

# PENGARUH JARAK LOKASI TEMPAT TINGGAL DARI PUSAT PELAYANAN TERHADAP PERSEPSI PELANGGAN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN AIR MINUM PDAM TIRTA HANDAYANI

(Studi Kasus di Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunungkidul, Provinsi Daerah Istimewa  
Yogyakarta)



Peni Puspitasari

4315101505

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GEOGRAFI

JURUSAN GEOGRAFI

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2017

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

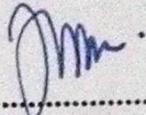
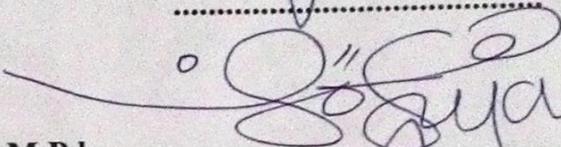
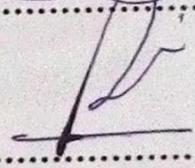
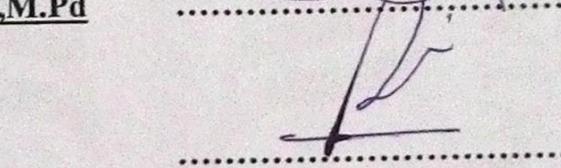
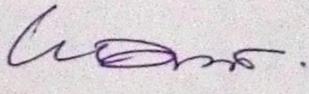
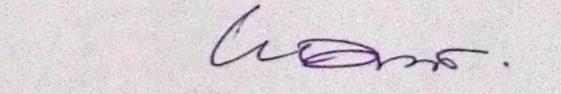
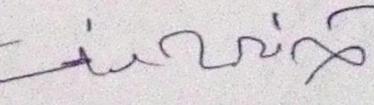
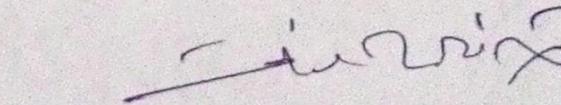
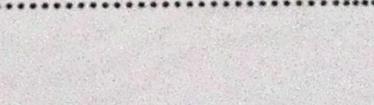
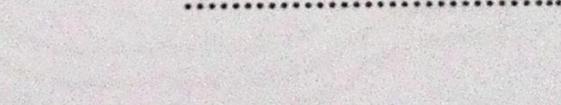
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ilmu Sosial



**Dr. Muhammad Zid, M.Si**

NIP. 196304121994031002

No.	Tim Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<b><u>Drs. Asma Irma .S, M.Si</u></b> NIP. 196510281990032002 Ketua	 ..... 	23-02-2017 ..... 24 / 17 ..... 02
2.	<b><u>Ode Sofyan Hardi, S.Pd, M.Si, M.Pd</u></b> NIP. 197711262008011004 Sekretaris	 ..... 	..... ..... 21-2-2017 .....
3.	<b><u>Dr. Rudi Iskandar, M.Si</u></b> NIP. 196408101989031004 Dosen Pembimbing I	 ..... 	..... ..... 20-2-2017 .....
4.	<b><u>Dr. Muzani Dipl-Eng, M.Si</u></b> NIP. 196011202000031001 Dosen Pembimbing II	 ..... 	..... ..... 22-2-2017 .....
5.	<b><u>Drs. Suhardjo, M.Pd</u></b> NIP. 195701301984031005 Penguji Ahli	 ..... 	..... ..... 22-2-2017 .....

Tanggal Lulus : 6 Februari 2017

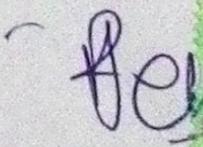
## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya atau skripsi ini adalah asli dan belum pernah saya ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Ahli Madya, Sarjana, Magister, dan atau Doktor). Baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Universitas lain.
2. Skripsi ini murni hasil gagasan, rumusan dari hasil penelitian saya sendiri. Tanpa bantuan dari pihak lain kecuali bantuan arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan dicantumkan nama pengarang dan disebutkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan kesungguhan, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena skripsi ini.
5. Serta sanksi lainnya yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Jakarta, Februari 2017

Yang Membuat Pernyataan

  
  
Peni Puspitasari

NIM. 4315101505

## MOTO DAN LEMBAR PERSEMBAHAN

Lihatlah ke atas, untuk memacu diri  
Dan, lihatlah ke bawah untuk bersyukur

Kita tidak akan  
menjadi apa-apa  
selama kita tidak mau  
berubah  
~Nistain Odop~

***Kupersembahkan karya ini khusus untuk  
Orang-orang yang mencintai sepenuh hati  
Ibu, Bapak, dan adik tersayang***

***Peni Puspitasari***

## ABSTRAK

**Peni Puspitasari (431501505).** Pengaruh Jarak Lokasi Tempat Tinggal Dari Pusat Pelayanan Terhadap Persepsi Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Handayani. (Studi Kasus di Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunungkidul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta). Skripsi. Jakarta : Program Studi Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta. 2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh jarak lokasi tempat tinggal dari pusat pelayanan terhadap persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan air minum PDAM Tirta Handayani yang mengambil studi kasus di Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunungkidul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Januari hingga April 2016. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan survei.

Populasi penelitian ini adalah pelanggan berdomisili di Desa Sidoharjo dan Desa Purwodadi, Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunungkidul dengan pelanggan PDAM sebanyak 14.738. Pengambilan sampel diambil secara acak proposional dengan sasaran sampel adalah pelanggan rumah tangga yang berlangganan selama 1 tahun atau lebih menggunakan tabel sampel menurut Yount menjadi berjumlah 147, 38 jiwa, dibulatkan menjadi 147 jiwa dengan penyebaran sampel 74 sampel di Desa Sidoharjo dan 73 sampel di Desa Purwodadi. Teknik pengambilan data menggunakan data primer dengan kuesioner dan data sekunder. Teknik analisa datanya adalah menggunakan tabel rumus rentang skor.

Klasifikasi jarak di Desa Sidoharjo antara 13.500m – 14.800m hingga klasifikasi jarak antara 17.401m – 18.700m persepsi pelanggan adalah sedang, juga pada Desa Purwodadi klasifikasi jarak antara 20.001m – 21.200m hingga 23.601m – 24.800m memiliki persepsi pelanggan yang sedang, namun pada jarak terjauh di Desa Sidoharjo yaitu antara 18.701m – 20.000m persepsi pelanggan menjadi rendah, demikian juga dengan Desa Purwodadi dengan jarak terjauhnya yaitu antara 24.8801m – 26.000m persepsi pelanggan menjadi rendah. Hampir semua pelanggan baik Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo memiliki persepsi sedang mengenai pelayanan PDAM, sedangkan pada jarak terjauh ke PDAM pada kedua desa tersebut yaitu Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo, persepsi pelanggan menjadi rendah. Hal ini memberi kesimpulan bahwa pelanggan di Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo memiliki persepsi sedang mengenai kualitas pelayanan PDAM Tirta Handayani, tidak baik juga tidak buruk. Dari semua indikator tersebut, terdapat pengaruh antara jarak dengan persepsi pelanggan mengenai pelayanan air minum PDAM, kecuali indikator kualitas air. Kualitas air tidak dipengaruhi oleh jarak melainkan dipengaruhi oleh musim.

**Kata Kunci : Jarak Lokasi Tempat Tinggal, Persepsi Pelanggan, Kualitas Air Minum PDAM**

## ABSTRAC

**Peni Puspitasari (4315101505).**Influence the distance between the location residence of central customer service for perception on the quality of drinking water services pdam tirta handayani .( case studies in tepus , gunungkidul district , province yogyakarta special region ) .Skripsi .Jakarta: course geography , fakultas social science , jakarta state university .2017.

This report aims to review the influence of the distance between the location residence of central customer service for perception about the quality of drinking water services pdam tirta handayani take a case study in in tepus , gunungkidul district , province yogyakarta special region .January until april 2016 .Methods used is the method descriptive the survey .

The population research is customers reside in the village sidoharjo and purwodadi was , in tepus , district gunungkidul with the company about 14.738. The sample collection taken at random sample proportional to target is the customer households that to subscribe for a year or more use table sample according to yount be were 147, 38 soul, rounded be 147 soul to the spread of the sample 74 sample in the village sidoharjo and 73 sample in the village of purwodadi.Technique the data using primary data with the questionnaire and secondary data.Technique analysis the data is use table formula range a score.

Classifications distance in the village sidoharjo between 13.500m - 14.800m to classifications the distance between 17.401m - 18.700m perception customer is being , also in the village of purwodadi classifications the distance between 20.001m - 21.200m to 23.601m - 24.800m have the customers who is , but at a distance farthest in the village sidoharjo that was between 18.701m - 20.000m perception customers of being inferior , so it is with the village of purwodadi with its greatest distance that was between 24.8801m - 26.000m perception customers of being inferior .Almost all the customers good the village of purwodadi and village sidoharjo have the and as for services pdam , while at a distance farthest to pdam on both the village the village purwodadi and village sidoharjo , perception of being inferior customers .

This gives the conclusion that customers in the village of purwodadi and villages sidoharjo have perception is on the quality of service pdam tirta handayani , not good also not bad from all the indicators , the distance between as customers of drinking water services company , but the water quality .Water quality not affected by the distance but influenced by season.

**Keywords: the distance between the location residence , perception customers , water quality PDAM.**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji serta Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Skripsi ini disusun untuk tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana dengan judul “Pengaruh Jarak Lokasi Tempat Tinggal Dari Pusat Pelayanan Terhadap Persepsi Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Handayani Studi Kasus Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunungkidul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan air minum PDAM Tirta Handayani yang mengambil studi kasus di Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunungkidul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dorongan orang tua serta bantuan dan bimbingan Dr. Rudi Iskandar ., M.Si sebagai Dosen Pembimbing I dan Dr. Muzani Dipl-Eng ., M.Si sebagai Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan ilmu, masukan, waktu, dan pikirannya serta motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini, terutama penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Muhammad Zid M.pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta
2. Dra. Asma Irma M.Si. selaku Ketua Jurusan Geografi Universitas Negeri Jakarta
3. Dr. Muzani Dip-Eng ., M.Si sebagai Pembimbing Akademik
4. Semua Dosen Jurusan Geografi Universitas Negeri Jakarta

5. Teman-teman angkatan 2010 terutama Sekar Widari, Yayat Maslahat, Melisa Grefani, Pradita Athayandini, Bella Fauziah, dll yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas bantuannya.
6. Bapak Drs. Suyono dan Ibu Dra. Sukemi M.Si orangtuaku terima kasih untuk semua support dan doanya.
7. Akmal Haris Julianto dan Nisrina Nur Hidayati adikku yang selalu membantu dan menyemangatiku.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, tetapi tidak mengurangi sedikitpun jasa kalian terhadap penulis.

Penulis menyadari dengan segala keterbatasan dan kekurangan yang ada, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna perbaikan penulisan di masa mendatang. Akhir kata penulis berharap hasil penelitian ini dapat berguna bagi para pembaca.

Jakarta, Januari 2016

Peni Puspitasari

## **DAFTAR ISI**

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAC</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah	6
E. Manfaat Penelitian	6

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR**

A. Hakekat Jarak	8
B. Hakekat Lokasi	9
C. Hakekat Persepsi	10
D. Pelayanan	14

E. Bentuk Pelayanan Air Minum	17
F. Kualitas Pelayanan	18
G. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	27
H. Kerangka Berpikir	32
I. Pengajuan Hipotesis Penelitian	32
J. Penelitian Relevan	33

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tujuan Penelitian	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	42
C. Metode Penelitian	42
D. Populasi dan Sampel	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Instrumen Penelitian	44
G. Uji Coba Instrumen	46
H. Teknik Analisis Data	47

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Wilayah Penelitian	48
B. Deskripsi Profil Responden	50
C. Pengaruh Jarak Lokasi Tempat Tinggal Terhadap Persepsi Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Air Minum PDAM	54

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan	70
B. Saran	71

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>72</b>
-----------------------	-----------

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persyaratan Kualitas Air Minum	30
Tabel 2.2 Matrix Penelitian Relevan	33
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen dan Sebaran Butir Soal	45
Tabel 3.2 Kaidah Reliabilitas Guldorf	47
Tabel 3.3 Tabel Rumus Rentang Skor	47
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Laki-laki dan Perempuan Desa Sidoharjo	49
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Laki-laki dan Perempuan Desa Purwodadi	50
Tabel 4.3 Usia Responden	50
Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Responden	51
Tabel 4.5 Pekerjaan Pokok Kepala Keluarga	52
Tabel 4.6 Jumlah Anggota Keluarga	53
Tabel 4.7 Penghasilan Rata – Rata Keluarga Responden	54
Tabel 4.8 Lama Menjadi Pelanggan PDAM	55
Tabel 4.9 Klasifikasi Jarak Tempat Tinggal Desa Sidoharjo dan Desa Purwodadi dengan PDAM Titra Handayani	56
Tabel 4.10 Tabel Rentang Skor Persepsi Mengenai Pelayanan Kuantitas Air Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo	57
Tabel 4.11 Persepsi Pelanggan terhadap Kuantitas Air PDAM Tirta Handayani	58
Tabel 4.12 Tabel Persentase Persepsi Pelanggan Mengenai Pelayanan Kualitas Air di Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo	60
Tabel 4.13 Tabel Rentang Skor Persepsi Mengenai Pelayanan Pengaduan Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo	61
Tabel 4.14 Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan Pengaduan PDAM Tirta Handayani	63
Tabel 4.15 Tabel Rentang Skor Persepsi Mengenai Pelayanan Informasi Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo	64

Tabel 4.16 Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan Informasi PDAM Tirta Handayani	65
Tabel 4.17 Tabel Rentang Skor Persepsi Total Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo	67
Tabel 4.18 Total Persepsi Pelanggan PDAM Tirta Handayani	67

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Customer Assesment of Service Quality	22
Gambar 2.2 The Conceptual Model of Service Quality	25
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	32

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Wilayah Kabupaten Gunungkidul merupakan salah satu kabupaten yang berada di sebelah selatan Provinsi Yogyakarta. Dengan luas wilayah sebesar 1.485,36 km<sup>2</sup> dan total populasi mencapai 675.382 jiwa pada tahun 2010 dan 677.998 jiwa tahun 2011 (BPS Provinsi DI Yogyakarta). Sebagian besar wilayah Kabupaten Gunungkidul didominasi oleh bukit-bukit bebatuan gamping yang dikenal sebagai daerah karst. Daerah karst identik dengan kelangkaan sumber daya air permukaan, disebabkan oleh tingginya porositas di daerah tersebut. Air di permukaan tersebut meresap ke dalam tanah dan menjadi air bawah tanah. Oleh karena itu Kabupaten Gunungkidul dikenal sebagai daerah yang tandus, dan selalu kekurangan air untuk mencukupi kebutuhan domestik.

