

HALAMAN PENGESAHAN

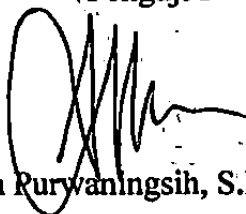
Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan tim penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Hari : Senin
Tanggal : 7 Januari 2008
Tempat : Ruang Pendaran

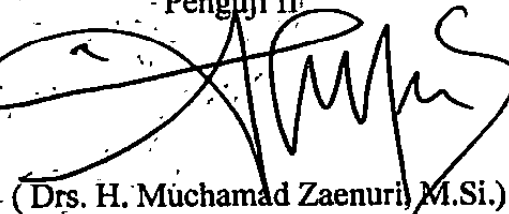
Susunan Tim Penguji
Ketua


(Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.)

Penguji I


(Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si.)

Penguji II


(Drs. H. Muchamad Zaenuri, M.Si.)

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Tanggal :


(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 oleh 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, Januari 2008

Yang Membuat Pernyataan

Daly Yulia Nugraheni

Motto

“ Yang lalu biarlah berlalu , mengingat dan mengenang masa lalu, kemudian bersedih atas nestapa didalamnya merupakan tindakan bodoh dan gila. Itu sama artinya dengan membunuh semangat, memupuskan harapan dan mengubur masa depan yang belum terjadi. Bagi orang yang berfikir berkas masa lalu akan dilipat dan tidak pernah dilihat lagi, kesedihan tidak akan mampu mengembalikan lagi, keresahan tak akan sanggup memperbaiki kembali, kegundahan tak akan mampu merubahnya menjadi terang dan kegalauan tidak akan dapat menghidupkan kembali, karena dia memang sudah tidak ada. Orang yang berfikiran jernih tidak akan pernah melihat sedikitpun menoleh ke belakang, pasalnya angin akan selalu berhembus ke depan, air akan mengalir ke depan, dan segala sesuatu bergerak ke depan. Maka dari itu janganlah pernah melawan sunah kehidupan. “

“ Yang lalu telah berlalu, yang pergi telah mati jangan dipikirkan yang telah lalu karena telah pergi dan selesai “ (DR ‘Aidh al-Qarni)

“ Jika anda harus mengingat masa lalu maka ingatlah massa lalumu yang indah agar anda gembira. Jika anda mengingat hari ini maka ingatlah apa yang telah anda hasilkan pasti anda akan bahagia. Dan jika anda harus mengingat hari esok maka ingatlah mimpi-mimpi anda yang indah agar anda optimis “

“ Ketika laut bergemuruh, ombak menggunung dan angin bertiup kencang menerjang, semua penumpang kapal akan panik dan menyeru : “ *Ya Allah* “ (Semua yang ada di langit dan di bumi selalu meminta pada-Nya. Setiap waktu Dia dalam kesibukan,) { QS. Ar-Rahman:29 }

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT, yang telah memberikan segala rahmat dan karuniaNya kepadaku hingga aku masih diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
- ❖ Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang serba teknologi ini.
- ❖ Papa dan Mama tercinta, terima kasih atas semua ketulusan cinta , kasih sayang, doa, semangat serta pengorbanan yang tidak pernah henti, semua itu hanya untuk buah hatimu. Do'a dan restu Papa dan Mama selalu aku harapkan agar mampu menjalani kehidupan dikemudian hari.
- ❖ Kakakku, Wahyu Ekasari Nugraheni makasih atas nasehat dan dukungannya.
- ❖ ISWANTO yang selalu memberi dorongan, semangat, dan inspirasiku di dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih atas, kasih sayang, cinta dan pengertiannya selama ini.
- ❖ Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur selalu penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, petunjuk dan perlindungan-Nya, dan atas kehendak-Nya maka penyusun dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sebagai tugas akhir dari seluruh perkuliahan guna memperoleh Gelar Sarjana pada Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang berjudul “ Analisis Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Menurut Persepsi Pelanggan di Kabupaten Temanggung Tahun 2006 “. Dalam pembuatan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan yang sangat berharga ini tidak lupa penyusun mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Khoirudin Basori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Tulus Warsito, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
3. Dra. Atik Septi W, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan demi terwujudnya skripsi ini.
4. Drs. Suswanta, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisipol.
5. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., sebagai Dosen Penguji I.
6. Drs. Muchammad Zaenuri, M.Si., sebagai Dosen Penguji II.
7. Drs. Ulung Pribadi, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Seluruh jajaran Dosen Ilmu Pemerintahan Fisipol UMY, yang telah memberikan ilmunya selama penulis duduk dibangku kuliah semoga dapat bermanfaat.
9. Ir. Sugihartoyo Direktur PDAM di Kabupaten Temanggung, dan Karyawan PDAM di Kabupaten Temanggung.
10. Papa dan Mama tercinta, terima kasih atas semua doa dan restu, kasih sayang, perhatian serta dukungannya, semua itu sangat berarti bagiku.

