

# **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) STUDI KASUS DI KABUPATEN REMBANG**

Oleh :

Indrastuti Dwi Suryani - 14010111130030

Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro Semarang

Jalan Prof.H Soedarto, SH, Tembalang, Semarang. Kotak Pos 1269

Website : <http://www.fisip.undip.ac.id/> Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **Abstract**

PDAM Rembang (Rembang's government water supply company) is the Regional Owned Company which was established to provide drinking water to the people of rembang with the quality and quantity in accordance with the standard set. As a regional company, PDAM Rembang often showed so many obstacles and problems in the past years. According BPPSPAM in 2010, PDAM Rembang was classified in healthy performance, otherwise it also included one of six of government water supply companies in Central Java which filed for bankruptcies due to lack of income. In the implementation of operational activities of public services in PDAM Rembang, it can be indicated that service quality is still low in terms of the distribution of clean water and the continuity of water to all customers.

The purpose of this study is to find out what the dimension of *tangible, reliability, responsibility, assurance, and empathy* by Zeithaml (1990) is determining of public services quality at the Regional Water Supply Company (PDAM) Rembang . This study used quantitative research methods supported by tools of observation, questionnaires, and documents. The total of research samples were taken from 265 respondents which were drawn from 18.619 customers by using Table Cohen Manion and Morrison with some considerations, that an approximate population of 10.000, a 90 % the confidence level of the research, and an alpha of 0.1. Sampling technique used proportional stratified random sample (stratified proportional Random Sample). Then, the analysis of the data used Customer Satisfied Index (CSI) to determine the level of customer satisfaction.

The results showed that the dimension of *tangible, reliability, responsibility, assurance, and empathy* by Zeithaml (1990) is determining of public services quality at the Regional Water Supply Company (PDAM) Rembang. From the calculation of the conformity level of the service attributes could be seen that the average level of concordance between performance and expectations of each service dimension, showed that tangible dimension has a suitability level of 89.09% indicating very satisfied, reliability dimension has a suitability level of 80.04% indicating satisfied, responsiveness dimension has a suitability level of 86.09% indicating satisfied, assurance dimension has a suitability level of 85.64% indicating satisfied, and empathy dimension has a suitability level of 86.12% indicating satisfied.

Keywords: *Public Service Quality, The Regional Water Supply Company (PDAM)*

## **PENDAHULUAN**

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah telah melahirkan sistem pemerintahan desentralisasi yang memunculkan daerah otonom. Harapan dibalik Undang-Undang tersebut adalah demi terciptanya kesejahteraan dan kemakmuran serta penyelenggaraan pemerintahan yang baik dengan memperhatikan daerah wilayah dan keanekaragaman serta potensi-potensi yang dapat diharapkan. Kemudian, merujuk pada Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah pasal 3 ayat 1, PAD bertujuan memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mendanai pelaksanaan otonomi daerah sesuai dengan potensi daerah sebagai perwujudan desentralisasi.<sup>1</sup>

Fokus pada penelitian ini adalah perusahaan daerah khususnya PDAM Kabupaten Rembang selaku perusahaan yang menguasai kebutuhan vital yaitu air di Kabupaten Rembang. Dasar hukum pembentukan BUMD di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah Daerah yang sebelumnya yaitu Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 5 tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah. Oleh kedua peraturan tersebut maka dapat diketahui bahwa tujuan BUMD adalah untuk mendapatkan keuntungan dan memberikan pelayanan.

Pada awal perkembangan PDAM, pengelolaan masih sangat sederhana, namun dengan adanya bantuan Bank Dunia dalam program penyediaan prasarana air

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomer 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintahan Pusat dan Pemerintah Daerah

bersih dan air kotor (*Urban Development Program*) pada tahun 1980, maka PDAM menunjukkan kemajuan yang sangat pesat. Perkembangan lebih lanjut dari PDAM dimulai pada tahun 1990-an, di mana Bank Dunia memberikan pinjaman yang cukup besar kepada seluruh PDAM di Indonesia.<sup>2</sup>

Pada umumnya PDAM yang merupakan perusahaan milik daerah sering mengalami kendala dan masalah. Hal tersebut diakibatkan pada zaman dahulu sekitar tahun 1994, hampir seluruh PDAM telah menerima bantuan pinjaman dengan cara yang terkesan dipaksakan. Pinjaman pada tahun 1994 tersebut berakibat menjadi beban hutang yang pasti ada disetiap PDAM. Tidak tanggung-tanggung hutang PDAM di seluruh Indonesia telah mencapai lebih dari 700 M. Seperti halnya hutang PDAM Kabupaten Rembang sampai tahun 2014 senilai Rp 4,7 M.