Sebagai perwujudan dari pasal 33 UUD 1945, yang memaknai bahwa pemeliharaan sumber daya alam termasuk sumber daya air adalah menjadi tugas dan kewajiban pemerintah untuk melakukan kontrol dan pengaturannya yang dipergunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat, maka pemerintah membentuk PDAM. Perusahaan Daerah Air Minum atau disingkat sebagai PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan, penyediaan, serta pelayanan air bersih, melalui

pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih serta sistem distribusi, dituntut untuk senantiasa dapat mengadakan pembenahan di bidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara profesional dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya.

PDAM Tirta Handayani merupakan Badan Usaha Milik Negara yang mengelola dan melayani persediaan air bersih bagi penduduk wilayah Kabupaten Gunungkidul. Menurut data PDAM Tirta Handayani pada tahun 2011, terhitung hingga bulan Desember tercatat bahwa pelanggan PDAM berjumlah 36.545 jiwa, lalu bertambah pada tahun 2012 menjadi 37.250 jiwa. Terjadinya pertambahan jumlah pelanggan memaksa PDAM untuk menyuplai jumlah air dalam jumlah yang lebih besar.

PDAM Tirta Handayani berada pada lokasi geografis dimana wilayah tersebut didominasi oleh bukit-bukit batuan gamping sehingga sumber air cukup sulit didapat, memanfaatkan sungai bawah tanah sebagai sumber air baku untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi penduduk Kabupaten Gunungkidul. Sungai bawah tanah yang dimanfaatkan PDAM sebagai sumber air baku adalah sub sistem Wonosari, sub sistem Goa Seropan, sub sistem Baron, dan sub sistem Goa Bribin. Dari sumber air tersebut, diketahui produksi air PDAM pada April tahun 2011 menurut data PDAM adalah sebesar  $702.698 \text{ m}^3$  dan yang terjual sebesar  $385.420 \text{ m}^3$  dengan total selama setahun sebesar  $9.538.961 \text{ m}^3$  pada jumlah air yang diproduksi dan  $5.343.952 \text{ m}^3$  pada jumlah air yang terjual. Lalu meningkat secara bertahap hingga tercatat pada

April tahun 2015 jumlah air yang diproduksi sebesar 711.905 m<sup>3</sup> dengan jumlah air terjual sebesar 524.369 m<sup>3</sup>. Dari masing-masing sub sistem pelayanan tersebut, cakupan pelayanan yang diperoleh PDAM berjumlah 548.692 atau sebanyak 80,93% dengan luas daerah yang terlayani adalah 1.485,36 km<sup>2</sup>.

Namun, bila dilihat dari data produksi air yang telah dijabarkan sebelum, pada pelaksanaannya di lapangan, PDAM Tirta Handayani dihadapkan pada sejumlah permasalahan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM. Diketahui bahwa penyaluran air yang dilakukan oleh PDAM Tirta Handayani kepada masyarakat tidak sepenuhnya lancar. Pelanggan mengeluhkan bahwa air hanya mengalir beberapa hari saja dalam 1 minggu, sehingga warga mengatasi dengan menampung air pada saat menyala dengan 2 tangki per kepala keluarga yang diperkirakan bisa dipakai hingga 1 bulan lamanya. Namun pada saat musim kemarau, air nyaris tidak mengalir sehingga warga terpaksa membeli tangki-tangki air yang dijual dengan harga sekitar Rp 160.000,-, 4 kali lebih mahal dari tagihan PDAM yang disesuaikan dengan pemakaian, dengan rata-rata mencapai Rp 40.000,- per bulan.

Kelangsungan usaha dari PDAM Tirta Handayani, sangat bergantung dari keberadaan dan kesetiaan dari pelanggan. Sementara di lain pihak kesetiaan para pelanggan akan senantiasa menuntut keseimbangan adanya keunggulan pelayanan yang makin memuaskan. Dalam situasi seperti ini, PDAM Tirta Handayani dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan.

Untuk menentukan standar kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan, dibutuhkan data mengenai persepsi pelanggan yang telah menerima pelayanan PDAM Tirta Handayani. Persepsi pelanggan itu sendiri didapatkan dari pengalaman pelanggan setelah menerima kualitas pelayanan dalam jangka waktu tertentu agar lebih bisa menentukan penilaian mengenai kualitas pelayanan PDAM Tirta Handayani.

Peneliti mengerucutkan tempat penelitian dari tingkat kabupaten menjadi tingkat kecamatan dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya. Kecamatan Tepus dijadikan sebagai studi kasus dalam penelitian dilatarbelakangi oleh Kecamatan Tepus merupakan kecamatan yang terkenal dengan krisis air bersihnya. Dan menurut data PDAM Tirta Handayani pada bulan April tahun 2015, tercatat bahwa data cakupan pelayanan pada wilayah ini mencapai 31.878 jiwa dari 31.966 jiwa atau sebesar 99,72%. Cakupan ini merupakan cakupan terbanyak yang ada di Kabupaten Gunungkidul, sehingga Kecamatan Tepus wilayah yang cocok untuk dijadikan sebagai tempat penelitian.

Kecamatan Tepus terdiri dari 5 desa, yaitu Desa Sidoharjo, Desa Tepus, Desa Sumberwungu, Desa Giripanggung, dan Desa Purwodadi. Dalam penelitian ini peneliti memilih 2 desa, yaitu Desa Sidoharjo dan Desa Purwodadi. Hal ini dilatarbelakangi oleh letak Desa Sidoharjo yang merupakan pusat kota Kecamatan Tepus dengan jarak dari pusat pelayanan PDAM adalah sekitar 21,1 km. Selain Desa Sidoharjo, peneliti juga mengambil lokasi di Desa Purwodadi dikarenakan desa

tersebut merupakan desa terjauh dari pusat kecamatan, yaitu berjarak sekitar 13 km dan jarak dari pusat pelayanan PDAM adalah 31,3 km.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah penelitian yaitu :

1. Bagaimana kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Handayani dalam memberikan pelayanan air minum pada pelanggan di Kecamatan Tepus?
2. Bagaimana kualitas pelayanan air minum yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Handayani kepada pelanggan di wilayah Kecamatan Tepus?
3. Bagaimana persepsi pelanggan di wilayah Kecamatan Tepus mengenai pelayanan air minum yang diberikan oleh PDAM Tirta Handayani?
4. Apakah ada perbedaan persepsi pelanggan bila dilihat dari faktor jarak lokasi tempat tinggal dengan pusat pelayanan PDAM Tirta Handayani?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan di wilayah Kecamatan Tepus terhadap pelayanan air minum PDAM Tirta Handayani?
6. Apakah faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan air minum PDAM Tirta Handayani?

## **C. Pembatasan Masalah**

Dari beberapa masalah yang telah diidentifikasi di atas, maka dalam penelitian ini hanya membatasi masalah tentang Pengaruh Jarak Lokasi Tempat

Tinggal Dari Pusat Pelayanan Terhadap Persepsi Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Handayani, dengan studi kasus di wilayah Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunungkidul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **D. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah Faktor Jarak Lokasi Tempat Tinggal Dengan Pusat Pelayanan Mempengaruhi Persepsi Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Handayani dengan Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunungkidul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?"

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan air minum PDAM Tirta Handayani.
2. Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai perbedaan persepsi pelanggan pada dua desa yang berbeda yang berada di wilayah Kecamatan Tepus Kabupaten Gunungkidul terhadap kualitas pelayanan air minum yang diberikan oleh PDAM Tirta Handayani.

3. Penelitian ini menjadi sarana bagi peneliti untuk mengaplikasikan dan menambah wawasan serta khasanah ilmu tentang persepsi pelanggan dan kualitas pelayanan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Hakekat Jarak**

Pengertian jarak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah ruang sela (panjang atau jauh) antara dua benda atau tempat. Jarak sendiri merupakan ruang atau sela yang dapat menghubungkan antara dua lokasi atau dua objek dan dihitung melalui hitungan panjang maupun waktu. Jarak merupakan pembatas yang mempunyai sifat alamiah. Jarak mempunyai kaitan dengan lokasi dan upaya dalam pemenuhan kebutuhan pokok kehidupan manusia. Jarak termasuk dalam salah satu dari 10 konsep geografi. Jarak dalam konsep geografi dibagi lagi menjadi 2, yaitu :

##### **a. Jarak mutlak**

Jarak mutlak merupakan ruang atau sela antara kedua lokasi yang digambarkan atau dijelaskan melalui ukuran panjang dalam satuan ukuran meter, kilometer, dan sebagainya. Jarak mutlak merupakan jarak yang tetap dan tidak bisa diubah-ubah.

##### **b. Jarak relatif**

Jarak relatif merupakan ruang atau sela antara kedua lokasi yang dinyatakan dalam lamanya perjalanan atau waktu.

## **B. Hakekat Lokasi**

Menurut Sutmaatmadja (1981), lokasi suatu benda dalam ruang dapat menjelaskan dan dapat memberikan kejelasan pada benda atau gejala geografi yang bersangkutan secara lebih jauh lagi. Pada studi geografi, lokasi merupakan variabel penting yang dapat mengungkapkan berbagai hal tentang gejala atau fenomena yang dipelajari. Lokasi sangat erat kaitannya dengan jarak di permukaan bumi. Suatu gejala yang mempunyai nilai guna yang tinggi jika suatu lokasi berada di tempat yang menguntungkan. Mempelajari geografi sama artinya dengan mempelajari lokasi-lokasi di muka bumi, apabila seseorang sedang membicarakan lokasi di permukaan bumi maka seseorang tersebut sedang membicarakan mengenai fenomena di permukaan bumi.

Menurut Sumaatmadja (1981), dalam bukunya yang berjudul “Studi Geografi Suatu Pendekatan dan Analisa Keruangan” menyatakan bahwa lokasi dalam suatu ruang dapat dibedakan menjadi dua jenis lokasi, yaitu :

### **a. Lokasi Absolut**

Lokasi absolut adalah suatu tempat atau wilayah yang lokasinya berkaitan dengan letak astronomis yaitu dengan menggunakan garis lintang dan garis bujur, dan dapat diketahui secara pasti dengan menggunakan peta. Lokasi absolut suatu daerah tidak dapat berubah atau berganti sesuai

perubahan jaman tetapi bersifat tetap karena berkaitan dengan bentuk muka bumi.

b. Lokasi relatif

Lokasi relatif adalah suatu tempat atau wilayah yang berkaitan dengan karakteristik tempat atau suatu wilayah, karakteristik tempat yang bersangkutan sudah dapat diabstraksikan lebih jauh. Lokasi relatif memberikan gambaran tentang keterbelakangan, perkembangan dan kemajuan wilayah yang bersangkutan dibandingkan dengan wilayah lainnya. Lokasi relatif dapat ditinjau dari site dan situasi (situation). Site adalah semua sifat atau karakter internal dari suatu daerah tertentu sedangkan situasi adalah lokasi relatif dari tempat atau wilayah yang bersangkutan yang berkaitan dengan sifat-sifat eksternal satu region.

**C. Hakekat Persepsi**

Manusia sebagai makhluk sosial yang sekaligus juga makhluk individual, maka terdapat perbedaan antara individu yang satu dengan yang lainnya. Wolberg dalam Wibowo (1998). Adanya perbedaan inilah yang antara lain menyebabkan mengapa seseorang menyenangi suatu objek tersebut. Hal ini sangat tergantung bagaimana individu menanggapi objek tersebut dengan persepsinya. Pada kenyataannya, sebagian besar sikap, tingkah laku dan penyesiauan ditentukan oleh persepsinya.

Persepsi menurut Wibowo (1998), adalah pengalaman tentang objek , peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Menurut Ruch dalam Wibowo (1998), persepsi adalah suatu proses tentang petunjuk-petunjuk indrawi dan pengalaman masa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kita gambaran yang terstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu.

Persepsi pada hakikatnya merupakan proses penilaian seseorang terhadap objek tertentu. Menurut Ndraha (1989) persepsi merupakan aktivitas mengindra, mengintegrasikan dan memberikan penilaian pada objek-objek fisik maupun objek sosial, dan penginderaan tersebut tergantung pada stimulus fisik dan stimulus sosial yang ada di lingkungannya. Sensasi-sensasi dari lingkungan akan dituntut untuk memberikan penilaian terhadap suatu objek yang dapat bersifat positif/negative, senang atau tidak senang dan sebagainya. Dengan adanya persepsi maka akan terbentuk sikap, yaitu suatu kecenderungan yang stabil untuk berlaku atau bertindak secara tertentu di dalam situasi yang tertentu pula (Polak dalam Mar'at, 2006). Istilah persepsi adalah suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, merasakan dan menginterpretasikan sesuatu berdasarkan informasi yang ditampilkan dari sumber lain (yang dipersepsi).

Persepsi dapat mengenali dunia sekitar, yaitu seluruh dunia yang terdiri dari benda serta manusia dengan segala kejadian-kejadiannya (Meider dalam Mar'at, 2006). Dengan persepsi manusia dapat berinteraksi dengan dunia dan sekelilingnya. Dengan demikian persepsi merupakan suatu fungsi biologis (melalui organ-organ sensoris) yang memungkinkan individu menerima dan mengolah informasi dari lingkungan dan mengadakan perubahan-perubahan di lingkungannya.

#### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI

Menurut Nugroho J. Setiadi (2003), faktor yang mempengaruhi persepsi adalah penglihatan dan sasaran yang diterima dan dimana situasi persepsi terjadi penglihatan. Tanggapan yang timbul atas rangsangan akan dipengaruhi sifat-sifat individu yang melihatnya, sifat yang dapat mempengaruhi persepsi yaitu :

1. Sikap

Sikap yang dapat mempengaruhi positif atau negatifnya tanggapan yang akan diberikan seseorang.

2. Motivasi

Motif merupakan hal yang mendorong seseorang mendasari sikap tindakan yang dilakukan.

### 3. Minat

Merupakan faktor lain yang membedakan penilaian seseorang terhadap suatu hal atau objek tertentu, yang mendasari kesukaan maupun ketidaksukaan terhadap objek tertentu.

### 4. Pengalaman masa lalu

Dapat mempengaruhi persepsi seseorang karena kita biasanya akan menarik kesimpulan yang sama dengan apa yang dilihat dan didengar.

### 5. Harapan

Mempengaruhi persepsi seseorang dalam pengambilan keputusan, akan cenderung menolak gagasan, ajakan, atau tawaran yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

### 6. Sasaran

Sasaran dapat mempengaruhi penglihatan yang akhirnya akan mempengaruhi persepsi.

### 7. Situasi

Situasi atau keadaan di sekitar kita atau di sekitar sasaran yang akan kita lihat akan turut mempengaruhi persepsi. Sasaran atau benda yang sama yang akan kita lihat dalam situasi berbeda akan menghasilkan persepsi yang berbeda pula.

#### **D. Pelayanan**

Ada beberapa definisi tentang pelayanan, salah satunya adalah pengertian pelayanan yang diungkapkan oleh Flora dan Leong. Menurut Han dan Leon (1996):

“Pelayanan merupakan suatu proses atas pelayanan khusus terdiri dari sejumlah kegiatan tahap sebelumnya (*back stage*) dan tahap yang akan datang (*front stage*) dimana konsumen berinteraksi dengan organisasi jasa pelayanan.”

Interaksi dalam proses pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Proses interaksi itu dilakukan dengan berbagai cara dengan harapan untuk memenuhi kepuasan konsumen dan memberikan nilai kepada konsumen. Semuanya berlangsung secara berkelanjutan karena interaksi antara pelanggan dan produsen pemberi pelayanan merupakan suatu proses.

Berkaitan dengan pemenuhan pelayanan Moenir (1995) berpendapat bahwa proses tersebut dapat berlangsung melalui aktivitas orang lain yang bersifat langsung. Pengertian ini menunjukkan bahwa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia harus berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas itu merupakan suatu proses yang menggunakan akal, pikiran, panca indera dan

anggota badan baik dengan menggunakan alat bantu maupun tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang.

Boediono (1999) mendefinisikan bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain. Bantuan itu dilakukan dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan definisi Pelayanan Umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 81 tahun 1993 adalah :

“Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Pendapat di atas menunjukkan bahwa pelayanan dapat berbentuk jasa maupun berbentuk barang. Sesuai dengan lampiran Surat Keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993, terdapat butir pada pelayanan umum. Kedelapan butir-butir pelayanan itu diatur dalam suatu tata laksana yang mengandung sendi-sendi yaitu :

- a. Kesederhanaan, artinya dalam memberikan pelayanan sebaiknya prosedur/tata cara pelayanan umum yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit. Begitu pula prosedurnya sebaiknya mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan dan kepastian, artinya pelayanan yang diberikan memiliki kejelasan dan kepastian mengenai:
- Prosedur/tata cara pelayanan umum.
  - Persyaratan pelayanan umum, baik secara teknik maupun administrasi.
  - Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
  - Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
  - Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
  - Hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayan umum.
- c. Keamanan, artinya proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, artinya ada transparansi tentang prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/ pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum. Keseluruhan hal-hal tersebut wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah dikeathui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak.
- e. Efisiensi dalam arti:
- Persyaratan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan jenis pelayanan itu. Namun, tetap masih memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.

Mencegah terjadinya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam proses pelayanan, dan meminimalkan mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi lain yang terkait.

- f. Ekonomis, artinya pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
  - Nilai barang/jasa pelayanan umum.
  - Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
  - Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang merata, artinya cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi diperlakukan secara adil untuk seluruh kelompok masyarakat.
- h. Ketepatan waktu, artinya pelaksanaan pelayanan umum harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan dijanjikan.

#### **E. Bentuk Pelayanan Air Minum**

Penyelenggaraan air minum biasanya sangat erat kaitannya dengan laju pertumbuhan penduduk yang berkembang pesat. Semakin banyak jumlah penduduk dalam suatu daerah cenderung akan semakin kompleks permasalahan yang dihadapi. Penambahan jumlah sambungan baru, penanggulangan kebocoran, perbaikan dan perluasan jaringan serta tercemarnya air baku merupakan masalah-masalah yang selalu timbul dan harus mendapat perhatian agar tetap penanggulangannya dapat dilakukan.

Berkaitan dengan bentuk pelayanan tersebut sebagian besar PDAM saat ini antara lain memberikan pelayanan antara lain meliputi :

- a. Pelayanan produksi, yaitu upaya dari PDAM agar dapat memproduksi air minum dengan tingkat kualitas yang telah ditetapkan dan dalam jumlah yang cukup.
- b. Pelayanan distribusi, yaitu jenis pelayanan PDAM untuk mendistribusikan air minum kepada masyarakat pelanggan secara kontinyu dan merata.
- c. Pelayanan umum lainnya yaitu mulai dari proses penyambungan baru, pembacaan meter, penagihan rekening air, penanggulangan kebocoran dan penyuluhan kepada masyarakat.

#### **F. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2005), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2001), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan

pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang dapat dipergunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi (Zeithami, 2004), yaitu :

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan maskapai penerbangan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

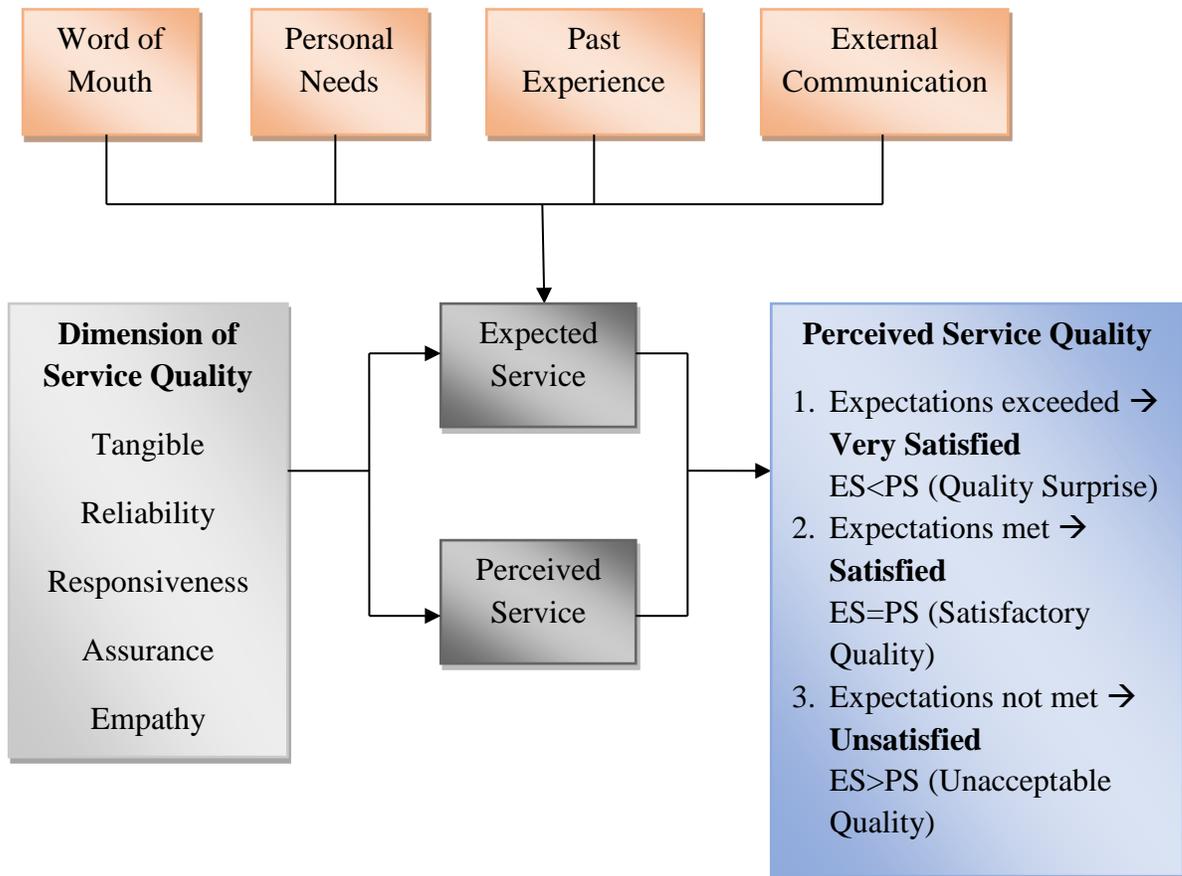
Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen, antara lain :
  - a. *Communication* (komunikasi), yaitu terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara tepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
  - b. *Credibility* (kredibilitas), yaitu perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - c. *Security* (keamanan), yaitu adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.

- d. *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
  - e. *Courtesy* (sopan santun), yaitu dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi situasi yang ada.
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Namun dalam kenyataan kualitas pelayanan dipengaruhi pula oleh adanya kesenjangan (gap) antara pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Kesenjangan ini terjadi karena adanya perbedaan pandangan antara pelanggan dan pemberi pelayanan. Manakala perbedaan kesenjangan itu meningkat maka semakin besar pula ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan (provider). ). Informasi secara terinci tentang kesenjangan

antara pelayanan yang diberikan dan diterima terlihat pada bagan di bawah ini.



Gambar 2.1 Customer Assesment of Service Quality

Sumber : Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990)

Tingkat kepuasan pelanggan dalam industri jasa pelayanan merupakan suatu fungsi perbedaan antara penampilan yang dirasakan dengan yang diharapkan. Ada 3 (tiga) tingkat kepuasan, yaitu : 1) bila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak puas, 2) bila penampilan sebanding

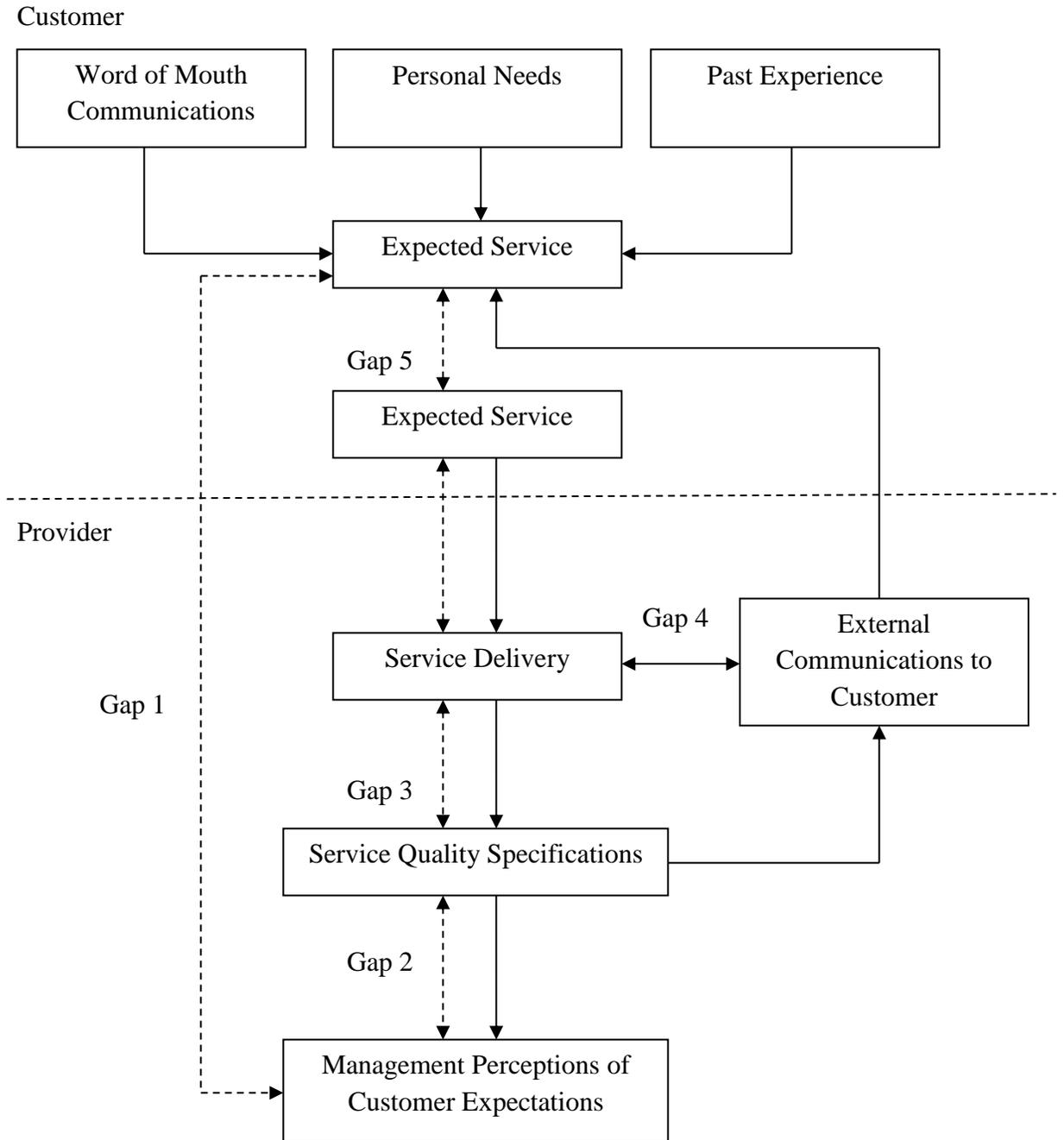
dengan harapan, maka pelanggan puas, dan 3) apabila penampilan melebihi harapan, maka pelanggan amat puas dan senang.

