

**KINERJA PDAM "TIRTA PENGABUAN" DALAM PELAYANAN AIR MINUM
DI KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
PROVINSI JAMBI TAHUN 2008**

SKRIPSI



Oleh:

DIMAS PRAYUDHA SATYA NUGRAHA

No.Mhs : 20050520043

Prog. Studi : Ilmu Pemerintahan

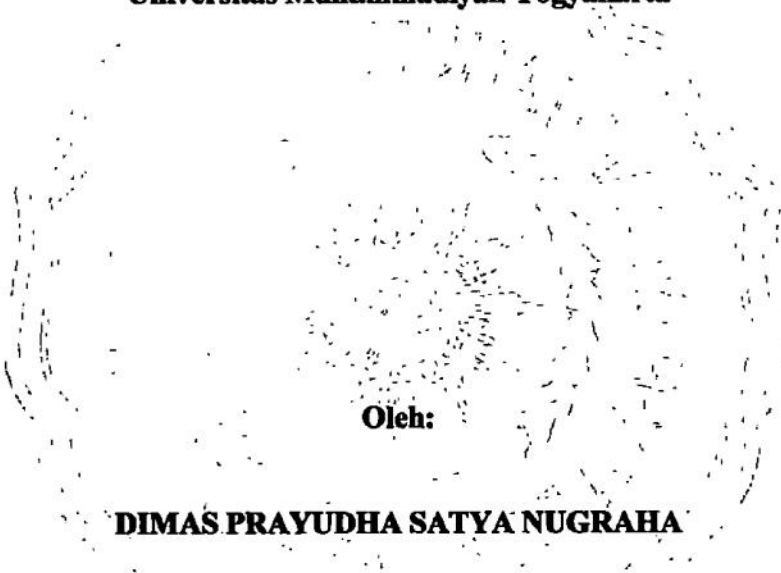
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
YOGYAKARTA**

2010

**KINERJA PDAM "TIRTA PENGABUAN" DALAM PELAYANAN AIR MINUM
DI KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
PROVINSI JAMBI TAHUN 2008**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh:

DIMAS PRAYUDHA SATYA NUGRAHA

No.Mhs : 20050520043
Prog. Studi : Ilmu Pemerintahan

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

2010

HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan penguji

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

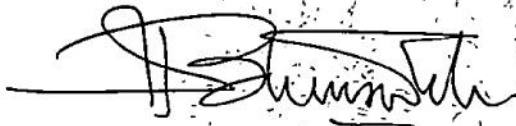
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 27 Maret 2010
Tempat : Ruang Lab. IP.

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua



Dian Eka Rahmawati. S.IP. Msi.

Penguji I



Dra. Atik Septi Winarsih. MSI.

Penguji II



Ane Permatasari. SIP. MA

Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Drs. Suswanta, M.Si.

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi maupun sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta,

Yang Membuat Pernyataan

Dimas Prayudha SN

MOTTO

Ilmu adalah cahaya bagi hati nurani, kehidupan bagi ruh, dan bahan bakar
bagi tabiat (QS. Al-An'am: 122)

Kebodohan merupakan tanda kematian jiwa terbunuhnya kehidupan dan
membusuknya umur (QS Hud:46)

Sesudah berarti itu sudah mati (Chairil Anwar)

