-bareng selama sebulan demi tugas mulia (fatur, elvan, bagus, ichwan, habibi, ryan, binti, ima, tika, adibah, talitha, auliandi, kenedi, yunita) ada cerita dibalik pengalaman kita !!!

Teman satu kontrakan yang selalu tau satu sama lain Bentar dan Wisnu + Dewa.

Seluruh Karyawan, Pemandu, Tukang Foto Goa Pindul "DEWA BEJO" yang sudah memberikan pengalaman kerja dan memberikan arti kebersamaan.

Seluruh anak WIDYATAMA, jaga loyalitas kita semua .

Pemuda-pemudi Banyubening "Robyenx" yang selalu memberikan kebersamaan dan kekompakan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
SINOPSIS	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
1. Secara Teoritis	9
2. Secara Praktis	10
E. Kerangka Dasar Teori.....	10
1. Kinerja Organisasi	10
1.1 Pengertian Kinerja	10
1.2 Indikator Kinerja	13
1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	17
2. Pelayanan Publik	19
2.1 Pengertian Pelayan Publik	21
2.2 Faktor Pelayanan Publik.....	20
3. BUMD	23
3.1 Pengertian BUMD	23
3.2 Tata Kelola BUMD	25
3.3 Permasalahan BUMD	26
F. Studi Terdahulu.....	29
G. Definisi Konseptual.....	32
H. Definisi Operasional.....	33
I. Metode Penelitian.....	36
1. Jenis Penelitian.....	36
2. Lokasi Penelitian	37
3. Unit Analisa	37
4. Populasi dan Sampel	37
5. Jenis Data	38
6. Teknik Pengumpulan Data.....	38
a. Observasi.....	39
b. Wawancara.....	39
c. Dokumentasi	39

d. Kuesioner	40
7. Teknik Analisis Data.....	40
a. Reduksi Data	40
b. Sajian Data	40
c. Penarikan Kesimpulan	41
J. Skala Indeks	41
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	44
A. Profil PDAM Tirta Handayani	44
1. Kondisi Umum	44
2. Topografi	46
3. Klimatologi.....	48
4. Sejarah PDAM Tirta Handayani	50
B. Visi Dan Misi	51
C. Struktur Organisasi	52
D. Personalia	53
E. Kantor Cabang Pelayanan	54
F. Sumber Air Baku	56
G. Produksi Dan Distribusi Air	56
H. Cakupan Pelayanan PDAM.....	57
I. Wilayah Belum Terlayani PDAM	58
J. Presentase Golongan Pelanggan.....	59
K. Tarif Air.....	59
BAB III PEMBAHASAN	65
A. Deskripsi Data Responden	65
B. Analisis Data Variabel.....	68
C. Analisis Indeks	91
1. Indeks Unsur Pelayanan	93
2. Rangking Unsure Pelayanan.....	94
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	95
D. Permasalahan yang dihadapi PDAM	96
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran.....	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Studi Terdahulu.....	29
Tabel 1.2 Skala Indeks	42
Tabel 2.1 Personalia	53
Tabel 2.2 Latar Belakang Pendidikan	54
Tabel 2.3 Sumber Air Baku	56
Tabel 2.4 Jumlah Produksi, Distribusi, Air Terjual	56
Tabel 2.5 Cakupan Pelayanan PDAM	57
Tabel 2.6 Wilayah Belum Terlayani	58
Tabel 2.7 Golongan Pelanggan	59
Tabel 2.8 Tarif Air Sosial Umum	60
Tabel 2.9 Tarif Air Sosial Khusus.....	60
Tabel 2.10 Tarif Air Rumah Tangga A.....	61
Tabel 2.11 Tarif Air Rumah Tangga B	61
Tabel 2.12 Tarif Air Instansi Pemerintah.....	62
Tabel 2.13 Tarif Air Niaga Besar.....	62
Tabel 2.14 Tarif Air Niaga kecil	63
Tabel 2.15 Tarif Air Industri Kecil	63
Tabel 2.16 Tarif Air Industri Besar.....	63
Tabel 2.17 Tarif Air Warung Air	64
Tabel 2.18 Tarif Air Pelabuhan.....	64
Tabel 3.1 Presentase Jenis kelamin.....	65
Tabel 3.2 Presentase Tingkat Pendidikan	66
Tabel 3.3 Presentase Klasifikasi Jenis Pekerjaan.....	67
Tabel 3.4 Presentase Klasifikasi Umur	67
Tabel 3.5 Prosedur Pelayanan	68
Tabel 3.6 Kualitas Air	70
Tabel 3.7 Kelancaran Suplai Air.....	73
Tabel 3.8 Sikap Petugas Pemberi Pelayanan	76
Tabel 3.9 Ketrampilan Petugas dalam Pelayanan	77
Tabel 3.10 Keterbukaan dalam Kritik dan Saran	78
Tabel 3.11 Kecepatan dalam Memberikan Informasi	79
Tabel 3.12 Kecepatan Reaksi Petugas	81
Tabel 3.13 Kemampuan Petugas dalam Menangani Permasalahan.....	83
Tabel 3.14 Kebersihan dan Kenyamanan Kantor PDAM.....	84
Tabel 3.15 Kondisi Keamanan.....	86
Tabel 3.16 Semangat Kerja Petugas.....	87
Tabel 3.17 Kemudahan dalam Transaksi	88
Tabel 3.18 Sarana dan Prasarana Pelayanan	89
Tabel 3.19 sebagian contoh inventarisasi.....	90
Tabel 3.20 Kewajaran Biaya Tagihan.....	91