PDAM yang didirikan Kabupaten Rembang dengan berdasarkan Perda No.1 tahun 1980 *Juncto* Perda No.3 tahun 2010 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Rembang telah berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan di Kabupaten Rembang, namun kenyataannya sering mendapatkan keluhan. Banyak keluhan terkait PDAM Rembang mengenai kontinuitas air dan bagaimana mendapatkan air bersih. Pihak PDAM Rembang belum bisa memenuhi kebutuhan air bersih yang diakibatkan kendala-kendala seperti sumber air baku yang sedikit dan banyaknya permintaan air bersih dari pelanggan yang tidak diimbangi kuantitas air baku, pertumbuhan penduduk semakin meningkat sehingga berdampak pada meningkatnya permintaan air bersih dari masyarakat, tidak hanya itu PDAM juga mempunyai beban hutang sebesar Rp 4,7 M (terhitung sampai tahun 2014).

---

<sup>2 2</sup> Siswandi, Edi. 2006. *Reengineering BUMD*. Bandung: Mutiara Press

Fokus pada penelitian ini adalah menguji kualitas pelayanan publik pada perusahaan daerah khususnya PDAM Kabupaten Rembang dengan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan Zeithaml (1990) yaitu, *tangible, reliability, responsibility, assurance, dan empathy*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian bersifat deskriptif dengan menganalisa data kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan kualitas pelayanan publik oleh instansi PDAM Kabupaten Rembang dilihat dari segi efisiensi kinerja, serta melakukan kajian tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrasi di PDAM Kabupaten Rembang yang ditinjau dari ukuran pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah pelanggan pada PDAM Kabupaten Rembang. Peneliti menggunakan sampel berdasarkan ketentuan besaran sampel atas besaran populasi dengan menggunakan tabel pengambilan sampel yaitu Tabel Cohen Manion dan Morrison. Sampel penelitian yang diambil berjumlah 265 responden dari 18.619 pelanggan dengan beberapa pertimbangan, yaitu perkiraan populasi sebesar 10.000, taraf keyakinan penelitian sebesar 90 %, dan alpha sebesar 0,1. Teknik penarikan sampel menggunakan sampel acak stratifikasi proporsional (Proportional Stratified Random Sample). Data-data yang diperoleh penulis adalah Data Primer (Data yang diperoleh melalui kuesioner dan pengamatan lapangan) dan data sekunder (diperoleh melalui analisis dokumen). Kemudian data yang diperoleh dilakukan pengolahan dengan melalui beberapa tahapan mulai dari editing, coding, scoring, dan tabulating.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif (berasal dari kuesioner) dan analisa kualitatif (berasal dari observasi), kemudian diukur dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan. Pengukuran data kuantitatif diukur dengan menggunakan skala pengukuran Linkert. Selanjutnya data tersebut dianalisis dengan menggunakan tabel frekuensi dan tabel silang. Kemudian untuk menjawab perumusan masalah dalam penelitian ini maka digunakan *Importance Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian harapan dan kualitas pelayanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tingkat Kesesuaian antara Harapan dan Kinerja

Dalam karya ilmiah skripsi ini akan dipaparkan tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Studi Kasus di Rembang.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No. | Dimensi                                    | Pelayanan yang dirasakan (kinerja) | Pelayanan yang diharapkan (harapan) | Kualitas pelayanan |             |
|-----|--|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-------------|
|     |  | Skor                               | Skor                                | Skor               | Kategori    |
| 1   | <i>Tangible</i> (berwujud)                 | 6077                               | 6820                                | 89,09              | Sangat Puas |
| 2   | <i>Reliability</i> (kehandalan)            | 5556                               | 6951                                | 80,04              | Cukup Puas  |
| 3   | <i>Responsiveness</i> (respon/ketanggapan) | 4924                               | 5722                                | 86,09              | Puas        |
| 4   | <i>Assurance</i> (jaminan)                 | 3945                               | 4606                                | 85,64              | Puas        |
| 5   | <i>Empathy</i> (empati)                    | 4006                               | 4651                                | 86,12              | Puas        |