Hidup adalah perjuangan

Orang-orang yang beriman dan beramal saleh, mereka itu penghuni sorga,
sedang mereka kekal didalamnya (QS. Al Baqoroh : 81)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ALLAH SWT atas segala rahmat dan karuniaNYA serta segala petunjuk yang telah diberikan dalam hidup ini...ENGKAULAH tujuan dari segala tujuan.
- Muhammad SAW Rosul, khalifah dan panutanku sang penyempurna zaman
- Orang tuaku yang kusayangi dan kubanggakan, Alm papa dan mama yang telah banyak mengajari arti hidup terima kasih atas doa dan perhatiannya selama ini " Doa mu..?Begitu sempurna/juga berbahaya amin....?"
- Adik-adikku, Dita & Bayu, abang sayang kalian.
- Om Was & Tante Ros, makasih ya atas doa & dukungannya, semoga om & tante selalu dalam lindungan Allah S.W.T serta diberi kesehatan.. Amin...
- Buat keluargaku di Jambi, Eyangkakung, Eyanguti, bule nining, bule titik & ompes, makasih doa & dukungannya...
- Pakde, Bude & Yuda.. makasih banyak ya sudah menjaga & melindungi dimas selama di Jogja...
- Untuk Noni Fitrianti, makasih ya neng atas dukungan & semangat nya, sampai a' bisa nyelesain skripsi ini, tetap semangat ya neng.
- Sahabat konco mandi-mandi kos dormitory 314b, maturnuwun sedalam-dalamnya buat kalian, kalian itu aneh, gila, oon, gak ada yang sama semua terlihat berbeda hahaha....pokoknya bakal ngangeni.
- Temen-temen seperjuanganku, Ari Prasetyo & Debi Eriawan... kita bareng2 nih lulus nya....moga kita jadi sahabat sampe kakek-kakek...habaha.....
- Anak-anak KPMB (Keluarga Pelajar Mahasiswa Batang Hari), Ricco mahendra, Deni graha putra, pak Te, pakwo, Dmio aije, Bujang, Aiy, Nanda, Jauhari, serta kawan-kawan yang ga bisa disebutkan satu persatu. Moga KPMB selalu jaya, ayo jalan-jalan lagi...hehe...
- Kawan-kawan di bulian, Erwin, Yenti, Maulana, Deni, Ratch, Rio Peyang, dan juga anak-anak komplek transmigrasi... sukses to all.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kepada ALLAH SWT atas segala rahmat dan karuniaNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini . Skripsi yang berjudul " Kinerja PDAM Tirta Pengabuan dalam pelayanan air minum di Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi tahun 2008 dimaksudkan untuk memberikan bagaimana kinerja pelayanan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Tirta Pengabuan. Penelitian ini diharapkan mampu memperbaiki kinerja dari PDAM itu sendiri.

Penulis menyadari sepenuhnya tanpa kesungguhan, kerja keras dan ridho dari Allah SWT serta bantuan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu, baik langsung maupun tidak langsung didalam proses penulisan skripsi ini

Penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan tinggi atas terselesaikannya skripsi ini kepada:

1. Ibu Dian Eka Rahmawati. S.IP. MSi, selaku pembimbing atas segala bimbingan dan dukungannya selama penyusunan skripsi.
2. Ibu Dra Atik Septi Winarsih.MSi. dan Ibu Ane Permatasari. S.IP. MA. selaku dosen penguji I dan penguji II yang telah menguji penulis pada ujian pendadaran.
3. Bapak Drs. Suswanta selaku ketua jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMY yang telah membimbingku selama menempuh perkuliahan.
5. Pak Wisnu dan Ibu Ning, terimakasih atas info dan kesabarannya melayani kami
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dengan sengaja maupun tidak sengaja yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang dapat menyempurnakan skripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Komunikasi pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xiii
SINOPSIS.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
D. Kerangka Dasar Teori.....	10
1. Pelayanan Publik.....	11
2. Kinerja Pelayanan.....	12
3. Perusahaan Daerah Air Minum.....	21
E. Defenisi Konseptual.....	26
F. Defenisi Operasional.....	27
G. Metode Penelitian.....	29
1. Jenis Penelitian.....	29

2. Unit Analisa.....	30
3. Populasi dan Sampel.....	30
4. Sumber Data.....	31
5. Metode Pengumpulan Data.....	32
6. Metode Analisis Data.....	33

