

**ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN AIR MINUM DI PDAM KOTA TERNATE TAHUN
2010/2011**

SKRIPSI



Disusun oleh :

MUHAMMAD ARIF WICAKSONO

20070520065

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul

**ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AIR
MINUM DI PDAM KOTA TERNATE TAHUN 2010-2011**

Oleh

MUHAMMAD ARIF WICAKSONO

NIM 20070520065

Telah Dipertahankan Dan Disahkan Didepan Tim Penguji Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari/tanggal : Kamis 19 April 2012

Tempat : Ruang. Ujian IP

Jam : 12.00-13.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI:

KETUA

Dr. Ulung Pribadi, M.Si.

PENGUJI I

PENGUJI II

Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.
Suranto, M.Pol.

Dr.

Mengetahui
KETUA JURUSAN

Dr. Suranto, M.Pol.

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Arif Wicaksono

Nomor Mahasiswa : 20070520065

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Air Minum Di PDAM Kota Ternate**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, April 2012

Muhammad Arif Wicaksono

Halaman motto

'sesungguhnya Allah tidak akan pernah merubah keadaan suatu kaum sebelum mereka Merubah apa-apa yang ada dalam jiwa mereka

(surat. Ar-Ra`ad : 11)

"Raihlah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah untuk tenang dan sabar.

(Khalifah 'Umar)

Setiap orang di dunia ini adalah seorang tamu, dan uangnya adalah pinjaman. Tamu itu pastilah akan pergi, cepat atau lambat, dan pinjaman itu haruslah dikembalikan.

(Ibnu Mas'ud)

Halaman Persembahan

Kupersembahkan karya ku ini buat orang-orang yang berarti dalam hidup ku ini dan sangat ku cintai

- ❖ *Ayahku H. Subekti S.pd yang selalu bekerja keras, ikhlas menerima apa yang menjadi tantangan yang mengancam kesehatan maupun nyawanya demi memenuhi kebutuhan keluarga dan anak-anaknya. Beliau merupakan sosok ayah yang sebenar-benarnya. Ayahku engkau sangat pintar dalam mendidik anak-anaknya mana yang salah, mana yang benar dan mengerti apa yang terbaik buat kami semua. Aku merindukanmu Ayah kasih sayang mu yang begitu besar bagiku tak kan pernah ku lupakan dirimu wahai ayahku*
- ❖ *Mama ku Hj. Nusaila A Lusin S.H Darina kasih sayang mu yang selalu ada di benakku. Engkau yang selalu ku rindukan. Kasih sayang yang engkau berikan kepada kami tak terbalas dengan apapun sejak kami berada dalam kandunganmu hingga hari ini engkau masih meluangkan waktumu untuk memberikan kasih sayang mu. Mama ku engkau wanita yang paling ku sayangi. Mama ku engkaulah yang selalu membangunkan kami dari mimpi-mimpi yang ingin kami raih.*

Adikku Sheila Kusumaningrum yang ku sayangi yang selalu ku rindukan kakak berharap agar engkau menjadi wanita yang shaleha dan menjadi orang yang berpendidikan patuh pada Syariat Islam yang bermanfaat bagi orang banya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ungkapkan dari lubuk hati yang paling dalam kepada Allah SWT yang telah menganugrahkan kenikmatan, keselamatan dalam hidup yang semula tidak pernah terbayangkan terlebih dahulu serta ketenangan berfikir sehingga penulisan skripsi yang berjudul **Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Air Minum Di PDAM Kota Ternate** dapat diselesaikan, shalawat beserta salam selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga kita mendapatkan syafaatnya di hari yang tiada pembelaan kecuali dari amal perbuatannya sendiri, amin. Skripsi ini di tulis sebagai syarat untuk memenuhi persyaratan dalam meraih derajat sarjana S-1 pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak pihak yang telah membantu dan memberi dorongan pada penulis dalam meyelesaikannya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi penulis, yang telah berkenan meluangkan waktu dan kontribusi pikiran serta dengan penuh kesabaran, ketelitian dan kebijaksanaan telah berkenan membimbing dan penuh kesabaran, ketelitian dan kebijaksanaan telah membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat di selesaikan.

Dengan tetap berpegang teguh bahwa “tidak ada gading yang tak retak” maka dengan kerendahan hati segala pandangan dan saran sangat penulis nantikan

demi untuk kesempurnaan Skripsi ini. Merupakan suatu harapan mudah-mudahan apa yang penulis sajikan didalam tulisan ini akan berguna bagi para pembaca pada umumnya.

Pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat :

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bapak Dr. H. Achmad Nurmandi, M.Sc
2. Ayah tercinta Subekti S.pd dan ibu tersayang Nurlaila A Jasin S.H, yang sudah memberikan dorongan semangat kepada ananda.
3. Segenap Dosen yang pernah memberikan ilmunya dengan berbagai cara dan semua cerita yang menyertainya.
4. Om Ulis dan Mama Ida, yang telah memberikan saran bagi penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
5. Bapak Zuaib, yang telah membantu memberikan ijin penelitian di PDAM Kota Ternate
6. Sahabat-sahabatku, Ahmad Nur Bahtiar, Suprianto, M. Ikhsan Maujud, Sam, yang telah membantu memberikan Semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Adikku tersayang Sheila Kusumaningrum, yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan motivasi bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan kasih sayang kepada kita semua.
8. Almamater, teman-teman seangkatan IP 2007, Akhirnya penulis hanya dapat bersyukur atas terselesaikannya skripsi ini, semoga dapat bermanfaat bagi semua, terutama bagi wacana studi Ilmu Pemerintahan.

Dengan tetap berpegang teguh bahwa “tidak ada gading yang tak retak” maka dengan kerendahan hati segala pandangan dan saran sangat penulis nantikan demi untuk kesempurnaan Skripsi ini. Merupakan suatu harapan mudah-mudahan apa yang penulis sajikan didalam tulisan ini akan berguna bagi para pembaca yang mendalami ilmu pemerintahan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

SINOPSIS

Masalah pokok dalam penelitian ini adalah Bagaimana Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Air Minum di PDAM Kota Ternate. Mengingat Kelurahan Moya dan Marikurubu adalah kelurahan yang berada di daerah ketinggian sehingga pelayanan yang diterima oleh masyarakat kelurahan Moya dan Marikurubu tidak sesuai dengan pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang berada di daerah dataran rendah. Oleh karena itu, diperlukan adanya kejelasan strategi oleh PDAM Kota Ternate dalam mengantisipasi penyaluran air bersih di Kelurahan Moya dan Marikurubu sehingga pemerataan pelayanan dapat dirasakan oleh masyarakat Moya dan Marikurubu sebagaimana yang dirasakan oleh masyarakat yang berada di daerah dataran rendah.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan yang dikemukakan diatas, terkait dengan Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Air Minum di PDAM Kota Ternate, dengan menggunakan penelitian Kualitatif dan pengumpulan data yang peneliti lakukan dengan cara-cara seperti Wawancara, Dokumentasi, dan Kuesioner. Dimana dalam melakukan wawancara, informen yang telah peneliti tentukan diantaranya 1 Orang Pegawai di bagian Humas, dan 7 orang masyarakat masing-masing di Kelurahan Moya dan Marikurubu. Jadi semuanya berjumlah 8 orang. Dan dalam analisis data peneliti menggunakan cara-cara seperti Pengumpulan data, Penilaian data, Interpretasi data, dan Analisis hasil kuesioner.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Air Minum di PDAM Kota Ternate yaitu dalam hal pelayanan air minum kepada masyarakat sudah cukup efektif. Dilihat dari hasil pembagian kuesioner kepada masyarakat, namun masih ada keluhan-keluhan dari masyarakat Dilihat dari aspek kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yaitu kurang baik, karena petugas PDAM dalam melaksanakan tugas dengan kurang tepat waktu. Oleh karena itu, diperlukan perhatian lebih dari PDAM Kota Ternate untuk bagaimana lebih meningkatkan kinerja dalam hal tepat waktu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik lagi, agar masyarakat lebih merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM Kota Ternate.

Saran dari penulis adalah Lebih meningkatkan ketepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya terkait dalam hal pelayanan gangguan instalasi air minum sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Ternate.

ABSTRACT

The main issue in this study is how the effectiveness of Water Supply Program in the PDAM of Ternate. Knowing that Moya and Marikurubu Village is a village located in the high altitudes so that the service received by the village community Moya and Marikurubu are not in accordance with the service received by people who are in low altitude areas. Therefore, it is necessary a clear strategy by the PDAM of Ternate in the anticipation of water distribution in the Village of Moya and Marikurubu so that equity can be perceived by the public service like in Moya and Marikurubu as perceived by the people who are in low altitude area..

This study aims to answer the problems noted above, related to the effectiveness of Water Supply Program in the PDAM of Ternate, using quantitative research and data collection done by the researcher by using some means such as interviews, documentation, and questionnaires. In the interview, informants who had been chosen by the researchers are 1 person from the PR department employees, and 7 of each community in the Village of Moya and Marikurubu. So the total is 8 people. And in data analysis, the researcher used methods such as data collection, data assessment, data interpretation, and analysis of questionnaire results.