Sumber: data primer yang diolah, 2015

Dari tabel diatas dapat dilihat harapan dan kinerja pada setiap dimensi-dimensi. Skor per dimensi mengenai harapan pelanggan pada Tabel 1.1 diperoleh dari penjumlahan skor jawaban responden atas pertanyaan mengenai harapan kepuasan

pelanggan pada masing-masing indikator di setiap dimensi. Pertanyaan menggunakan lima alternatif jawaban yaitu (1) sangat penting dengan skor 5, (2) penting dengan skor 4, (3) cukup penting dengan skor 3, (4) kurang penting dengan skor 2, dan (5) tidak penting dengan skor 1. Harapan pelanggan terbentuk dari harapan pelayanan yang didapatkan dari PDAM Kabupaten Rembang yang dapat dilihat dari lima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Keinginan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan terkadang tidak sesuai dengan harapan pelayanan sehingga kepuasan pelanggan tidak akan terbentuk. Sebaliknya, jika keinginan pelanggan sama bahkan melebihi dari keinginan atau yang dirasakan pelanggan maka pelanggan merasakan kepuasan. Skor per dimensi mengenai kinerja pelayanan pada Tabel 4.1 diperoleh dari penjumlahan jawaban responden atas pertanyaan mengenai indikator masing-masing dimensi dengan menggunakan lima alternatif jawaban yaitu (1) sangat puas dengan skor 5, (2) puas dengan skor 4, (3) cukup puas dengan skor 3, (4) kurang puas dengan skor 2, dan (5) tidak puas dengan skor 1. Kinerja pelayanan terbentuk dari pelayanan yang didapatkan dari PDAM Kabupaten Rembang yang dapat dilihat dari lima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Skor harapan pelanggan dan kinerja pelayanan tersebut akan dicocokkan dengan rumus *Importance Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Rembang. Hasil skor tersebut diperoleh dari pembagian antara kinerja dan harapan yang kemudian dikalikan 100%.

Dari Tabel 01, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan per dimensi dapat dikatakan baik namun PDAM Kabupaten Rembang harus tetap memperhatikan, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Total kualitas pelayanan per dimensi dihitung dari rata-rata skor per dimensi. Kemudian, kualitas pelayanan dari lima dimensi yang diteliti, satu dimensi kualitas pelayanannya masuk dalam kategori cukup puas. Penggolongan dalam kategori tersebut didukung dari penentuan interval (I) kedalam 5 jenjang yaitu Nilai komulatif tertinggi sebesar 92,19 % dikurangi nilai komulatif terendah sebesar 71,81 % (R) kemudian dibagi jumlah interval sebesar 5 (K). Hasil yang diperoleh berdasarkan pembagian tersebut sebesar 4,08 % dengan rincian yaitu Tidak Puas (71,81 % – 75,88 %), Kurang Puas (75,89 % – 79,96 %), Cukup Puas (79,97 % – 84,04 %), Puas (84,05 % – 88,12 %), Sangat Puas (88,13 % – 92,20%).

### **Hasil Analisis Tingkat Kepentingan**

Penelitian yang dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Rembang hasil berupa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Kabupaten Rembang seperti dimensi *tangibles*, *resvonsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara keseluruhan berada pada kategori puas dan hanya pada dimensi *reliability* menunjukkan cukup puas. Berikut penjelasan dari hasil penelitian:

*Pertama*, kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Tangible* (berwujud) pada PDAM Kabupaten Rembang sangat puas. Kepuasan tersebut dapat dilihat disetiap indikator yang menunjukkan puas. Sehingga pada dimensi ini harapan pelanggan telah

terpenuhi dengan baik dengan kinerja pelayanan. Yang berada didalam indikator ini adalah penampilan petugas, fasilitas pelayanan, sistem pembayaran rekening air yang diterapkan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses pelanggan dalam menjangkau tempat pelayanan, dan peralatan (peralatan kerja dan peralatan pendukung) yang dimiliki PDAM Kabupaten Rembang.