11. Kakakku, Wahyu Ekasari Nugraheni makasih atas nasehat dan dukungannya.
12. Iswanto, makasih atas dorongan, semangat, kasih sayang, dan pengertiannya selama ini.
13. Untuk keluarga besar Mama dan Papa.
14. Keluarga di Secang, terima kasih atas kebaikannya selama ini.
15. Teman-teman se-Angkatan Jurusan Ilmu Pemerintahan, terutama kelas IP-A'2003, Eva, Arta, Nana, Arum terima kasih atas kebersamaannya selama ini. Dan seluruh teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
16. Teman-teman KKN, Eva, Sabrina, Endang, Fausa, Devi, Irvan, Pitra, Alpa, Nanto terima kasih atas kebersamaannya selama ditempat KKN.
17. Dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini tentunya tak luput dari suatu kekurangan, karena tidak ada sesuatupun didunia ini yang sempurna. Semoga skripsi ini ada hikmah dan manfaatnya bagi orang-orang yang membutuhkan. Kalaupun ada kekurangan, penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya. Demikianlah yang dapat penulis sampaikan dalam kata pengantar ini. Semoga berkenan dan dapat memberikan saran atau kritik yang konstruktif.

Yogyakarta, Januari 2008

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.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xii
SINOPSIS	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Dasar Teori	6
1. Organisasi.....	7
2. Pengertian Kinerja.....	12
3. Pengertian Perusahaan Daerah.....	15
4. Perusahaan Daerah Air Minum.....	16
F. Definisi Konseptual.....	20
G. Definisi Operasional.....	21
H. Metode Penelitian.....	22
1. Jenis Penelitian.....	22
2. Jenis Data	22
3. Teknik Pengumpulan Data.....	23
4. Unit Analisis.....	24
5. Alasan Pemilihan Lokasi.....	24
6. Teknik Analisis Data	24

7. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
BAB II : DESKRIPSI DATA PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Kabupaten Temanggung.....	27
1. Kondisi Geografis	27
2. Kondisi Demografis	30
B. Gambaran Umum PDAM Kabupaten Temanggung	31
1. Sejarah Berdirinya PDAM Kabupaten Temanggung.....	31
2. Sumber Air PDAM Kabupaten Temanggung	36
C. Organisasi PDAM Kabupaten Temanggung.....	38
1. Visi dan Misi PDAM Kabupaten Temanggung	38
2. Pelanggan PDAM Kabupaten Temanggung	40
3. Personil dan Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Temanggung.....	47
4. Uraian Tugas PDAM Kabupaten Temanggung Tahun 2006.....	48
5. Tata Kerja.....	59
BAB III : ANALISA DAN INTERPRETASI DATA	
A. Analisa Data Variabel	61
1. Aspek Produktivitas	65
2. Aspek Kualitas Pelayanan.....	67
3. Aspek Responsivitas	69
4. Aspek Responsibilitas	71
5. Aspek Profesionalisme.....	73
6. Aspek Akuntabilitas	75
7. Aspek Efektivitas dan Efisien	76
B. Analisis Indeks.....	77
BAB IV : PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Saran	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Pembagian Wilayah Administrasi dan Luas Wilayah Kabupaten Temanggung	29
Tabel 2.2	Distribusi dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Temanggung.....	30
Tabel 2.3	Banyaknya Pelanggan PDAM Menurut Kecamatan di Kabupaten Temanggung Tahun 2006	36
Tabel 2.4	Sumber Air PDAM Kabupaten Temanggung.....	38
Tabel 3.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 3.2	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	63
Tabel 3.3	Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur.....	64
Tabel 3.4	Upaya PDAM dalam Meningkatkan Kinerja	65
Tabel 3.5	Upaya PDAM dalam Meningkatkan Fasilitas	66
Tabel 3.6	Keterampilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat	67
Tabel 3.7	Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat	68
Tabel 3.8	Tanggapan Petugas terhadap Kebutuhan dan Keinginan serta Kritikan dari Masyarakat.....	69
Tabel 3.9	Kemampuan Petugas dalam Melayani Permintaan Masyarakat.....	70
Tabel 3.10	Petugas Memiliki Dedikasi dan Semangat Kerja yang Tinggi	71
Tabel 3.11	Penyediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan Air Bersih	72
Tabel 3.12	Pengetahuan yang Dimiliki Petugas	73
Tabel 3.13	Keahlian Petugas dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	74
Tabel 3.14	Keterbukaan Petugas dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat	75
Tabel 3.15	Ketepatan Waktu dalam Menyelesaikan Tugas	76
Tabel 3.16	Tabel Indeks Keseluruhan dari Kuesioner Kinerja PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Menurut Persepsi Pelanggan di Kabupaten Temanggung	70

**Tabel 3.17 Indeks Kinerja PDAM Menurut Persepsi Pelanggan di Kabupaten
Temanggung Berdasar Ranokino/Peringkat**

DAFTAR BAGAN

Bagan Struktur Organisasi DDAM Kabupaten Tembung

17