Hasil penelitian Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), yang ditulis dalam bukunya, “*Delivery Quality Service, Balancing Customer Receptions and Expectations*” merumuskan kualitas jasa yang diharapkan. Model ini mengidentifikasi adanya lima jarak atau kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan kegagalan dan penyampaian jasa. Kelima gap itu adalah :

- a. ***Gap between consumer expectation and management perception***, yakni kesenjangan antara harapan konsumen/pelanggan dan persepsi manajemen yang timbul karena manajemen tidak selalu mengetahui sepenuhnya apa keinginan konsumen atau dengan kata lain manajemen tidak mengetahui apa keinginan pelangga/konsumen.
- b. ***Gap between management perception and service quality specification***, yakni kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas layanan, mungkin manajemen sudah mengetahui apa yang diinginkan konsumen/pelanggan, tetapi manajemen tidak sanggup dan tidak sepenuhnya melayani keinginan konsumen/pelanggan tersebut. Intinya adalah pihak manajemen kurang teliti terhadap detail layanan yang ditawarkan.
- c. ***Gap between service quality specifications and service delivery***, yakni kesenjangan antara kualitas layanan dengan penyampaian layanan. Kata

kuncinya adalah manajemen tidak sanggup menyampaikan jasa secara memuaskan kepada konsumen/pelanggan.

- d. *Gap between service delivery quality and external communications*, yakni kesenjangan penyampaian layanan dengan komunikasi eksternal yang diakibatkan karena penyampaian janji-janji yang diobral dalam iklan, brosur, dan lain-lain. Kata kuncinya adalah iklan atau promosi lainnya terlalu muluk tidak sesuai dengan kenyataan.
- e. *Gap between perceived service and expected service*, yakni kesenjangan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Digambarkan sebagai gap yang paling sering terjadi.



Gambar 2.2 The Conceptual Model of Service Quality

Sumber : Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990)

Tingkat kinerja jasa yang diharapkan oleh pelanggan akan diterimanya yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang harus diterimanya disebut *desired service*. *Desired service* merupakan harapan yang dimiliki oleh pelanggan baik yang belum ataupun sudah merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Bagi calon pelanggan yang belum merasakan, berharap bahwa harapan yang diimajinasikan mengenai pelayanan perusahaan akan benar-benar terpenuhi dan didapatkan melalui jasa pelayanan perusahaan saat dia menjadi pelanggan perusahaan. Sedangkan bagi pelanggan yang sudah merasakan, tentu juga memiliki harapan-harapan agar perusahaan dapat menata pelayanannya lebih baik sehingga sesuai dengan harapan yang diimpikan selama menjadi pelanggan perusahaan.

*Desired service* dipengaruhi oleh faktor-faktor :

- a. Keinginan untuk dilayani dengan baik
- b. Kebutuhan perorangan
- c. Komunikasi mulut ke mulut
- d. Janji secara langsung
- e. Janji secara tidak langsung
- f. Komunikasi dari mulut ke mulut
- g. Pengalaman masa lalu

## **G. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)**

Dalam UUD 45 pasal 33 disebutkan antara lain bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Pasal ini merupakan landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam, termasuk sumber daya air, dalam kehidupan bernegara. Hak utama untuk menikmati manfaat dari sumber daya air adalah rakyat Indonesia. Hal ini juga sesuai dengan deklarasi The United Nations Committee on Economic, Cultural and Social Rights yang menyatakan bahwa air bukan semata-mata komoditas ekonomi, tapi juga komoditas sosial dan budaya (social and culture good) dan akses terhadap air adalah merupakan hak asasi manusia.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pada pemerintah daerah. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparataparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani

semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek, serta bernegosiasi dengan pihak swasta untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat.

Perusahaan-perusahaan daerah ini sebagian merupakan peralihan dari Dinas Pekerjaan Umum yang dulunya bertugas membangun dan menyediakan prasarana publik. Status hukum perusahaan-perusahaan daerah ini kebanyakan merupakan perusahaan milik pemerintah daerah, yang menerima pelimpahan aset dari pemerintah pusat dan menerima imbal hasil secara teratur. Hal ini diatur dalam peraturan-peraturan daerah masing-masing.

BPPSPAM (Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum) telah melakukan evaluasi kinerja penyelenggara SPAM yaitu PDAM, sejak tahun 2006 dengan data yang bersumber dari laporan audit keuangan dan audit kinerja oleh BPKP maupun data dari PDAM. Setiap tahun BPPSPAM terus berupaya untuk melakukan pembaharuan terhadap data tersebut. Laporan Kinerja PDAM di Indonesia Periode 2011 merupakan hasil evaluasi yang dilakukan oleh BPPSPAM terhadap 335 PDAM dengan menggunakan data dari tahun 2006 hingga 2010.

#### STANDAR PELAYANAN MINIMAL PDAM

Secara konseptual, standar pelayanan pada dasarnya merupakan konsensus antara pemberi layanan dan pengguna layanan. Oleh karena itu

standar pelayanan sifatnya tidak statis tetapi dinamis. Ia senantiasa berubah dan sangat tergantung pada perkembangan kemampuan pemberi layanan dan ekspektasi (harapan) pengguna layanan. Dengan kata lain standarisasi pelayanan merupakan sekumpulan angka-angka atau level kemampuan baik kuantitatif maupun kualitatif, dimana bertemu antara kemampuan pemberi layanan dan ekspektasi pengguna layanan. (Cerdas Kaban, 2007). SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. SPM tersebut diterapkan pada urusan wajib daerah terutama yang berkaitan dengan pelayanan dasar.

Standar pelayanan minimal PDAM ditetapkan dalam rangka kelancaran penyelenggaraan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun standar pelayanan minimal PDAM, yaitu :

a. Kuantitas air, yaitu mengenai

- 1) Tekanan air di pelanggan, kekuatan daya air yang diukur pada meter air yang terpasang pada setiap pelanggan.
- 2) Durasi aliran adalah jumlah jam air mengalir pada periode tertentu.

Persyaratan teknisnya adalah tekanan air di pelanggan minimal 10 mka dan durasi aliran yang diterima pelanggan sesuai dengan potensi wilayah masing-masing selama 24 jam.

- b. Kualitas air, kualitas air harus mengacu dan sesuai dengan persyaratan baku mutu air bersih berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 907/MENKES/SK/VII/2002, tanggal 29 Juli 2002, tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Bersih sebagai berikut.

**Tabel 2. 1 Persyaratan Kualitas Air Minum**

<b>Parameter</b>	<b>Satuan</b>	<b>Kadar Maksimum yang Diperbolehkan</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Parameter Fisik</i>			
Warna	TCU	15	
Rasa dan bau	-	-	Tdk berbau dan berasa
Temperatur	<sup>0</sup> C	Suhu udara $\pm 3^0$ C	
Kekeruhan	NTU	5	

*Sumber : Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 907/MENKES/SK/VII/2002*

- c. Pelayanan pengaduan

Perusahaan Daerah Air Minum menyediakan pelayanan pengaduan bagi pelanggan atau masyarakat yang memerlukan sesuai dengan kewenangannya.

- 1) Bentuk pengaduan baik secara lisan maupun tertulis.
- 2) Jenis pengaduan, yaitu :

- a) Non teknik, berupa : data langganan, tarif air, dana meter, pemakaian air, dll.
- b) Teknik, berupa : pipa bocor, air mati, air kecil, air keruh, meter air mati, segel meter putus/tidak ada.

d. Pelayanan informasi

Perusahaan Daerah Air Minum menyediakan pelayanan informasi bagi pelanggan mengenai :

- a) Non teknik, berupa : tarif air, cara berlangganan, dll.
- b) Teknik, berupa : mati air, kerusakan alat sehingga menyebabkan kerugian pada pelangga, dll.

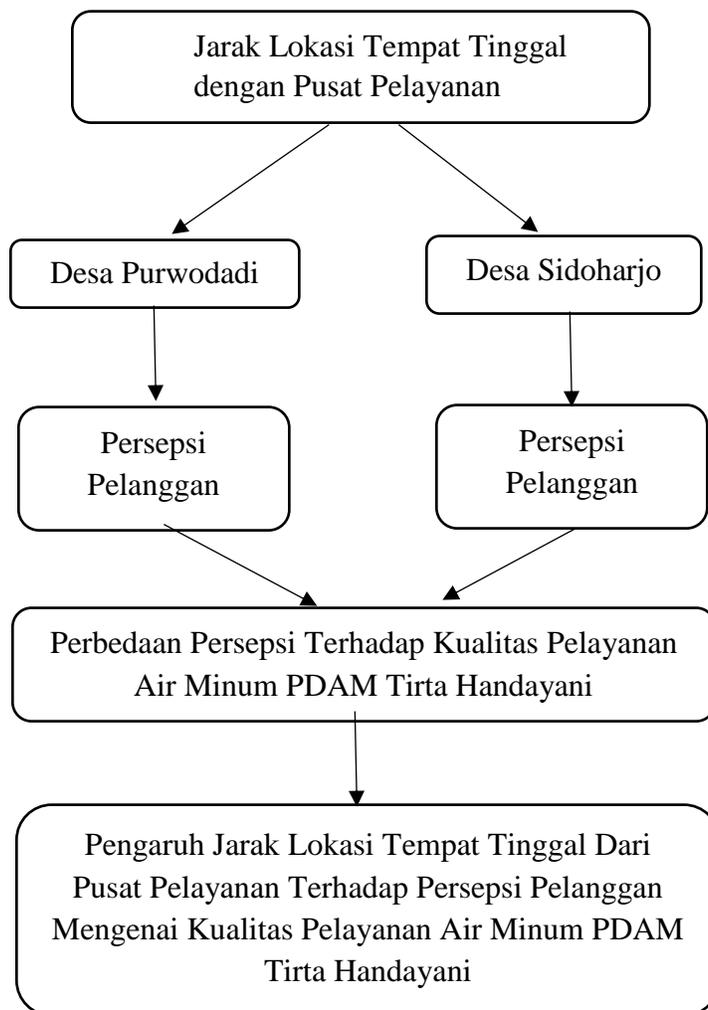
e. Penyesuaian tarif

Permohonan dari pelanggan atau dari perusahaan untuk menyesuaikan tarif dikarenakan adanya perubahan golongan pelanggan.

f. Test meter

Test meter adalah pengetesan meter air yang diragukan akurasi oleh pelanggan. Misalnya hasil meteran di rumah tidak sama dengan yang di rekening, maka harus ada pengaduan ke pihak perusahaan.

## H. Kerangka Berpikir



Gambar 2.3 Kerangka Berpikir

## I. Pengajuan Hipotesis Penelitian

Berdasarkan deskripsi teoritis dan kerangka berpikir di atas, dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh antara jarak lokasi tempat tinggal dari pusat pelayanan terhadap persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan air minum PDAM Tirta Handayani.

$H_1$  : Terdapat pengaruh antara jarak lokasi tempat tinggal dari pusat pelayanan terhadap persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan air minum PDAM Tirta Handayani.

#### J. Penelitian Relevan

Penelitian tentang kualitas pelayanan air minum PDAM ini sudah banyak dilakukan, namun hal yang difokuskan adalah kepuasan pelanggan. Karena itu perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada kajian penelitian, tahun penelitian, data penelitian, dan metode penelitian. Selanjutnya agar lebih jelas keaslian penelitian ini disajikan dalam bentuk matrik pada Tabel 2.2.

**Tabel 2.2 Matrik Penelitian Relevan**

No.	Judul	Peneliti	Instansi	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil
1.	Korelasi Faktor Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa Air Bersih Ditinjau dari Segi Persepsi	Agung Setyawan, Sajidan, dan Koosdaryani	Universitas Sebelas Maret Surakarta	- Mengetahui pengaruh kuantitas, kontinuitas, dan kualitas air yang didistribusikan PDAM terhadap kepuasan pelanggan.	Survei terhadap pelanggan	Semua variabel bebas (harga, kualitas, kuantitas, dan kontinuitas) berkorelasi positif secara signifikan dengan kepuasan

	Harga, Kualitas, Kuantitas, dan Kontinuitas					pelanggan di tiga wilayah survei kecuali harga terhadap kepuasan di Wilayah Utara korelasinya tidak signifikan. Adapun prediktor yang paling dominan adalah variabel kualitas dan kuantitas.
2.	Analisis Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana	Cokorda Gde Dharma Putra	Program Magister Program Studi Teknik Sipil Universitas Udayana Denpasar 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan eksternal (konsumen) terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM di Kabupaten Jembrana</li> <li>- Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan internal (karyawan) di PDAM Kabupaten Jembrana</li> <li>- Menganalisis sejauh mana hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi</li> </ul>	Analisis deskriptif kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan metode Service Quality, secara umum menunjukkan tidak puas (50,20%).</li> <li>b. Skor hasil pengukuran tingkat kepuasan pegawai menunjukkan nilai internal dengan skor 3,35.</li> <li>c. Berdasarkan analisis SPSS for Windows v 16, diperoleh persamaan regresi</li> </ul>

				<p>kepuasan pelanggan (eksternal dan internal) PDAM di Kabupaten Jembrana</p>		<p>berganda untuk kepuasan eksternal (konsumen) yaitu <math>Y_1 = 3,054 + 0,216X_1 + 0,044X_2 + 0,708X_3 + 0,112X_4 + 0,185X_5</math>. Dimana aspek Responsive ness memberikan pengaruh paling besar terhadap tingkat kepuasan eksternal (konsumen PDAM) dibandingkan dengan variabel lainnya sebesar 0,708.</p> <p>d. Sedangkan model persamaan regresi berganda untuk kepuasan karyawan yaitu <math>Y_2 = 2,895 + 0,683X_1 + 0,157X_2 + 0,109X_3 + 0,017X_4 + 0,167X_5 + 0,107X_6</math>. Dimana aspek Apresiasi Perusahaan</p>
--	--	--	--	---	--	---