*Kedua*, kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Reliability* (kehandalan) pada PDAM Kabupaten Rembang menunjukkan cukup puas. Meskipun cukup puas namun perlu diperhatikan pada dimensi ini yaitu pada indikator hasil kualitas air yang diproduksi, kontinuitas kelancaran aliran air, prosedur pelayanan. Hal tersebut disebabkan pada pertama bahwa air yang diproduksi oleh PDAM Kabupaten Rembang sangat ketika musim penghujan, air yang mengalir terkadang berwarna coklat. Kedua, kontinuitas air yang mengalir tidak lancar disebabkan adanya kerusakan pipa yang mengalami kebocoran. Ketiga, pada prosedur pengaduan keluhan tidak sedikit pelanggan dialihkan ke cabang induk yang berada di pusat kota. Sehingga hasil kinerja yang dirasakan pelanggan masih belum memuaskan. Pada dimensi ini terdapat beberapa indikator yaitu, kualitas air yang diproduksi, kontinuitas air, standar pelayanan, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, prosedur pelayanan, dan kemampuan dan keahlian petugas dalam menangani masalah di lapangan.

*Ketiga*, kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Responsiveness* (respon/ketangapan) adalah puas. Walaupun pada dimensi ini menunjukan tingkat kepuasan namun perlu diperhatikan pada indikator kecepatan petugas PDAM Kabupaten Rembang melakukan tindakan terhadap keluhan pelanggan. Hal tersebut



diakibatkan petugas mempunyai kendala yaitu tenaga lapangan yang kurang mencukupi dan petugas harus mencari tenaga tambahan. Dalam dimensi ini terdapat beberapa indikator yaitu, sikap petugas dalam merespon setiap pelanggan/pemohon yang menyampaikan kritik dan saran terkait pelayanan, kecepatan petugas PDAM Kabupaten Rembang dalam melakukan pelayanan pembayaran rekening air, kecepatan petugas melakukan tindakan terhadap keluhan pelanggan, petugas PDAM Kabupaten Rembang dalam memberikan solusi setiap terjadi kesulitan pelayanan, dan sikap kesopanan dan keramahan.

*Keempat*, kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Assurance* (jaminan) adalah puas. Meskipun menunjukkan tingkat kepuasan, ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan yaitu jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan menjamin tidak terjadinya kesalahan dalam pelayanan yang berakibat pada kerugian pelanggan. Harapan yang tinggi oleh pelanggan belum mampu di-*cover* dengan kinerja. Hal tersebut disebabkan oleh petugas belum bisa memberikan ketepatan waktu pada masalah sambungan baru terutama pada calon pelanggan di Kota Rembang karena alasan ketersediaan air belum mencukupi. Pada dimensi ini terdapat beberapa indikator yaitu, petugas memberikan Petugas PDAM Kabupaten Rembang memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan terhadap kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air yang ditrisbusikan ke pelanggan oleh PDAM Kabupaten Rembang, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, dan jaminan tidak terjadinya kesalahan dalam pelayanan yang berakibat pada kerugian pelanggan.

*Kelima*, kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Empathy* (empati) adalah puas. Kepuasan dapat dilihat dari tiga indikator menunjukkan puas dan satu cukup

puas. Indikator petugas memberikan perhatian khusus terhadap pelanggan yang mengadu menunjukan cukup puas dikarenakan kinerja berada urutan paling terendah. Pada dimensi terakhir ini ada beberapa indikator didalamnya yaitu, petugas memberikan perhatian khusus terhadap pelanggan yang mengadu, kemudahan pelanggan menyampaikan keluhan, pemahaman petugas PDAM Kabupaten Rembang terhadap apa yang dimaksud/dibutuhkan pelanggan, dan pelayanan dengan adil (tidak membeda-bedakan).

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka simpulan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990) yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsibility*, *Assurances*, dan *Empathy* menentukan kualitas pelayanan PDAM di Kabupaten Rembang. Hal tersebut dapat dilihat dari kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM di Kabupaten Rembang yaitu, *Tangible* (Puas), *Reliability* (Cukup Puas), *Responsibility* (Puas), *Assurance* (Puas), dan *Empathy* (Puas).

## **SARAN**

### **Saran Akademik**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi yang lemah dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Rembang adalah dimensi *reliability*, oleh karena itu perlu perhatian dan penelitian lebih lanjut, sehingga hasil penelitian tersebut memberi kontribusi terhadap pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya bidang kajian pelayanan publik.