Tabel 3.21 Nilai Interval skala Indeks	92
Tabel 3.22 Nilai Indeks Unsur Pelayanan.....	93
Tabel 3.23 Ranging Unsur Pelayanan.....	94
Tabel 3.24 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Peta Administrasi Kab. Gunungkidul.....	45
Gambar 2.2 Gambar Peta Curah Hujan.....	48
Gambar 3.1 Gambar Prosedur Pemasangan Baru	70
Gambar 3.2 Gambar Sumber Air Bawah Tanah Goa Bribin	72
Gambar 3.3 Gambar penambahan jaringan perpipaan baru.....	72
Gambar 3.4 Gambar Contoh Pelayanan.....	77
Gambar 3.5 Gambar Kritik dan saran	79
Gambar 3.6 Gambar kecepatan Memberikan Informasi	81
Gambar 3.7 Gambar Kebersihan Kantor PDAM	85
Gambar 3.8 Gambar Sistem Keamanan	86
Gambar 3.9 Gambar Mitra Kerja PDAM.....	88
Gambar 3.10 Gambar sarana Prasarana	90

Lampiran



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU
Alamat : Jalan Kesatrian No. 38 Tlp (0274) 391942 Wonosari 55812

SURAT KETERANGAN / IJIN

Nomor : 0110/PEN/II/2017

Membaca : Surat dari UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA, Nomor : 1115/A.2-VIII/II/2017 tanggal 02 Februari 2017, hal : Izin Penelitian

Mengingat : 1. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 9 Tahun 1983 tentang Pedoman Pendataan Sumber dan Potensi Daerah;
2. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di lingkungan Departemen Dalam Negeri;
3. Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 38/12/2004 tentang Pemberian Izin Penelitian di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;

Dijijinkan kepada
Nama : Rony Priyo Saputro NIM : 20130520069
Fakultas/Instansi : Ilmu Sosial dan Politik/UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
Alamat Instansi : Jl. Lingkar Selatan, Tarnantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta
Alamat Rumah : Bejiharjo, Karangmojo, Gunungkidul
Keperluan : Ijin penelitian dengan judul "KEPUASAN PELANGGAN TENTANG KINERJA PDAM TIRTA HANDAYANI DALAM PELAYANAN AIR BERSIH DI KABUPATEN GUNUNGKIDUL TAHUN 2016"

Lokasi Penelitian : PDAM Tirta Handayani kab. Gunungkidul
Dosen Pembimbing : Drs. Suswanta, M.Si
Waktunya : Mulai tanggal : 02 Februari 2017 s/d 02 Mei 2017
Dengan ketentuan :

Terlebih dahulu memenuhi/melaporkan diri kepada Pejabat setempat (Camat, Lurah/Kepala Desa, Kepala Instansi) untuk mendapat petunjuk seperlunya.

1. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
 2. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Bupati Gunungkidul (cq. BAPPEDA Kab. Gunungkidul) dalam bentuk *softcopy format pdf* yang tersimpan dalam keping compact Disk (CD) dan dalam bentuk data yang dikirim via e-mail ke alamat : litbangbappeda.ak@gmail.com dengan tembusan ke Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah dengan alamat e-mail : kpadgunungkidul@gmail.com.
 3. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah.
 4. Surat ijin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan.
 5. Surat ijin ini dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan tersebut diatas.
- Kemudian kepada para Pejabat Pemerintah setempat diharapkan dapat memberikan bantuan seperlunya.