						<p>Kepada Karyawan memberikan pengaruh paling besar terhadap tingkat kepuasan internal (karyawan PDAM) dibandingkan dengan variabel lainnya sebesar 0,683.</p>
3.	<p>Kajian Lingkungan Pengelolaan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kolaka Propinsi Sulawesi Tenggara</p>	<p>Vera Yunita Latuanda</p>	<p>Program Magister Program Studi Ilmu Lingkungan Universitas Gadjah Mada 2014</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengkaji kualitas sumber air bersih dan kualitas air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kolaka dan faktor-faktor yang mempengaruhinya</li> <li>- Merumuskan strategi pengelolaan sumber air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kolaka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisis deskriptif kuantitatif dan kualitatif</li> <li>- Kuesioner</li> <li>- Analisis laboratorium</li> <li>- Survey</li> </ul>	<p>Kualitas sumber air bersih pada bagian <i>intake</i> terdapat beberapa parameter melewati batas baku mutu, yaitu konsentrasi Fe, <i>E. Coli</i> dan <i>Total Coliform</i>. Kualitas air bersih yang telah diuji diketahui ada beberapa parameter yang melewati baku mutu yaitu parameter rasa dan bau.</p> <p>Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas sumber air bersih dan air bersih yaitu faktor fisik, faktor</p>

						<p>biologis, dan faktor sosial ekonomi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategi pengelolaan yang digunakan normalisasi wilayah sungai.</li> <li>- Pengawasan terhadap wilayah hutan, manajemen perencanaan, sistem pelayanan, dan pemberdayaan sumber daya manusia secara profesional.</li> </ul>
4.	<p>Pandangan Masyarakat terhadap Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Musi Palembang (Studi Kasus di Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang)</p>	<p>Lombok Panjaitan</p>	<p>Program Pasca Sarjana Program Kajian Pengembangan Perkotaan Universitas Indonesia 2004</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetahui pandangan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Musi Palembang selama ini</li> <li>- Mengetahui faktor yang paling dominan yang mempengaruhi ketidakpuasan masyarakat (pelanggan) terhadap pelayanan PDAM Tirta Musi Palembang.</li> <li>- Memperoleh gambaran pandangan</li> </ul>	<p>Penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis. Menggunakan penelitian survei</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak ada hubungan antar variabel</li> <li>- Kebutuhan Masyarakat terhadap Air Bersih, Pengalaman Masa Lalu, Komunikasi Personal, dan Akses dan Fasilitas Pelayanan terhadap variabel Pandangan Masyarakat terhadap Pelayanan PDAM Tirta Musi Palembang.</li> <li>- Koefisien korelasi Pearson sebesar 0,196 teruji pada taraf</li> </ul>

				pelanggan tentang harapan peningkatan pelayanan air bersih yang diberikan oleh PDAM Tirta Musi Palembang.		signifikansi 1% dan 5%. - Ada pengaruh secara bersama-sama dari variabel bebas Kebutuhan Masyarakat, Pengalaman Masa Lalu, Dimensi Kualitas Pelayanan, Komunikasi Personal, dan Akses dan Fasilitas Pelayanan terhadap variabel Pandangan Masyarakat terhadap Pelayanan. Walaupun tidak terlampau besar hanya mencapai 5% ( $R^2 = 0,050$ ) dan F hitung = 3,060 : F tabel 1% = 3,09 dan 5% = 2,24. Artinya pengujian regresi terbukti pada taraf signifikansi 5%. Sedangkan pada taraf signifikansi 1% tidak terbukti.
5.	Pengaruh Jarak Lokasi	Peni Puspitasari	Universitas Negeri Jakarta	mengetahui pengaruh jarak lokasi tempat	Deskriptif	Klasifikasi jarak di Desa Sidoharjo

	<p>Tempat Tinggal Dari Pusat Pelayanan Terhadap Persepsi Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Handayani (Studi Kasus di Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunungkidul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)</p>			<p>tinggal dari pusat pelayanan PDAM terhadap persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan PDAM</p>	<p>antara 13.500m – 14.800m hingga klasifikasi jarak antara 17.401m – 18.700m persepsi pelanggan adalah sedang, juga pada Desa Purwodadi klasifikasi jarak antara 20.001m – 21.200m hingga 23.601m – 24.800m memiliki persepsi pelanggan yang sedang, namun pada jarak terjauh di Desa Sidoharjo yaitu antara 18.701m – 20.000m persepsi pelanggan menjadi rendah, demikian juga dengan Desa Purwodadi dengan jarak terjauhnya yaitu antara 24.8801m – 26.000m persepsi pelanggan</p>
--	--	--	--	---	---

						<p>menjadi rendah. Hampir semua pelanggan baik Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo memiliki persepsi sedang mengenai pelayanan PDAM, sedangkan pada jarak terjauh ke PDAM pada kedua desa tersebut yaitu Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo, persepsi pelanggan menjadi rendah. Hal ini memberi kesimpulan bahwa pelanggan di Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo memiliki persepsi sedang mengenai kualitas pelayanan PDAM Tirta Handayani, tidak baik juga tidak buruk.</p>
--	--	--	--	--	--	--

						Dari semua indikator tersebut, terdapat pengaruh antara jarak dengan persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan air minum PDAM, namun hanya indikator kualitas air saja yang tidak dipengaruhi oleh faktor jarak.
--	--	--	--	--	--	---

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh jarak lokasi tempat tinggal dari pusat pelayanan terhadap persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan air minum PDAM Tirta Handayani yang mengambil studi kasus di Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunungkidul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini bertempat di Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunungkidul. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada bulan April tahun 2016.

#### **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan survey. Menurut Nazir (2005) metode analisis deskriptif adalah suatu metode meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Selain itu, menurut Sugiyono (2011) analisis deskriptif merupakan analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan

cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan secara umum.

#### **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### 1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah pelanggan berdomisili di Desa Sidoharjo dan Desa Purwodadi, Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunungkidul dengan pelanggan PDAM sebanyak 14.738

##### 2. Sampel

Pengambilan sampel diambil secara acak proposional dengan sasaran sampel adalah pelanggan rumah tangga yang berlangganan selama 2 tahun atau lebih. Untuk menentukan sampel yang akan dijadikan sebagai objek penelitian, maka peneliti menggunakan tabel sampel menurut Yount dalam Arikunto (2002) yang menunjukkan bahwa untuk populasi lebih dari 10.000, maka sampel diambil sebanyak 1% dari populasi. Karena populasi dari Desa Sidoharjo dan Desa Purwodadi berjumlah 14.738 jiwa, maka bila diambil 1% menjadi berjumlah 147,38 jiwa, dibulatkan menjadi 147 jiwa dengan penyebaran sampel 74 sampel di Desa Sidoharjo dan 73 sampel di Desa Purwodadi.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Data Primer**

Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data tentang tingkat kepuasan pelanggan di Kecamatan Tepus terhadap kualitas pelayanan air minum PDAM Tirta Handayani yang diperoleh melalui angket.

### **2. Data Sekunder**

- a. Data Laporan Bulanan Kecamatan Tepus
  - Pertumbuhan Penduduk Kecamatan Tepus tahun 2014
- b. Data PDAM Tirta Handayani di Kecamatan Tepus.
  - Tingkat Pelayanan PDAM Tirta Handayani menurut Kecamatan Tepus tahun 2014
  - Jumlah Pelanggan dan Jenis Pelanggan PDAM Tirta Handayani di Kecamatan Tepus tahun 2014
  - Cakupan Pelayanan PDAM Tirta Handayani tahun 2014
  - Data Air yang Diproduksi PDAM Tirta Handayani tahun 2014
  - Ikhtisar Air Terjual PDAM Tirta Handayani tahun 2014
  - Jadwal Pengaliran Air di PDAM Tirta Handayani tahun 2014

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar pertanyaan kuesioner. Kuesioner yang dimaksudkan untuk mengumpulkan

data (primer) tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan air minum PDAM Tirta Handayani, dengan begitu dapat disimpulkan bagaimana persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan air minum PDAM Tirta Handayani. Peneliti mengambil 4 aspek dari 9 aspek dalam standar pelayanan minimal PDAM. Hal ini dikarenakan keempat aspek tersebut dinilai sebagai poin terpenting dalam melihat pelayanan air minum PDAM.

Kuesioner ini bersifat tertutup, artinya responden diminta untuk memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang telah tersedia. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan kisi-kisi instrumen sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen dan Sebaran Butir Soal**

No.	Aspek	Indikator	Butir Soal
1.	Kuantitas air	a. Tekanan air di pelanggan	16,17
		b. Durasi aliran	18
2.	Kualitas air	a. Kejernihan	29,20,21
		b. Warna	22,23,24
3.	Pelayanan pengaduan	a. Jenis pengaduan	25
4.	Pelayanan Informasi	a. Pemberian Informasi PDAM untuk pelanggan	26,27,28,29

## G. Uji Coba Instrumen

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. (Arikunto, 2010). Suatu instrument atau sahih mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Ketentuan instrumen yang valid dinyatakan kurang valid apabila nilai  $r_{hitung} >$  dari nilai  $r_{tabel}$ , sedangkan instrumen yang dinyatakan kurang valid apabila nilai  $r_{hitung} <$   $r_{tabel}$ . Dalam penelitian ini untuk pengujian validitas dilakukan dengan perhitungan SPSS versi 23.0.

### 2. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2009). Butir-butir pertanyaan yang valid selanjutnya diuji tingkat reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, perhitungan reliabilitas instrumen pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 23.0. Kriteria

reliabilitas dapat dilihat dari tabel yang mengacu pada kaidah *Guldford*, berikut ini:

**Tabel 3.2 Kaidah reliabilitas Guldford**

Koefisien Reliabilitas	Kategori
>0,9	Sangat Reliabel
0,7 – 0,9	Reliabel
0,4 – 0,7	Cukup Reliabel
0,2 – 0,4	Kurang Reliabel
<0,2	Tidak Reliabel

*Sumber : Sugiyono (2009)*

#### H. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil penelitian, selanjutnya dilakukan analisis data untuk menguji hipotesis. Data yang telah terkumpul akan dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Untuk rentang skor menggunakan rumus di bawah ini :

**Tabel 3.3 Tabel Rumus Rentang Skor**

No.	Rumus	Hasil
1	$X > M + SD$	Tinggi
2	$M - SD \leq X \leq M + SD$	Sedang
3	$X < M - SD$	Rendah

Keterangan :

M : Mean

SD : Standar Deviasi

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Wilayah Penelitian**

##### **1. Letak, Luas, dan Batas Wilayah**

Penelitian dilakukan di Desa Sidoharjo dan Desa Purwodadi, Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunungkidul. Desa Sidoharjo dan Desa Purwodadi merupakan dua dari lima desa yang ada di Kecamatan Tepus. Desa Sidoharjo berjarak 13,5 km dan Desa Purwodadi berjarak 20 km dari pusat pelayanan PDAM Tirta Handayani yang berada di kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul.

Luas wilayah pada Desa Sidoharjo adalah 1.604,29 km<sup>2</sup>, atau sebesar 15,29% dari luas wilayah Kecamatan Tepus. Sedangkan luas wilayah pada Desa Purwodadi adalah 2.169,48 km<sup>2</sup>, dengan 20,68% dari luas wilayah Kecamatan Tepus. Berikut merupakan batas-batas wilayah pada dua desa tersebut :

- **Desa Sidoharjo :**

Sebelah utara : Kecamatan Tanjungsari dan Desa Sumberwungu

Sebelah timur : Kecamatan Tanjungsari

Sebelah barat : Desa Tepus

Sebelah selatan : Samudera Indonesia

- Desa Purwodadi :

Sebelah utara : Desa Giripanggung

Sebelah timur : Desa Tepus

Sebelah barat : Kecamatan Girisubo

Sebelah selatan : Samudera Indonesia

## 2. Kependudukan

Desa Sidoharjo merupakan desa terkecil dibandingkan dengan lima desa lain di Kecamatan Tepus. Desa ini terdiri dari 11 RT, 11 RW, dan 51 dusun. Sedangkan Desa Purwodadi merupakan desa terbesar kedua di Kecamatan Tepus, dengan jumlah RT sebanyak 73, RW berjumlah 19, dan dusun berjumlah 19. Untuk perincian jumlah penduduk pada Desa Sidoharjo dan Desa Purwodadi, dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Laki-laki dan Perempuan Desa Sidoharjo**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	3.270
2	Perempuan	3.476
	Total	6.746

*Sumber : Kecamatan Tepus dalam Angka 2014*

**Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Laki-laki dan Perempuan Desa Purwodadi**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	3.811
2	Perempuan	3.998
Total		7.809

*Sumber : Kecamatan Tepus dalam Angka 2014*

## **B. Deskripsi Profil Responden**

Profil responden diambil dari penelitian yang dilakukan pada April 2016. Berikut adalah penjabaran dari setiap butir pertanyaan dari profil responden.

### **1. Usia Responden**

Responden dikelompokkan berdasarkan usia sebagaimana dijabarkan oleh tabel 4.3 berikut ini.

**Tabel 4.3 Usia Responden**

No	Usia	Frekuensi	
		Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	21 – 30 tahun	4	2.7%
2	31 – 40 tahun	37	25.2%
3	41 – 50 tahun	51	34.7%
4	>50 tahun	55	37.4%
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Hasil Penelitian April 2016*

Berdasarkan tabel 4.3, responden terbanyak adalah kelompok usia 41-50 tahun dan di atas 50 tahun dengan masing-masing berjumlah 51 responden atau sebesar 36,0% pada kelompok usia 41 -50 tahun dan 55 responden atau

sebesar 37,4% pada kelompok usia di atas 50 tahun. Sedangkan persentase yang rendah didapatkan oleh kelompok usia 21-30 tahun dengan jumlah sebanyak 2,7% atau sebanyak 4 responden.

## 2. Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh responden diantaranya SD, SMP, SMA atau SMK, dan Perguruan Tinggi. Berikut adalah rincian tingkat pendidikan responden.

**Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah (Jiwa)	Presentase (%)
1	SD	28	19.0%
2	SMP	52	35.4%
3	SMA	48	32.7%
4	Perguruan Tinggi	19	12.9%
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Hasil Penelitian April 2016*

Berdasarkan tabel 4.4, responden lebih didominasi oleh tamatan SMP sebesar 35,4% atau sebanyak 52 dari 147 responden. Kemudian diikuti oleh tamatan SMA sebesar 32,7% atau 48 dari 147 responden. Sedangkan tamatan yang paling sedikit adalah tamatan dari Perguruan Tinggi dengan jumlah 19 responden atau sebesar 12,9%.

### 3. Pekerjaan Kepala Keluarga

Desa Sidoharjo dan Desa Purwodadi merupakan salah satu desa dengan kondisi geografis yang berbukit-bukit, namun memiliki tanah yang subur, sehingga profesi pada bidang pertanian lebih dominan. Berikut adalah perincian dari pekerjaan pokok yang dilakukan oleh kepala keluarga responden.

**Tabel 4.5 Pekerjaan Pokok Kepala Keluarga**

No	Pekerjaan	Frekuensi	
		Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Lain - Lain	35	23.8%
2	Petani	66	44.9%
3	Wiraswasta	29	19.7%
4	Pegawai Negeri	17	11.6%
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Hasil Penelitian April 2016*

Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahui bahwa pekerjaan dominan yang dilakukan oleh kepala keluarga responden adalah di bidang pertanian yaitu sebagai petani dengan jumlah 66 responden atau sebanyak 44,9%. Dan untuk pekerjaan kedua terbanyak yang dilakukan oleh kepala keluarga responden adalah pekerjaan lain-lain, seperti buruh dan pegawai swasta. Sedangkan untuk pekerjaan yang paling sedikit dilakukan oleh responden adalah sebagai pegawai negeri dengan persentase sebesar 11,6% atau berjumlah 17 responden dari 147 responden.

#### 4. Jumlah Anggota Keluarga

Jumlah anggota keluarga yang dimaksudkan disini adalah jumlah anggota keluarga yang masih tinggal satu rumah dengan kepala keluarga. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini.

**Tabel 4.6 Jumlah Anggota Keluarga**

No	Anggota Keluarga	Frekuensi	
		Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	1-2 orang	56	38.1%
2	3-4 orang	54	36.7%
3	5-6 orang	34	23.1%
4	>6 orang	3	2.0%
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Hasil Penelitian April 2016*

Berdasarkan tabel 4.6, untuk anggota keluarga yang masih tinggal dengan kepala keluarga frekuensi paling banyak adalah berjumlah 1 hingga 2 orang. Hal ini didasari oleh anggota keluarga lain yang pergi merantau karena pekerjaan atau sudah mempunyai keluarga lain. Sedangkan untuk jumlah lebih dari 6 orang yang tinggal bersama dengan kepala keluarga menempati urutan paling rendah dengan persentase sebesar 2,0% atau sebanyak 3 responden dari 147 responden.

#### 5. Penghasilan Rata-rata

Penghasilan rata-rata yang diperoleh oleh keluarga responden dalam sebulan, akumulasi dari penghasilan kepala keluarga dan anggota keluarga.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut.

**Tabel 4.7 Penghasilan Rata – Rata Keluarga Responden**

No	Penghasilan	Frekuensi	
		Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Rp 750.000 - Rp 999.000	56	38.1%
2	Rp 1.000.000 - Rp 1.999.000	53	36.1%
3	Rp 2.000.000 - Rp 2.999.000	22	15.0%
4	>Rp 3.000.000	16	10.9%
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Hasil Penelitian April 2016*

Berdasarkan pada tabel 4.7, diketahui bahwa responden lebih banyak memperoleh penghasilan sekitar Rp 750.000 – Rp 999.000 dengan persentase sebesar 38,1% atau sebanyak 56 dari 147 responden. Dan untuk jumlah responden yang memperoleh penghasilan sebesar lebih dari Rp 3.000.000 hanya sekitar 16 responden atau 10,9%, merupakan jumlah paling sedikit dari 147 responden yang didapat.

## **6. Lama Menjadi Pelanggan PDAM**

Untuk mendapatkan persepsi pelanggan yang valid, maka diperlukan batasan dalam lamanya menjadi pelanggan PDAM. Peneliti membatasi pelanggan dengan masa berlangganan mulai dari 1 tahun hingga lebih dari 6 tahun. Ini dilakukan agar responden dapat memberikan pendapat mengenai pelayanan PDAM berdasarkan pengalaman sebagai pelanggan. Pengalaman menjadi pelanggan PDAM tersebut akan mempengaruhi penilaian responden terhadap pelayanan secara keseluruhan, sebab semakin lama menjadi pelanggan PDAM maka semakin banyak dan tahu seberapa baik pelayanan

yang telah dirasakannya. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut.

**Tabel 4.8 Lama Menjadi Pelanggan PDAM**

No	Lama Menjadi Pelanggan	Frekuensi	
		Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	1 – 2 tahun	21	14.3%
2	3 – 4 tahun	14	9.5%
3	5 – 6 tahun	22	15.0%
4	>6 tahun	90	61.2%
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Hasil Penelitian April 2016*

Berdasarkan tabel 4.8, responden dengan masa berlangganan hingga lebih dari 6 tahun menempati urutan pertama dengan persentase mencapai 61,2% atau sebanyak 90 responden. Responden tersebut mempunyai masa berlangganan dari 8 hingga 10 tahun. Dan untuk urutan paling rendah didapatkan responden dengan masa berlangganan dari 3 sampai 4 tahun, berjumlah 14 responden dari 147 responden atau sebanyak 9,5%.

### **C. Pengaruh Jarak Lokasi Tempat Tinggal Terhadap Persepsi Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Handayani**

Persepsi pelanggan terhadap pelayanan air minum PDAM didapatkan dari bagaimana pelanggan memberikan penilaian mengenai pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan jasa, yang dikhususkan disini adalah perusahaan jasa PDAM. Dalam pelayanan jasa, PDAM merupakan perusahaan jasa yang menjual air sebagai objeknya, sehingga untuk mendapatkan persepsi

pelanggan yang tepat, peneliti memberikan butir pertanyaan berkisar tentang pelayanan kualitas air minum PDAM.

Persepsi pelanggan di kedua desa yaitu Desa Sidoharjo dan Desa Purwodadi dilakukan dengan cara melakukan klasifikasi berdasarkan jarak tempat tinggal responden atau pelanggan terhadap PDAM Tirta Handayani. Untuk mengetahui klasifikasi jarak dari kedua desa tersebut, maka dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini.

**Tabel 4.9 Klasifikasi Jarak Tempat Tinggal Desa Sidoharjo dan Desa Purwodadi dengan PDAM Titra Handayani**

<b>Desa Sidoharjo</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Desa Purwodadi</b>	<b>Jumlah Responden</b>
13.500m – 14.800m	35	20.001m – 21.200m	20
14.801m – 16.100m	17	21.201m – 22.400m	18
16.101m – 17.400m	11	22.401m – 23.600m	14
17.401m – 18.700m	8	23.601m – 24.800m	15
18.701m – 20.000m	3	24.801m – 26.000m	6
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>Total</b>	<b>73</b>

*Sumber : Hasil Penelitian April 2016*

Setelah melakukan klasifikasi jarak pada kedua desa tersebut, peneliti mengelompokkan persepsi pelanggan berdasarkan klasifikasi jarak yang telah dijabarkan sebelumnya.

Berikut adalah penjabaran sub bab dari pengaruh jarak lokasi tempat tinggal terhadap persepsi pelanggan mengenai pelayanan air minum PDAM.

### **1. Persepsi Mengenai Pelayanan Kuantitas Air**

Kuantitas air mencakup permasalahan tentang kelancaran distribusi air dan bagaimana frekuensi aliran air yang terjadi per bulan. Frekuensi keluhan

mengenai kelancaran air juga turut serta masuk dalam kategori kuantitas air, supaya peneliti dapat membandingkan bagaimana respon pelanggan mengenai kuantitas air yang disediakan oleh PDAM. Deskripsi data diperoleh dari nilai Mean (M) dan nilai Standar Deviasi (SD). Nilai Mean dan Standar Deviasi pada masing-masing desa adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.10 Tabel Rentang Skor Persepsi Mengenai Pelayanan Kuantitas Air Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo**

	<b>Rentang Skor</b>	<b>Hasil</b>
Desa Purwodadi	>8,931	Tinggi
	8,931 – 5,429	Sedang
	<5,429	Rendah
Desa Sidoharjo	>8,904	Tinggi
	8,904 – 5,416	Sedang
	<5,416	Rendah

*Sumber : Hasil Penelitian April 2016*

Dari rentang skor tersebut dari masing-masing desa, maka persepsi pelanggan dari kedua desa tersebut berdasarkan klasifikasi jarak adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.11 Persepsi Pelanggan terhadap Kuantitas Air PDAM Tirta Handayani**

	<b>Jarak Tempat Tinggal dengan PDAM</b>	<b>Hasil</b>
Desa Purwodadi	20.001m – 21.200m	Tinggi
	21.201m – 22.400m	Sedang
	22.401m – 23.600m	Sedang
	23.601m – 24.800m	Sedang
	24.801m – 26.000m	Rendah
Desa Sidoharjo	13.500m – 14.800m	Tinggi
	14.801m – 16.100m	Sedang
	16.101m – 17.400m	Sedang
	17.401m – 18.700m	Rendah
	18.701m – 20.000m	Rendah

*Sumber : Hasil Penelitian April 2016*

Terlihat pada tabel 4.11, Desa Purwodadi memiliki persepsi pelanggan yang beragam, dari jarak terdekat dari PDAM yaitu antara 20.001m – 21.200m pelanggan memiliki persepsi tinggi dan pada jarak terjauh yaitu antara 24.801m – 26.000m pelanggan memiliki persepsi rendah terhadap PDAM. Tidak berbeda jauh dengan Desa Purwodadi, Desa Sidoharjo pun pada jarak terdekat dari PDAM yaitu antara 13.500m – 14.800m pelanggan memiliki persepsi tinggi dan pada jarak terjauh yaitu antara 18.701m – 20.000m pelanggan memiliki persepsi rendah terhadap PDAM.

Terjadinya perbedaan persepsi pada kedua desa didasarkan oleh kuantitas air pada frekuensi aliran air yang mengalir tiap minggunya pada masing-masing rumah pelanggan. Dapat diketahui bahwa Desa Sidoharjo frekuensi aliran air yang mengalir mencapai 4 kali dalam seminggu pada jarak

terdekat dan terjadi perubahan secara signifikan menjadi 2 kali dalam seminggu pada jarak terjauh hingga mencapai Desa Purwodadi. Hal ini terjadi dikarenakan oleh pompa PDAM yang mencapai 5 buah namun hanya berfungsi 2 buah untuk menyuplai air ke rumah-rumah pelanggan tersebut, sehingga air yang mengalir tidak pernah terjadi setiap hari, dan hanya mengalir pada hari-hari tertentu dalam seminggu. Fenomena tersebut yang membuat pelanggan menggunakan sumber air alternatif selain memakai air dari PDAM juga. Sumber air alternatif yang paling banyak dipakai adalah pembelian air dari truk tangki yang dikelola oleh pihak swasta yang harganya lebih mahal daripada pembelian air dari PDAM, dan juga pemakaian air hujan yang ditampung di tempat-tempat tertentu untuk penggunaan cadangan.

## **2. Persepsi Mengenai Pelayanan Kualitas Air**

Butir pertanyaan mengenai kualitas air diperlukan untuk mengetahui bagaimana pendapat responden mengenai kualitas air yang disediakan oleh PDAM. Dalam hal ini, peneliti memberikan pertanyaan mengenai frekuensi keluhan pada kejernihan air PDAM, bagaimana kejernihan air pada saat musim hujan maupun musim kemarau, frekuensi keluhan pada warna air PDAM, dan warna air pada saat musim hujan maupun musim kemarau. Pada indikator mengenai pelayanan kualitas air, dikarenakan tidak terdapat pengaruh oleh jarak, maka khusus indikator pelayanan kualitas air tidak diklasifikasikan berdasarkan jarak, melainkan dijabarkan menjadi persentase

dari hasil pengolahan data pada pertanyaan mengenai kejernihan dan warna air di kedua desa tersebut pada saat musim kemarau dan musim hujan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.12 Tabel Persentase Persepsi Pelanggan Mengenai Pelayanan Kualitas Air di Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo**

	Musim Kemarau		Musim Hujan	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
<b>Desa Purwodadi</b>				
- Kejernihan				
Sangat Keruh	0	0%	42	57,5%
Keruh	15	20,5%	20	27,4%
Jernih	38	52,1%	11	15,1%
Sangat Jernih	20	27,4%	0	0%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>
- Warna				
Sangat Berwarna	0	0%	13	17,8%
Berwarna	8	11%	48	65,8%
Bening	31	42,5%	12	16,4%
Sangat Bening	34	46,6%	0	0%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>
<b>Desa Sidoharjo</b>				
- Kejernihan				
Sangat Keruh	0	0%	30	40,5%
Keruh	7	9,5%	34	45,9%
Jernih	34	45,9%	10	13,5%
Sangat Jernih	33	44,6%	0	0%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>
- Warna				
Sangat Berwarna	0	0%	36	48,6%
Berwarna	8	10,8%	28	37,8%
Bening	32	43,2%	10	13,5%
Sangat Bening	34	45,9%	0	0%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Hasil Penelitian April 2016*

Dari tabel di atas terlihat bahwa tidak terlihat perbedaan yang signifikan antara kedua desa mengenai persepsi pelayanan kualitas air. Yang menjadi perbedaan justru terlihat pada saat terjadinya perubahan musim, antara musim hujan dan musim kemarau. Dapat diketahui bahwa pada musim kemarau air yang disalurkan untuk kedua desa tersebut tergolong air yang jernih dan tidak berwarna, namun hal tersebut berbanding terbalik pada saat musim hujan. Pada saat musim hujan air yang disalurkan menjadi lebih keruh dan berwarna sehingga membuat kualitas air di kedua desa tersebut menjadi turun. Akan tetapi meskipun air menjadi lebih keruh dan lebih berwarna pada saat musim hujan, hal itu tidak membuat air PDAM tersebut menjadi bau dan berasa. Penyebab hal ini terjadi adalah karena sumber air dari pihak PDAM yang terkontaminasi oleh material bawaan dari air permukaan yang terkena hujan. Material yang terdiri atas lumpur dan tanah lalu terbawa hingga pipa-pipa untuk penyaluran air kepada pelanggan. Hal tersebut juga diperparah oleh bocornya beberapa ruas pipa sehingga material lain ikut terbawa hingga rumah pelanggan.