## **Saran Praktis**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran praktis yang dapat diterapkan, yaitu :

1. Mengganti pipa-pipa yang usianya sudah tua, penggantian tersebut dapat menjadi solusi untuk mengurangi tingkat kebocoran dan memperlancar kontinuitas air.
2. Untuk menjaga kontinuitas air dan kualitas air maka perlu dukungan peralatan yang canggih.
3. Perlu adanya perencanaan alternatif sumber air baku untuk mengatasi terbatasnya sumber air baku dan sebagai cadangan air.
4. Perlu kedisiplinan penggantian water meter secara berkala agar meminimalisir tingkat kebocoran dan kesalahan pencatatan rekening air yang dapat merugikan kedua belah pihak.
5. Memperluas daerah pelayanan, khususnya di daerah perkotaan.
6. Perbaikan/penggantian/pembaharuan alat pengolahan air, sehingga kualitas air terjaga.
7. Perlu adanya kegiatan pemeliharaan instalansi atau peralatan air yang vital seperti pompa air, alat pengolahan air, alat distribusi, pipa, dll, dan perlu penggantian atau perbaikan bila terjadi kerusakan agar kualitas dan kontinuitas air dapat terjaga dengan baik.
8. Tarif dasar yang diberlakukan oleh PDAM Kabupaten Rembang harus seimbang dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Barata, Atep Adya. Dasar-dasar Pelayanan Prima.
- Davis, Keith dan John W Newstrom .1996. *Perilaku Dalam Organisasi Jilid 1*,  
Cetakan
- Ketujuh, Jakarta: Penerbit Erlangga,
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2006. *Reiventing Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)*. Elex Media Komputindo
- Effendi, S.1989. *Seri Monografi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gajah Mada Yogyakarta*. Yogyakarta
- Fauzi, Akhmad. 2004. *Ekonomi Sumber Daya Alam dan Lingkungan*.Jakarta:  
Gramedia Pustaka Utama
- Gulo, W. Metodologi Penelitian. Grasindo
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media
- ISEI. 2005. *Pemikiran dan Permasalahan Ekonomi di Indonesia dalam Setengah Abad Terakhir*. Yogyakarta: Kanisius.
- Jamli, Ahmad. Winarjoe, Sari. *Dasar-dasar Riset Pemasaran*. Mandala
- Joedo, Hari Sandjojo Malang dan Riant Nugroho Dwidjowijoto. 2006. *Reinventing Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)*. Jakarta:  
Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Louis Cohen, Lawrence Manion, and Keith Morrison. 2000. *Research Methods in Education*, Fifth Edition. RoutledgeFalmer
- \_\_\_\_\_. 2007. *Research Methods in Education*, Sixth Edition. Routledge

- Lupiyoad. 2001. *Managemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Pratik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo
- Murniati, A. Nunuk P. 2004. *Gentar Gender Indonesia Tera*
- Purwanto. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia pustaka
- Saniwan Suharto dkk., eds, 20. *Dari Meja Tanri Abeng: Managing atau Chaos*, Jakarta: Sinar Harapan
- Sarwoto.1997. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Simanjuntak, Prayaman J. 2011. *Manajmen dan Evakuasi Kinerja* . Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Sugiarto, Dkk. 2004. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuisitas & Perilaku Merk*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Supranto J, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar, Cetakan Pertama*. Jakarta: PT Reneka Cipta
- \_\_\_\_\_. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sumawinata, Sarbini. 2004. *Politik Ekonomi Rakyat*. Gramedia Pustaka Utama
- Syafrudin,H Ateng. 2006. *Kapita Selekt:Hakikat Otonomi & Desentraisasi Dalam Pembangunan Daerah*. Yogyakarta: Citra Media
- Syaukani, H. Gaffar, Affan. Rasyid, Ryaas.2005. *Otonomi daerah Dalam Negara Kesatuan*

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Grasindo.

