



**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
(PDAM) KABUPATEN JEMBER**

(Studi Di Kelurahan Sumpersari Kecamatan Sumpersari)

**SKRIPSI**

OLEH

**AHMAD HAFIFI  
NIM: 1210511016**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
2017**



**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
(PDAM) KABUPATEN JEMBER**

(Studi Di Kelurahan Sumpersari Kecamatan Sumpersari)

diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjan Ilmu Politik (S.I.P) pada Program Studi  
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jember

OLEH

**AHMAD HAFIFI**  
**NIM: 1210511016**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**2017**

**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
(PDAM) KABUPATEN JEMBER**

(Studi Di Kelurahan Sumpersari Kecamatan Sumpersari)

OLEH

**Ahmad Hafifi**  
**NIM: 1210511016**

Dosen Pembimbing,

**Dr. Emy Kholifah R, M.Si**  
**NIDN: 0725036702**

## **PENGESAHAN**

Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember,  
Studi Di Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari.

Hari, Tanggal : 27 Februari 2017

Tempat : Ruang Sidang FISIP Universtas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji :

Bahtiar, SH.,M.Si  
NIDN: 0703126301

Sekretaris,

Anggota,

Edhi Siswanto, S.IP.,M.Si  
NIDN: 0718036902

Dr. Emy Kholifah R, M.Si  
NIDN: 0725036702

Mengetahui/Menyetujui  
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan,

Drs. Itok Wicaksono, M.Si  
NIDN: 0716106501

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Dr. Emy Kholifah R, M.Si  
NIDN: 0725036702

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Jember, 27 Februari 2017  
Mahasiswa

Ahmad Hafifi  
NIM: 1210511016

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Hafifi  
NIM : 1210511016  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, Studi Di Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari"**. beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala (bagi yang beragama non muslim: Tuhan Yang Maha Esa), atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Salam dan shalawat selalu tercurah kepada junjungan kita baginda Rasulullah SAW, yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah menuju alam yang berilmu seperti sekarang ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan, pelayanan, dan bimbingan kepada penulis;
2. Dr. Emy Kholifah R, M.Si yang dengan sabar telah memberikan bimbingan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
3. Para Dewan penguji, Bahtiar, SH.,M.Si dan Edhi Siswanto, S.IP.,M.Si yang telah memberikan masukan pada saat ujian, untuk kesempurnaan karya ini.
4. Bapak H. Moh Yusuf dan Ibu HJ. Siti Rosida yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan semangat dan doa;
5. Kakakku Mutmainah yang dengan penuh perhatian telah banyak memberikan dukungan lahir dan batin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini bukanlah karya yang tidak mempunyai kelemahan, oleh sebab itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak akan penulis terima dengan senang hati.

Jember, 27 Februari 2017

Ahmad Hafifi  
NIM: 1210511016



## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua saya, Bapak H. Moh Yusuf dan Ibu HJ. Siti Rosida yang tak pernah lelah memberi semangat, motivasi, doa dan kasih sayang.

Kepada kakakku tersayang Mutmainah yang selalu memberikan *support* selama ini.

Calon pendamping hidupku, Rindy Puspita Sari, yang sabar mendampingi dan terus memberikan *support* dalam proses penyusunan skripsi.

Terakhir, teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan tahun 2012, terutama Faisol Adnan dan Moh Janur Yanto kalian luar biasa.

**MOTTO**

*"Selalu Berfikir Besar, dan Bertindak Mulai Sekarang"*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>SAMPUL</b> .....	i
<b>SAMPUL DALAM</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	v
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>MOTTO</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	7
2.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
2.4.2 Manfaat Praktis.....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
<b>2.1 Pelayanan Publik</b> .....	8
2.1.1 Pengertian .....	8
2.1.2 Ruang Lingkup pelayanan.....	11
2.1.3 Paradigma Pelayanan.....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.5 Standar Pelayanan Publik .....	18
2.1.6 Kinerja Pelayanan Organisasi Publik .....	24

<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1 Metode Penelitian.....</b>	<b>27</b>
<b>3.2 Lokasi Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>3.3 Jenis Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>3.4 Sumber Data Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>3.5 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>29</b>
2.5.1 Populasi .....	29
2.5.2 Teknik penyajian sampel .....	29
<b>3.6 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>29</b>
<b>3.8 Teknik Pengambilan Sampel .....</b>	<b>30</b>
<b>3.8 Populasi Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel ..</b>	<b>30</b>
2.8.1 Identifikasi Oprasional Variabel .....	30
2.8.1 Definisi Opersaional Variabel .....	30
<b>3.9 Skala Pengukuran Variabel .....</b>	<b>31</b>
<b>BAB 4. ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
<b>4.1 Gambaran Daerah Penelitian .....</b>	<b>33</b>
4.1.1 Sejarah PDAM Jember .....	35
4.1.2 Kebijakan Mutu PDAM Jember .....	35
4.1.3 Sistem Nilai PDAM Jember .....	35
<b>4.2 Penyajian Data dan Pembahasan .....</b>	<b>35</b>
4.2.1 Keandalan (Reliability) .....	36
4.2.2 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	40
4.3.3 Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	45
4.4. 4 Emphaty (Kepedulian).....	51
<b>BAB 5. KESIMPULAN .....</b>	<b>56</b>
<b>5.1. Kesimpulan .....</b>	<b>56</b>
<b>5.2. Saran.....</b>	<b>56</b>

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
-----------------------------	-----------

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian* Jakarta.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta.
- Budi W.S. 1997. *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*. Usahawan No. 01. Th XXVI. Januari. Jakarta.
- Mohamad Mahsun. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE.
- Pabundu Tika. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Reza Surya dan Santosa Tri Hananto, 2004, *Pengaruh Emotional Quotient Auditor Terhadap Kinerja Auditor di Kantor Akuntan Publik, Perspektif*, Volume 9, Nomor 1.