The result of this study shows that the effectiveness of Water Supply Program in the PDAM of Ternate, namely in terms of drinking water services to the community have been quite effective. Judging from the distribution of questionnaires to the public, there are still complaints from the public which is seen from certain aspects of time in providing service that is not quite good, because the official from PDAM of Ternate rather not on time in doing their job. Therefore, attention from PDAM of Ternate is really needed to further improve the performance in terms of timeliness in providing service to the community, so that people are more satisfied with the service given by PDAM of Ternate.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
SINOPSIS	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan manfaat Penelitian	7
D. Kerangka Dasar Teori	7
1. Persepsi.....	8
2. Pelayanan Publik	11
3. Kualitas Pelayanan	15
4. Kualitas Pelayanan ditinjau dari Kepuasan Pelanggan.....	16
5. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Manajemen Organisasi Pelayanan Publik (Provider).....	18
6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	18
E. Definisi Konseptual.....	19
F. Definisi Operasional.....	20
G. Metodologi Penelitian	21

1. Jenis Penelitian	21
2. Lokasi Penelitian	22
3. Jenis Data	22
4. Teknik pengumpulan data	23
5. Teknik Analisis Data	24
6. Analisis Hasil Kuesioner	26
BAB II DESKRIFSI OBJEK PENELITIAN	27
A. Gambaran Wilayah Kota Ternate	27
1.1 Keadaan Geografi	27
1.2. Iklim dan Topografi.....	28
B. Dasar Hukum Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate ...	32
C. Sejarah PDAM Kota Ternate	32
D. Kedudukan, Tujuan dan Lapangan Usaha PDAM Kota Ternate	34
1. Kedudukan PDAM Kota Ternate	34
2. Tujuan PDAM Kota Ternate	34
3. Lapangan Usaha PDAM Kota Ternate.....	34
E. Visi, Misi dan Program Kerja PDAM Kota Ternate.....	34
1. Visi PDAM Kota Ternate.....	34
2. Misi PDAM Kota Ternate	35
3. Program Kerja PDAM Kota Ternate.....	37
F. Struktur Organisasi PDAM Kota Ternate	42
1. Sistematika dan Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate	42
2. Uraian Tugas Dari Masing-Masing Bidang Dalam Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate.....	43

BAB III HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA.....	48
A. Analisis Data Variabel.....	48
1. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	51
2. Kelengkapan Sarana dan Prasarana.....	54
3. Kepastian Waktu Dalam Memberikan Pelayanan.....	59
4. Sistem dan Prosedur Pelayanan.....	61
B. Analisis Indeks.....	66
BAB IV Penutup	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	74

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Wilayah Pelayanan PDAM Kota Ternate / Kecamatan 2010/2011.....	6
Tabel 2.1 Tabel Luas Wilayah Kota Ternate.....	29
Tabel 2.2 Tabel jumlah penduduk kota Ternate menurut jenis kelamin di kota Ternate.....	30
Tabel 2.3 Tabel banyaknya penduduk, luas wilayah dan kepadatan penduduk menurut kecamatan di kota ternate.....	31
Tabel 3.1 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....	49
Tabel 3.2 Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	50
Tabel 3.3 Upaya yang dilakukan PDAM dalam meningkatkan kinerja organisasi sudah terlaksana dengan baik.....	51
Tabel 3.4 Petugas PDAM ketika memasang/memperbaiki instalasi air minum dilihat dari keahliannya menguasai bidang pekerjaannya.....	52
Tabel 3.5 Tidak ada kesulitan ketika tidak ada kesulitan ketika meminta petugas menangani persoalan yang dialami konsumen.....	53
Tabel 3.6 Perlengkapan peralatan kerja yang dibawa petugas	

PDAM saat memasang/memperbaiki instalasi air minum dirumah sudah lengkap.....	54
Tabel 3.7 Petugas PDAM dalam menyediakan saran dan prasarana pelayanan air bersih sudah lengkap.....	55
Tabel 3.8 Peralatan petugas PDAM cukup lengkap sehingga gangguan /kerusakan instalasi air minum dirumah dapat langsung diselesaikan.....	56
Tabel 3.9 Mudah menghubungi petugas PDAM untuk mnyampaikan keluhan.....	57
Tabel 3.10 Mudah menghubungi operator PDAM, namun sulit untuk tersambung dengan bagian perbaikan atau yang lain.....	58
Tabel 3.11 Sulit membuat kesepakatan waktu untuk perbaikan dengan petugas PDAM.....	59
Tabel 3.12 Petugas PDAM tepat ketika datang kerumah memperbaiki gangguan.....	60
Tabel 3.13 Informasi tarif jenis layanan terjadinya gangguan dan semua hak konsumen dapat dilihat atau diinformasikan berkala oleh petugas PDAM.....	61
Tabel 3.14 Petugas PDAM sangat membantu ketika mengisi formulir pengajuan...	62

Tabel 3.15 Ketika menanyakan informasi umum tentang PDAM petugas
dapat menjelaskan dengan baik sehingga konsumen jadi mengerti.....63

Tabel 3.16 Ketika menanyakan penyebab gangguan yang dialami
petugas dapat menjelaskan dengan baik.....64

Tabel 3.17 Formulir untuk menjadi pelanggan mudah didapat.....65

Tabel 3.18 Indeks keseluruhan data kuesioner kinerja PDAM menurut
persepsi pelanggan kota Ternate.....66

Tabel 3.19 Indeks program pelayanan air minum PDAM menurut persepsi
pelanggan dikota Ternate berdasar
rangking dan peringkat.....69