\_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen publik*. Jakarta: Grasindo

Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Wibawa, Fahmi. 2007. *Panduan Praktek perizinan Usaha Terpadu*. Jakarta: Grasindo

Profil PDAM Rembang 2012

Strategi Sanitasi Kabupaten (SKK) Rembang

### **Jurnal, Makalah, Modul, Berita, dan Sumber Internet**

Anita, Alawiyah. 2011. *Public Goods*. [online].  
(<http://anitaalawiyah.blogspot.com/2011/03/public-goods.html>,  
diunduh pada hari Minggu tanggal 29 September 2013 pukul 0:49)

Astuti, Herni justiana. *Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model)*. Pdf  
(download.portalgaruda.org/article.php?article=9606&val=621,  
diunduh pada 2 Juni 2015 pukul 17.00)

Hendri. *Merancang Kuesioner*. Pdf  
([Hendri.staff.gunadarma.ac.id/.../files/.../MERANCANG+KUESIONE R.pdf](http://Hendri.staff.gunadarma.ac.id/.../files/.../MERANCANG+KUESIONE R.pdf), diunduh pada 2 Juni 2015)

Indawan, Syahri *Mixed Methods dalam Penelitian Bahasa*, [docx],  
(<http://indawansyahri.files.wordpress.com/2013/01/mixed-methods-indawan.docx>, diunduh pada tanggal 17 November 2013)

Oswar, Mungkasa. *Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia: Konsep, Pencapaian dan Agenda Kedepan*, [online],  
([http://www.academia.edu/2759012/Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia Konsep Pencapaian dan Agenda Kedepan](http://www.academia.edu/2759012/Desentralisasi_dan_Otonomi_Daerah_di_Indonesia_Konsep_Pencapaian_dan_Agenda_Kedepan), diakses pada hari Rabu, 22 September 2013 pukul 23:52)

Pujianto. 2013. *PDAM Buka Jaringan Baru, Pelanggan Lama Cemas*. [online], (<http://mataairradio.net/headline/pdam-jaringan-baru>, diunduh pada hari Rabu tanggal 23 September 2013 pukul 0:35)

\_\_\_\_\_. 2013. *PDAM Buka Jaringan Baru, Pelanggan Lama Cemas*. [online]. (<http://mataairradio.net/headline/pdam-jaringan-baru>, diunduh pada hari Rabu tanggal 23 September 2013 pukul 0:35)

\_\_\_\_\_. 15 Oktober 2014. *Utang lunas, PDAM Rembang Diminta Mulai Pikirkan Deviden*. [online], (<http://mataairradio.com/berita-top/utang-pdam-rembang-deviden>, diunduh pada 8 November 2014 pukul 21.00)

Retno, Ignasia. 6 Maret 2013. *PDAM Klaten Mendapatkan Award Berkinerja Terbaik 2014*. [online], (<http://dok.joglosemar.co/baca/2014/03/06/pdam-klaten-mendapatkan-award-kinerja-terbaik.html>, diunduh pada 8 November 2014 pukul 21.00)

Rosa AD, Angga. 4 Desember 2013. *PDAM Kota Salatiga Terima Perpamsi Award 2013*. [online]. (<http://ekbis.sindonews.com/read/813200/34/pdam-kota-salatiga-terima-perpamsi-award-2013-1386146451>, diunduh pada 8 November 2014 pukul 21.00)

Sariatmodjo, H. Soewando, Sudarsono Soedadi, H.M. Arif Mulyadi, dkk., 1999. *Pelayanan Prima* (Bahan Diklat Administrasi Umum), Pendidikan Latihan Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur dikutip dari Redioka, Agung.2012.

Sudibyoy, Anton. 26 Agustus 2010. *Enam PDAM di Jateng Bangkrut*. [online]. (<http://suaramerdeka.com/v1/index.php/read/news/2010/08/26/63502/Enam-PDAM-di-Jateng-Bangkrut>, diunduh pada 8 November 2014 pukul 21.00)

Suwardi. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Politeknik Negeri Semarang. Pdf

[http://www.polines.ac.id/ragam/index\\_files/jurnalragam/paper\\_7%20apr\\_2011.pdf](http://www.polines.ac.id/ragam/index_files/jurnalragam/paper_7%20apr_2011.pdf) , diunduh pada 2 Juni 2015 pukul 17.00)

Syaiful, Annas. 2013, *PDAM Rembang Targetkan 1.000 Pelanggan Baru*, [online],(<http://www.suaramerdeka.com/v1/index.php/read/news/2013/09/16/172119/PDAM-Rembang-Targetkan-1.000-Pelanggan-Baru>, diunduh pada hari Rabu 23 September pukul 1:43)