### **3. Persepsi Mengenai Pelayanan Pengaduan**

Butir pertanyaan seputar layanan pengaduan meliputi bentuk pengaduan responden terhadap PDAM, bagaimana respon PDAM terhadap pengaduan yang diajukan oleh responden dan bentuk pengaduan yang diajukan oleh responden. Deskripsi data diperoleh dari nilai Mean (M) dan

nilai Standar Deviasi (SD). Nilai Mean dan Standar Deviasi pada masing-masing desa adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.13 Tabel Rentang Skor Persepsi Mengenai Pelayanan Pengaduan Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo**

	<b>Rentang Skor</b>	<b>Hasil</b>
Desa Purwodadi	>3,430	Tinggi
	3,430 – 1,810	Sedang
	<1,810	Rendah
Desa Sidoharjo	>3,526	Tinggi
	3,526 – 1,834	Sedang
	<1,834	Rendah

*Sumber : Hasil Penelitian April 2016*

Dari rentang skor tersebut dari masing-masing desa, maka persepsi pelanggan dari kedua desa tersebut berdasarkan klasifikasi jarak adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.14 Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan Pengaduan PDAM Tirta Handayani**

	<b>Jarak Tempat Tinggal dengan PDAM</b>	<b>Hasil</b>
Desa Purwodadi	20.001m – 21.200m	Sedang
	21.201m – 22.400m	Sedang
	22.401m – 23.600m	Sedang
	23.601m – 24.800m	Sedang
	24.801m – 26.000m	Sedang
Desa Sidoharjo	13.500m – 14.800m	Sedang
	14.801m – 16.100m	Sedang
	16.101m – 17.400m	Sedang
	17.401m – 18.700m	Sedang
	18.701m – 20.000m	Sedang

*Sumber : Hasil Penelitian April 2016*

Persepsi pelanggan mengenai pelayanan pengaduan PDAM Tirta Handayani pada kedua desa yaitu Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo bila dilihat berdasarkan klasifikasi jarak baik jarak terdekat maupun jarak terjauh pada kedua desa tersebut masuk dalam kategori sedang. Tidak terjadi perbedaan yang terlihat dari kedua desa tersebut bila berdasarkan klasifikasi jarak yang telah dicantumkan sebelumnya.

Hal ini membuktikan bahwa pelanggan sepakat menilai bahwa pelayanan pengaduan yang diberikan oleh pihak PDAM berada pada tingkat sedang, tidak baik maupun tidak buruk. Respon yang diberikan oleh pihak PDAM dalam menanggapi keluhan pelanggan baik melalui telepon, surat, maupun organisasi dan tokoh masyarakat dianggap cukup memuaskan untuk

pelanggan. Bentuk pengaduan yang diajukan oleh pelanggan di kedua desa tersebut untuk PDAM didominasi melalui telepon.

#### 4. Persepsi Mengenai Pelayanan Informasi

Layanan informasi mencakup kemudahan dalam mencari informasi yang berkaitan dengan layanan PDAM. Layanan informasi meliputi kemudahan dalam mencari informasi berlangganan, informasi, tarif, informasi cara pembayaran, dan informasi jadwal penggiliran mati air. Deskripsi data diperoleh dari nilai Mean (M) dan nilai Standar Deviasi (SD). Nilai Mean dan Standar Deviasi pada masing-masing desa adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.15 Tabel Rentang Skor Persepsi Mengenai Pelayanan Informasi Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo**

	<b>Rentang Skor</b>	<b>Hasil</b>
Desa Purwodadi	>14,278	Tinggi
	14,278 – 11,062	Sedang
	<11,062	Rendah
Desa Sidoharjo	>13,721	Tinggi
	13,721 – 10,379	Sedang
	<10,379	Rendah

*Sumber : Hasil Penelitian April 2016*

Dari rentang skor tersebut dari masing-masing desa, maka persepsi pelanggan dari kedua desa tersebut berdasarkan klasifikasi jarak adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.16 Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan Informasi PDAM Tirta Handayani**

	<b>Jarak Tempat Tinggal dengan PDAM</b>	<b>Hasil</b>
Desa Purwodadi	20.001m – 21.200m	Sedang
	21.201m – 22.400m	Sedang
	22.401m – 23.600m	Sedang
	23.601m – 24.800m	Rendah
	24.801m – 26.000m	Rendah
Desa Sidoharjo	13.500m – 14.800m	Sedang
	14.801m – 16.100m	Sedang
	16.101m – 17.400m	Sedang
	17.401m – 18.700m	Sedang
	18.701m – 20.000m	Rendah

*Sumber : Hasil Penelitian April 2016*

Pada tabel 4.17, terlihat bahwa pelayanan informasi pada Desa Sidoharjo dari jarak terdekat yaitu jarak antara 13.500m – 14.800m hingga jarak antara 17.401m – 18.700m persepsi pelanggan mengenai pelayanan informasi PDAM tergolong sedang, namun pada jarak terjauh di desa tersebut yaitu jarak antara 18.701m – 20.000m persepsi pelanggan menjadi rendah. Sedangkan pada Desa Purwodadi pada jarak antara 20.001m – 21.200m hingga 22.401m – 23.600m persepsi pelanggan mengenai pelayanan informasi PDAM bergeser menjadi rendah.

Segala hal mengenai informasi yang diberikan pihak PDAM kepada pelanggannya seperti tata cara berlangganan, tarif atau harga, tata cara pembayaran, pelanggan menilai masih mudah dalam mendapatkannya.

Namun pada informasi mengenai jadwal penggiliran mati air, pelanggan mengaku agak kesulitan dalam mendapatkannya dari pihak PDAM. Informasi mengenai jadwal penggiliran mati air dianggap perlu oleh pelanggan disebabkan oleh aliran air yang tersalurkan ke rumah-rumah pelanggan tidak setiap hari terjadi, hanya beberapa hari dalam seminggu, sehingga informasi mengenai jadwal penggiliran mati air sangat diperlukan oleh pelanggan di kedua desa tersebut.

#### **5. Persepsi Total Pada Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo**

Persepsi total yang dimaksud adalah total persepsi dari masing-masing desa dilihat dari semua indikator yang telah dijabarkan sebelumnya, pengecualian dengan indikator kualitas air karena diketahui bahwa jarak tidak mempengaruhi indikator kualitas air. Seluruh indikator yang meliputi kuantitas air, pelayanan pengaduan, dan pelayanan informasi digabungkan menjadi satu. Indikator pada masing-masing Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo dijumlahkan dan dibuat kembali rentang skornya untuk dapat melihat bagaimana persepsi keseluruhan pada kedua desa tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.17 Tabel Rentang Skor Persepsi Total Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo**

	<b>Rentang Skor</b>	<b>Hasil</b>
Desa Purwodadi	>42,268	Tinggi
	42,268 – 34,152	Sedang
	<34,152	Rendah
Desa Sidoharjo	>43,269	Tinggi
	43,269 – 34,351	Sedang
	<34,351	Rendah

*Sumber : Hasil Penelitian April 2016*

Dari rentang skor tersebut dari masing-masing desa, maka persepsi pelanggan dari kedua desa tersebut berdasarkan klasifikasi jarak adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.18 Total Persepsi Pelanggan PDAM Tirta Handayani**

	<b>Jarak Tempat Tinggal dengan PDAM</b>	<b>Hasil</b>
Desa Purwodadi	20.001m – 21.200m	Sedang
	21.201m – 22.400m	Sedang
	22.401m – 23.600m	Sedang
	23.601m – 24.800m	Sedang
	24.801m – 26.000m	Rendah
Desa Sidoharjo	13.500m – 14.800m	Sedang
	14.801m – 16.100m	Sedang
	16.101m – 17.400m	Sedang
	17.401m – 18.700m	Sedang
	18.701m – 20.000m	Rendah

*Sumber : Hasil Penelitian April 2016*

Pada tabel 4.18, hasil perolehan dari total persepsi yang telah dijumlahkan dari seluruh indikator sebelumnya menunjukkan pada klasifikasi jarak di Desa Sidoharjo antara 13.500m – 14.800m hingga klasifikasi jarak antara 17.401m – 18.700m persepsi pelanggan adalah sedang, juga pada Desa Purwodadi klasifikasi jarak antara 20.001m – 21.200m hingga 23.601m – 24.800m memiliki persepsi pelanggan yang sedang, namun pada jarak terjauh di Desa Sidoharjo yaitu antara 18.701m – 20.000m persepsi pelanggan menjadi rendah, demikian juga dengan Desa Purwodadi dengan jarak terjauhnya yaitu antara 24.8801m – 26.000m persepsi pelanggan menjadi rendah. Hampir semua pelanggan baik Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo memiliki persepsi sedang mengenai pelayanan PDAM, sedangkan pada jarak terjauh ke PDAM pada kedua desa tersebut yaitu Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo, persepsi pelanggan menjadi rendah. Hal ini memberi kesimpulan bahwa pelanggan di Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo memiliki persepsi sedang mengenai kualitas pelayanan PDAM Tirta Handayani, tidak baik juga tidak buruk.

Dari semua indikator tersebut, terdapat pengaruh antara jarak dengan persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan air minum PDAM, namun hanya indikator kualitas air saja yang tidak dipengaruhi oleh faktor jarak. Permasalahan yang membuat persepsi pelanggan menjadi sedang baik di kedua desa tersebut adalah dikarenakan kuantitas air yang kurang mencukupi

untuk pelanggan dikarenakan aliran air yang tidak tersalurkan setiap hari sehingga pelanggan banyak juga memanfaatkan sumber air alternatif selain PDAM. Dan permasalahan lainnya adalah layanan informasi mengenai jadwal penggiliran mati air yang sulit didapat dibandingkan dengan layanan informasi lainnya yang membuat pelanggan kesulitan dalam mengantisipasi saat hal tersebut terjadi.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil penelitian menunjukkan :

Klasifikasi jarak di Desa Sidoharjo antara 13.500m – 14.800m hingga klasifikasi jarak antara 17.401m – 18.700m persepsi pelanggan adalah sedang, juga pada Desa Purwodadi klasifikasi jarak antara 20.001m – 21.200m hingga 23.601m – 24.800m memiliki persepsi pelanggan yang sedang, namun pada jarak terjauh di Desa Sidoharjo yaitu antara 18.701m – 20.000m persepsi pelanggan menjadi rendah, demikian juga dengan Desa Purwodadi dengan jarak terjauhnya yaitu antara 24.8801m – 26.000m persepsi pelanggan menjadi rendah. Hampir semua pelanggan baik Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo memiliki persepsi sedang mengenai pelayanan PDAM, sedangkan pada jarak terjauh ke PDAM pada kedua desa tersebut yaitu Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo, persepsi pelanggan menjadi rendah. Hal ini memberi kesimpulan bahwa pelanggan di Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo memiliki persepsi sedang mengenai kualitas pelayanan PDAM Tirta Handayani, tidak baik juga tidak buruk.

Dari semua indikator tersebut, terdapat pengaruh antara jarak dengan persepsi pelanggan mengenai pelayanan air minum PDAM, kecuali indikator kualitas air. Kualitas air tidak dipengaruhi oleh jarak melainkan dipengaruhi oleh musim.

## **B. Saran**

- Perlu adanya kajian lebih mendalam mengenai kualitas air dengan mempertimbangkan sarana dan prasarana supaya dapat memastikan bahwa air yang dikonsumsi oleh pelanggan Desa Purwodadi dan Desa Sidoharjo tidak terkontaminasi oleh zat yang dapat mengganggu kesehatan penduduk.
- Perlu adanya kajian selanjutnya mengenai distribusi air PDAM agar air dapat mengalir secara merata dan memenuhi kebutuhan selama 24 jam setiap harinya.
- Perlu adanya peningkatan dalam hal pelayanan informasi yang diperlukan pelanggan sehingga pelanggan tidak kesulitan untuk mendapatkan informasi apabila terjadi kerusakan sarana prasarana yang mengakibatkan terganggunya pengairan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press
- Agung Setyawan, Sajidan, dan Koosdaryani. *Korelasi Faktor Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa Air Bersih Ditinjau dari Segi Persepsi Harga, Kualitas, Kuantitas, dan Kontinuitas*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Bumi Aksara
- Dirjen Cipta Karya. 2007. *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Prasarana Air Minum Sederhana*. Direktorat Jenderal Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum.
- Gde Dharma Putra, Cokorda. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana*. Program Magister Program Studi Teknik Sipil Universitas Udayana Denpasar.
- Mar'at. 2006. *Sikap Manusia : Perubahan dan Pengukurannya edisi ke-2*: Ghalia. Jakarta
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu. 1989. *Konsep Administrasi dan Administrasi Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara
- Panjaitan, Lambok. 2004. *Pandangan Masyarakat terhadap Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Musi Palembang (Studi Kasus di Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang)*. Program Pasca Sarjana Program Kajian Pengembangan Perkotaan Universitas Indonesia.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta

Sujarwani, V. Wiratna. 2015. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Sumaatmadja, Nursyid. 1981. *Studi Geografi Suatu Pendekatan dan Analisa Keruangan*. Bandung: Alumni

Wibowo. 1998. *Materi Pokok Psikologi Sosial*. Jakarta : Karunika

Yunita Latuanda, Vera. 2014. *Kajian Lingkungan Pengelolaan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kolaka Propinsi Sulawesi Tenggara*. Program Magister Program Studi Ilmu Lingkungan Universitas Gadjah Mada

Undang-undang dan Peraturan Pemerintah :

Pasal 33 UUD 1945 Pengertian Perekonomian, Pemanfaatan SDA, dan Prinsip Perekonomian Nasional

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 97/MENKES/SK/VII/2002 tanggal 29 Juli 2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Bersih

Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 1987 tentang Desentralisasi Tanggung Jawab Pemerintah Pusat

Peraturan Pemerintah No. 16 tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum

Referensi website :

<http://www.gunungkidulkab.go.id/> Hari Ini Bribin II Diresmikan Menteri PU; Cukupi Kebutuhan Air 80 Ribu Jiwa.