Dikeluarkan di : Wonosari
Pada tanggal : 02 Februari 2017

An. Bupati
Plt. Kepala



Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Kab. Gunungkidul (Sebagai Laporan);
2. Kepala BAPPEDA Kab. Gunungkidul;
3. Kepala Badan KESBANGPOL Kab. Gunungkidul;
4. Direktur PDAM Tirta Hnadayani Kab. Gunungkidul;
5. Arsip.;



SAMBUNGAN LANGGANAN BARU

REVISI :	TGL. BERLAKU :	NO. REF :	HAL :
PENANGGUNG JAWAB	FLOW CHART	URAIAN PEKERJAAN	
1. Sub Unit PL 2. Staff PL 3. Staff PL Sub Unit PL Unit 4. Staff Distribusi 5. Sub Unit Distribusi 6. Staff Distribusi Staff PL Sub Unit Distribusi Unit 7. Petugas Bank/Loket	<pre> graph TD A[Mulai] --> B[Cetak formulir/ Nomor Registrasi] B --> C[Penyerahan Formulir] C --> D[Survey Lokasi] D --> E{Apakah dapat dilayani?} E --> F[Tunda/ Tolak] E --> G[Buat Rincian Biaya & Kwitansi] G --> H[Setor Biaya PB ke Bank /Loket] H --> I[1] </pre>	1. Persiapan 2. Calon pelanggan mendaftar dengan membawa copy kartu tanda penduduk, kartu keluarga dan rekening terdekat, kemudian staff PL menginput data dan mengecek persyaratan kelengkapan untuk mencetak formulir pasang baru (PB) dan pemberian Nomor Registrasi 3. Staff PL menyerahkan berkas pasang baru dan dibawa calon pelanggan untuk ditandatangani (RT/RW). Setelah formulir ditandatangani, Staff PL menerima kembali formulir PB yang telah lengkap tersebut dan diteruskan ke Ka Sub Unit PL untuk dicek kemudian diparaf Ka Sub Unit PL dan ditandatangani Ka Unit Pelayanan 4. Staff PL meneruskan berkas pasang baru ke Sub Unit distribusi untuk disurvei di lokasi 5. Hasil survey dilaporkan ke Ka Sub Unit Distribusi, jika dapat dilayani maka diproses dan jika tidak dapat dilayani maka ditunda/ditolak 6. Buat rincian biaya untuk berkas yang dapat diproses dan diparaf oleh petugas opname, ditandatangani Ka Sub Distribusi & Ka Unit dan masukkan No Sub blok oleh Staff PL kemudian buat kwitansi rangkap 6 yang ditandatangani oleh staff PL dan input nomor langganan. Adapun rincian dari kwitansi tersebut adalah : 1 lembar ke pelanggan, 1 lembar ke bank, 1 lembar di sub unit PL untuk memasukan data dalam buku master, 1 lembar ke Seksi Kas, 1 lembar ke Seksi Pembukuan & 1 lembar dilampirkan di berkas PB. Untuk meter >1 inchi konsultasikan ke bagian perencanaan. 7. Setor biaya pasang baru (PB) ke bank/loket	



SAMBUNGAN LANGGANAN BARU

REVISI :	TGL. BERLAKU :	NO. REF :	HAL :
PENANGGUNG JAWAB	FLOW CHART	URAIAN PEKERJAAN	
8. Sub Unit Distribusi Unit	<pre>graph TD; 1[1] --> A[Buat SPT & BPP]; A --> B[Laksanakan Pemasangan Sambungan Langganan baru & Buat BA]; B --> C[Sampaikan Rekap PB ke Bagian terkait]; C --> D[Usul kartu meter]; C --> E[Cetak Rekening]; C --> F[Input gambar & foto ke data GIS]; D --> G[Selesai]; E --> G; F --> G;</pre>	8. Buat SPT dan Bukti Permintaan dan Pengeluaran Barang yang ditandatangani oleh Ka Sub Unit Distribusi dan Ka Unit	
9. Instalatur/Koperasi		9. Instalatur/koperasi menerima Surat Tugas dan bukti permintaan dan pengeluaran barang dari Sub Unit Distribusi dan melaksanakan pemasangan sambungan langganan baru yang diawasi oleh Pengawas PB dan selambat-lambatnya 3 hari dari tanggal surat perintah tugas dan buat berita acara	
10. Staff Distribusi Staff PL		10. Setelah selesai pemasangan instalatur/koperasi mengembalikan surat tugas untuk dilakukan pemeriksaan oleh pengawas sambungan langganan baru dan staff PL menyampaikan berkas PB ke bagian yang terkait <ul style="list-style-type: none">- Ke Bagian PDR untuk pencetakan rekening (rekap PB yang telah ditandatangani oleh Ka Unit)- Ke Sub Unit Pembaca Meter untuk pembuatan kartu meter (gambar lokasi pasang baru)- Ke Sub Unit Distribusi untuk memasukkan gambar dan foto yang sudah resmi menjadi pelanggan ke Peta data GIS	
		11. Selesai	



PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
TIRTA HANDAYANI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
UNIT PELAYANAN

SAMBUNGAN LANGGANAN BARU

REVISI :	TGL. BERLAKU :	NO. REF :	HAL :
1. Tujuan	: Sebagai acuan proses dan prosedur bagi Calon Pelanggan untuk menjadi pelanggan PDAM dalam hal ini Pasangan Baru (PB)		
2. Ruang Lingkup	: Kegiatan ini dilaksanakan oleh Sub. Unit Seksi Pelayanan Langganan dan Sub. Unit Distribusi		
3. Acuan	: Sesuai dengan tarif PB dan SK Direksi No. 18/KPTS/UM/PDAM/2006		
4. Definisi	: PB : Pasangan Baru		
5. Prosedur	: Flowchart Prosedur Sambungan Langganan Baru		
6. Lampiran	: - Fotocopy Kartu Keluarga Calon Pelanggan - Fotocopy KTP Calon Pelanggan - Permohonan menjadi Pelanggan bermaterai Rp 6.000,- - Fotocopy Rekening pelanggan terdekat/tetangga - Pernyataan Pelanggan dengan Materai Rp 6.000,-		

KUESIONER

KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA HANDAYANI GUNUNGGKIDUL DALAM PELAYANAN AIR BERSIH

Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

Pendidikan terakhir :

1. Menurut anda, bagaimana prosedur pelayanan PDAM Tirta Handayani ?

- a. Sangat cepat
- b. Cepat
- c. Kurang cepat
- d. Tidak cepat

2. Menurut anda, bagaimana kualitas air dari PDAM Tirta Handayani ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Kurang baik
- d. Tidak baik

3. Di daerah anda, apakah suplai air dari PDAM Tirta Handayani selalu lancar ?

- a. Sangat lancar
- b. Lancar
- c. Kurang lancar
- d. Tidak lancar

4. Menurut anda, bagaimanakah sikap petugas dalam memberikan pelayanan ?

- a. Sangat ramah
- b. Ramah
- c. Kurang ramah
- d. Tidak ramah

5. Menurut anda, bagaimana ketrampilan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Kurang baik
- d. Tidak baik

6. Menurut anda, apakah PDAM Tirta Handayani terbuka terhadap kritik dan saran atas pelayanan yang diberikan ?

- a. Sangat terbuka
- b. Terbuka
- c. Kurang terbuka
- d. Tidak terbuka

7. Menurut anda, bagaimana kecepatan PDAM Tirta Handayani dalam memberikan informasi pelayanan air bersih ?

- a. Sangat cepat
- b. Cepat
- c. Kurang cepat
- d. Tidak cepat

8. Menurut anda, bagaimana kecepatan reaksi petugas PDAM dalam menangani permasalahan pelayanan air ke masyarakat ?

- a. Sangat cepat
- b. Cepat
- c. Kurang cepat
- d. Tidak cepat

9. Menurut anda, bagaimana kemampuan dan ketrampilan petugas dalam menanggulangi permasalahan air bersih dari PDAM ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Kurang baik
- d. Tidak baik

10. Menurut anda, bagaimanakah kebersihan dan kenyamanan kantor PDAM Tirta Handayani ?

- a. Sangat bersih dan nyaman
- b. Bersih dan nyaman
- c. Kurang bersih dan nyaman
- d. Tidak bersih dan nyaman

11. Menurut anda, bagaimana keamanan di kantor PDAM Tirta Handayani ?

- a. Sangat aman
- b. Aman
- c. Kurang aman
- d. Tidak aman

12. Menurut anda ,bagaimana semangat kerja petugas dalam menjalankan tugasnya ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Kurang baik

13. Menurut anda, apakah PDAM Tirta Handayani memberikan kemudahan dalam transaksi pembayaran tagihan ?

- a. Sangat mudah
- b. Mudah
- c. Kurang mudah
- d. Sulit

14. Menurut anda, bagaimana sarana dan prasarana dalam suplai air bersih oleh PDAM Tirta Handayani ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Kurang baik
- d. Tidak baik

15. Menurut anda, bagaimanakah kewajaran biaya/harga untuk mendapatkan pelayanan air bersih ?

- a. Sangat wajar
- b. Wajar
- c. Kurang wajar
- d. Tidak wajar