2008. *Pendekatan, Jenis, dan Metode Penelitian Pendidikan*, [pdf], ([http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR. PEND. LUAR BIASA/195706131985031-MAMAN ABDURAHMAN SAEPUK R/METODE PENELITIAN/MAKALAHNYA/RANGKUMAN\\_Review\\_Mixed\\_Methods\\_research-copy.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PEND._LUAR_BIASA/195706131985031-MAMAN_ABDURAHMAN_SAEPUK_R/METODE_PENELITIAN/MAKALAHNYA/RANGKUMAN_Review_Mixed_Methods_research-copy.pdf), diakses pada tanggal 17 November 2013)

2012. *BUMN dan BUMD di Indonesia*. [online], (<http://pubemmanaomi.wordpress.com/2012/10/16/bumn-dan-bumd-di-indonesia/>, diunduh pada hari Sabtu tanggal 28 September 2013 pukul 23:51)

2013. *Badan Usaha Milik Daerah*. [online], [http://id.wikipedia.org/wiki/Badan Usaha Milik Daerah](http://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Usaha_Milik_Daerah), diunduh pada hari Sabtu tanggal 28 September 2013 pukul 23:51)

\_\_\_\_\_. *Air*. [online], (<http://id.wikipedia.org/wiki/Air> diunduh pada hari Minggu tanggal 29 September 2013 pukul 0:31)

\_\_\_\_\_. *IKM Baik, PDAM Banyumas Peroleh Perpamsi Award 2013*. [online], (<http://www.banyumaskab.go.id/read/356/ikm--baik-pdam-banyumas-peroleh-perpamsi-award-2013#.VT-6xNyUffI>, diunduh pada 8 November 2014 pukul 21.00)

\_\_\_\_\_. *PDAM Batang Terima Perpamsi Award 2013*. [online], (<http://www.suaramerdeka.com/v1/index.php/read/cetak/2013/12/05/245330/PDAM-Batang-Terima-Perpamsi-Award->, diunduh pada 8 November 2014 pukul 21.00)



*Barang Publik*. [online]. (<http://kurmakurma.wordpress.com/ekonomi/barang-publik/>), diunduh pada hari Minggu tanggal 29 September 2013 pukul 0:53)

*Hasil Evaluasi Kinerja PDAM*. [pdf]. (<https://www.pu.go.id/uploads/services/infopublik20120222154833.pdf>), diunduh pada 8 November 2014 pukul 21.00)

*Rangkuman Penelitian Campuran Kuantitatif-Kualitatif Disain Embedded (Embedded Design)*, [pdf], (<http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/PENELITIAN%20PENDIDIKAN.pdf>), diunduh pada tanggal 22 November 2013)

*Tingkat Kepuasan*. [http://eprints.unsri.ac.id/979/4/Tingkat\\_kepuasan\\_perpustakaan-seminar\\_UMM.pdf](http://eprints.unsri.ac.id/979/4/Tingkat_kepuasan_perpustakaan-seminar_UMM.pdf), diunduh pada 2 Juni 2015 pukul 17.00)

*Teknik Pengumpulan Data*. Html ([http://www.academia.edu/7264067/TEKNIK\\_PENGUMPULAN\\_DATA](http://www.academia.edu/7264067/TEKNIK_PENGUMPULAN_DATA)), diunduh pada 2 Juni 2015)

*Metodelogi Penelitian*. Pdf (<http://metodepenelitian.lecture.ub.ac.id/files/2010/05/pert5-skala-instrumentasi.pdf>), diunduh pada 2 Juni 2015)

## **Peraturan**

Peraturan Pemerintah Nomer 8 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota

UUD 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah

Undang-Undang Nomer 19 Tahun 2003 Badan Usaha Milik Negara

Undang-Undang Nomer 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomer 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara  
Pemerintahan Pusat dan Pemerintah Daerah

Undang-undang Nomor 7 tahun 2007 tentang Sumber Daya Air

Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004,  
Standar Pelayanan Publik

Kep. Men. PAN No. 25 tahun 2005 tentang penyusunan Indeks Kepuasan  
Masyarakat