BAB II : DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Tanjung Jabung Barat.....	35
1. Kondisi Daerah.....	35
2. Sejarah Pembentukan Kabupaten Tanjung Jabung Barat...37	37
3. Gambaran Umum Demografis.....	39
4. Visi dan Misi Kabupaten Tanjung Jabung Barat.....	41
5. Kondisi Ekonomi.....	43
6. Pemerintahan.....	49
B. Gambaran Umum PDAM Tirta Pengabuan.....	50
1. Sumber Air PDAM Tirta Pengabuan.....	50
2. Jaringan Transmisi dan Jaringan Distribusi.....	51
C. Organisasi PDAM Tirta Pengabuan.....	57
1. Visi dan Misi PDAM Tirta Pengabuan.....	57
2. Personil dan Organisasi PDAM Tirta Pengabuan.....	58
3. Uraian Tugas PDAM Tirta Pengabuan.....	60
4. Tata Kerja PDAM Tirta Pengabuan.....	67

BAB III : ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

A. Deskripsi Responden.....	69
B. Analisis Data Variabel.....	73
1. Variabel Produktivitas.....	73
2. Variabel Kualitas pelayanan.....	75
3. Variabel Responsivitas.....	77
4. Variabel Responsibilitas.....	80
5. Variabel Profesionalisme.....	83
6. Variabel Akuntabilitas.....	85
C. Analisis Indeks.....	87

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Banyaknya Penduduk, Kepadatan dan Penyebaran Penduduk serta Luas Wilayah Menurut Kecamatan dalam Kabupaten Tanjung Jabung Barat.....	37
Tabel 2.2. Banyaknya Penduduk Kabupaten Tanjung Jabung Barat menurut Kecamatan, Jenis Kelamin dan Sex Rasio Tahun 2007.....	37
Tabel 2.3. Jumlah Penduduk 10 Tahun Keatas menurut Jenis Pekerjaan Kabupaten Tanjung Jabung Barat Tahun 2007.....	37
Tabel 2.4. Jumlah Penduduk 10 Tahun Keatas menurut Tingkat Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Barat Tahun 2007.....	38
Tabel 2.5. Jumlah Penduduk menurut Struktur Umur dan Jenis Kelamin Kabupaten Tanjung Barat Tahun 2007.....	38
Tabel 2.6. Jumlah Pegawai Pemda Kabupaten Tanjung jabung Barat Menurut Status Kepegawaian Tahun 2005-2008.....	47
Tabel 2.7. Jaringan Distribusi Primer, Sekunder dan Tertier.....	50
Tabel 3.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 3.2. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	64
Tabel 3.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur.....	65
Tabel 3.4. Upaya Peningkatan Kinerja PDAM Tirta Pengabuan.....	66
Tabel 3.5. Upaya Peningkatan Fasilitas PDAM Tirta Pengabuan.....	67
Tabel 3.6. Keterampilan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.....	68

Tabel 3.7. Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.....	69
Tabel 3.8. Tanggapan Petugas Terhadap Kebutuhan dan Keinginan serta Kritikan Dari Masyarakat.....	70
Tabel 3.9. Kemampuan Petugas Dalam Melayani Permintaan Masyarakat.....	72
Tabel 3.10. Petugas Memiliki Dedikasi dan Semangat Kerja Yang Baik.....	73
Tabel 3.11. Penyediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan Air Bersih.....	74
Tabel 3.12. Pengetahuan Yang Dimiliki petugas.....	75
Tabel 3.13. Keahlian Petugas Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	76
Tabel 3.14. Keterbukaan Petugas dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat.....	77
Tabel 3.15. Tabel Indeks Keseluruhan Dari Kuisisioner Kinerja PDAM Tirta Pengabuan Dalam Pelayanan Air Minum di Kabupaten Tanjung Jabung Barat.....	80
Tabel 3.16. Indeks Kinerja PDAM Tirta Pengabuan Dalam Pelayanan Air Bersih di Kabupaten Tanjung Jabung Barat Tahun 2008 Berdasar Rangkings atau Peringkat.....	82

DAFTAR BAGAN

Bagan Struktur Organisasi PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.....	54
--	----