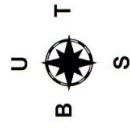
[http://www.bppspam.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=600&Itemid=93](http://www.bppspam.com/index.php?option=com_content&view=article&id=600&Itemid=93) Penilaian Kinerja PDAM.

<http://andriakbar.blogspot.com/2010/03/gambaran-umum-pdam-di-indonesia.html>  
Gambaran Umum PDAM di Indonesia.

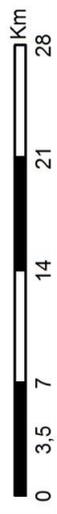
<http://andriakbar.blogspot.com/2010/03/kinerja-umum-pdam-di-indonesia.html>  
Kinerja Umum PDAM di Indonesia.

# LAMPIRAN

**LOKASI PENELITIAN  
DESA SIDHARJO DAN  
DESA PURWODADI  
KECAMATAN TEPUS  
KABUPATEN GUNUNG KIDUL**



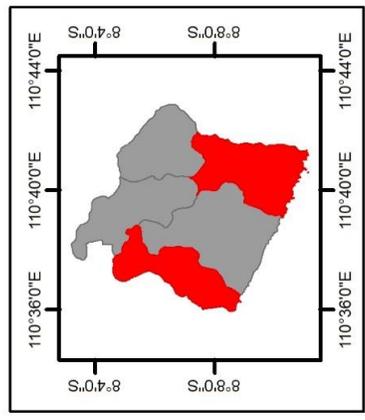
SKALA 1 : 175.000



**LEGENDA**

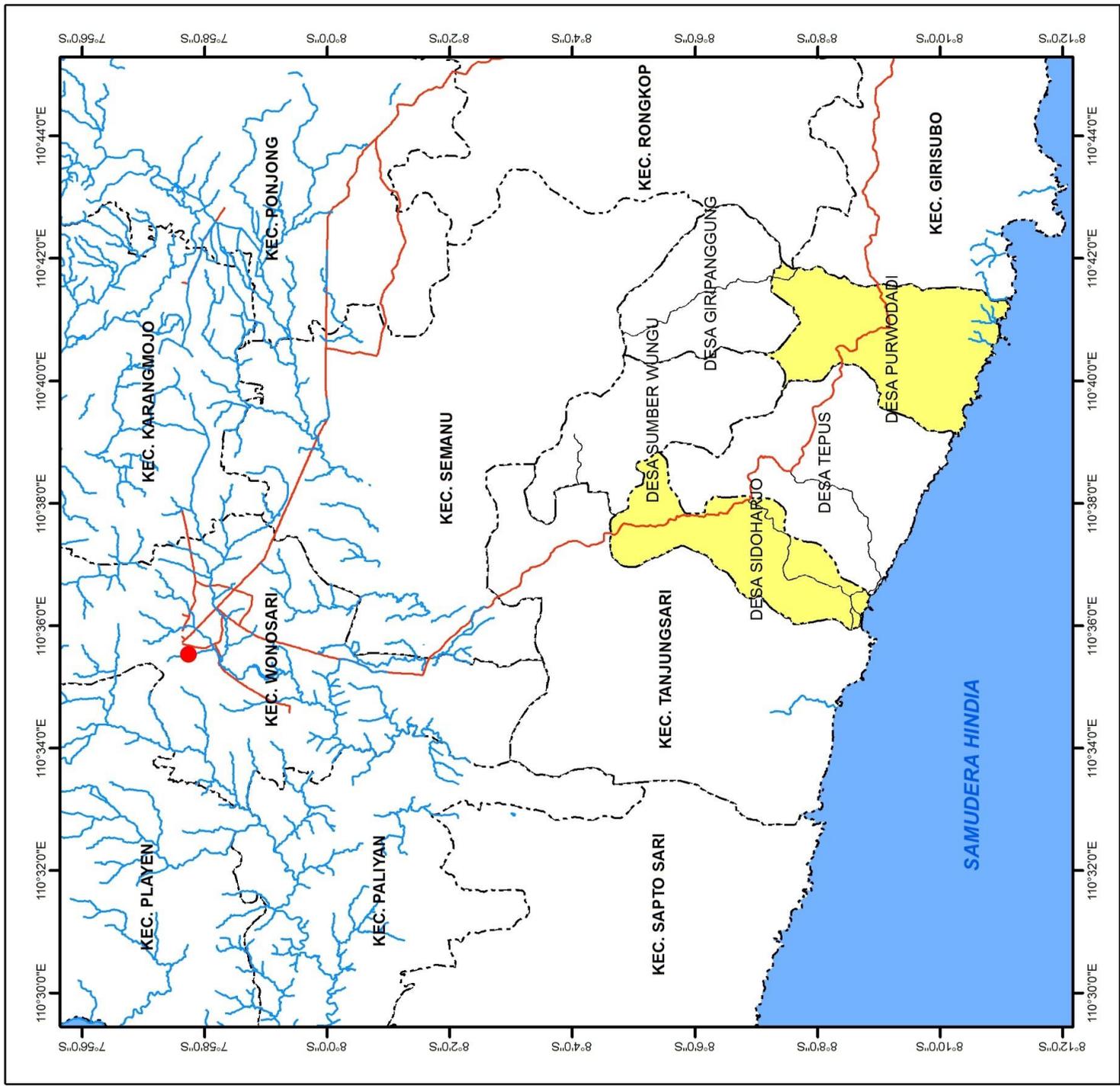
- Jalan Kolektor
- Jalan Lokal
- Batas Desa
- Batas Kecamatan
- Sungai
- Lokasi Penelitian
- Laut
- PDAM Tirta Handayani

**INSET KECAMATAN TEPUS**



Sumber Peta : Badan Informasi Geospasial  
Tahun Pembuatan : Februari 2017

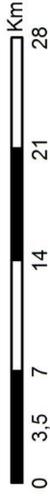
**PENI PUSPITASARI**  
**4315101505**  
PRODI PENDIDIKAN GEOGRAFI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA



**PETA SEBARAN RESPONDEN  
DESA SIDOHARJO DAN  
DESA PURWODADI  
KECAMATAN TEPUS  
KABUPATEN GUNUNG KIDUL**



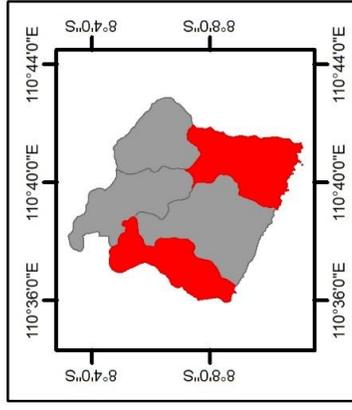
SKALA 1 : 75.000



**LEGENDA**

- Jalan Kolektor
- Jalan Lokal
- - - Batas Desa
- - - Batas Kecamatan
- Responden Desa Purwodadi
- Responden Desa Sidoharjo
- Sungai
- Lokasi Penelitian
- Laut

**INSET KECAMATAN TEPUS**

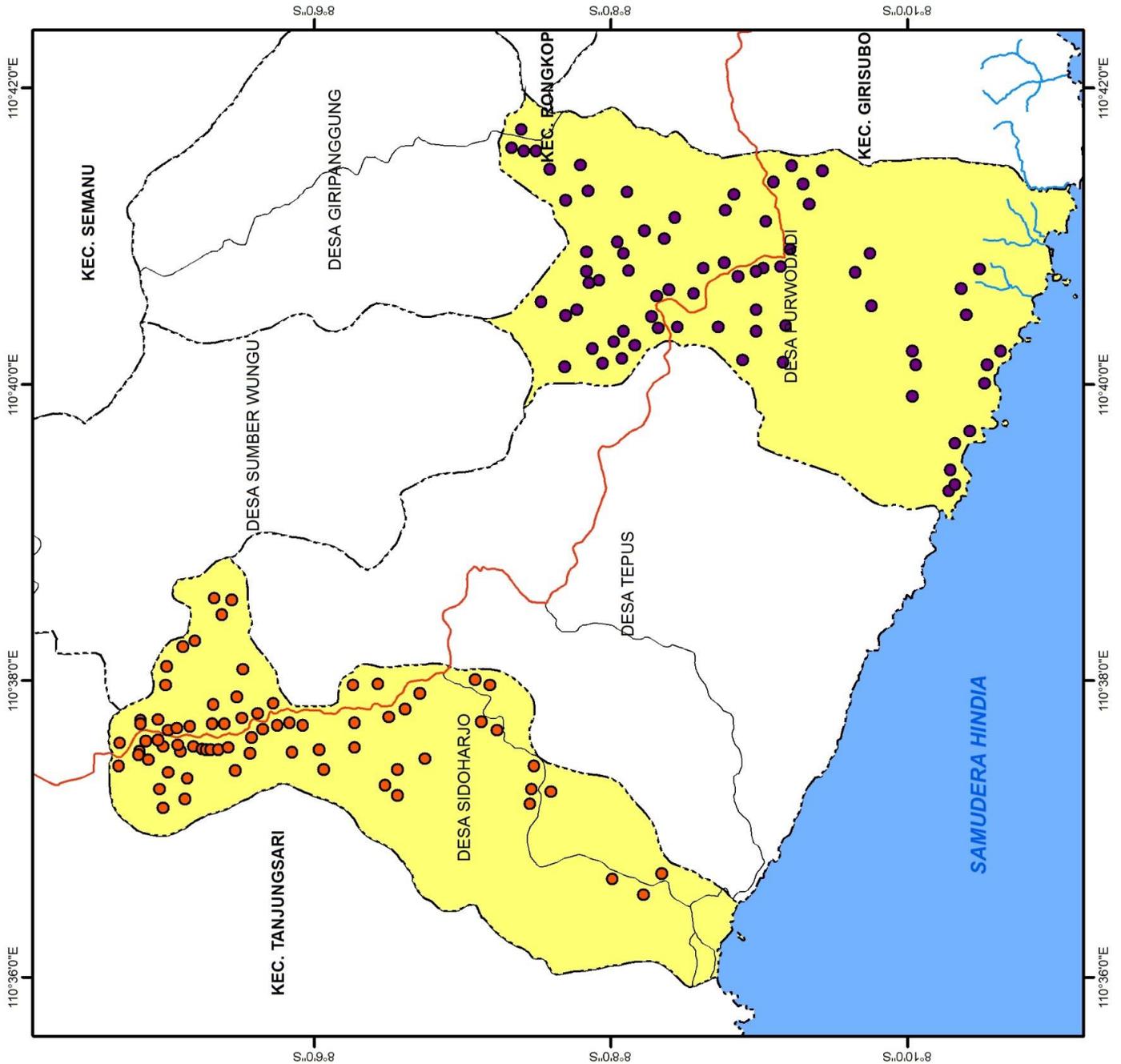


Sumber Peta : Badan Informasi Geospasial  
Hasil Penelitian Skripsi 2017  
Tahun Pembuatan : Februari 2017

**PENI PUSPITASARI**  
4315101505



PRODI PENDIDIKAN GEOGRAFI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA



## LAMPIRAN 2

### INSTRUMEN PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan Hormat,

Saya mahasiswi Jurusan Geografi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta, bermaksud mengadakan penelitian di Kecamatan Tepus ini untuk memperoleh data yang digunakan untuk skripsi, dengan judul “Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Handayani”. Untuk itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk memberikan informasi dengan mengisi angket ini. Dan semua informasi yang diperoleh akan saya rahasiakan dan hanya digunakan untuk keperluan studi saya. Atas kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Peni Puspitasari

---

Nama :

Desa :

#### A. PROFIL RESPONDEN

1. Status saudara di rumah ini?
  - a. Kepala Keluarga

- b. Istri
  - c. Anak
  - d. Kerabat/Saudara
2. Usia responden?
- a. 21 – 30 Tahun
  - b. 31 – 40 Tahun
  - c. 41 – 50 Tahun
  - d. >50 Tahun
3. Tingkat pendidikan kepala keluarga?
- a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. Perguruan Tinggi
4. Pekerjaan pokok kepala keluarga?
- a. Pegawai Negeri
  - b. Wiraswasta
  - c. Petani
  - d. Lain – lain, Sebutkan
5. Jumlah anggota keluarga dalam rumah tangga?
- a. >6 orang
  - b. 5 - 6 orang
  - c. 3 – 4 orang
  - d. 1 – 2 orang
6. Penghasilan keluarga rata-rata dalam satu bulan?
- a. > Rp 3.000.000
  - b. Rp 2.000.000 – Rp 2.999.000
  - c. Rp 1.000.000 – Rp 1.999.000
  - d. Rp 750.000 – Rp 999.000
7. Sudah berapa lamakah Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi pelanggan PDAM Tirta Handayani?
- a. 1 – 2 tahun
  - b. 3 – 4 tahun
  - c. 5 – 6 tahun
  - d. >6 tahun

## **B. KEBUTUHAN TERHADAP AIR BERSIH**

8. Berapakah air yang dikonsumsi oleh keluarga Bapak/Ibu dalam sebulan?
- a. <10 m<sup>3</sup>
  - b. 10 – 15 m<sup>3</sup>
  - c. 15 – 20 m<sup>3</sup>
  - d. >20 m<sup>3</sup>

9. Menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah kemudahan dalam memperoleh air tanah di lingkungan tempat tinggal anda?
  - a. Sangat Sulit
  - b. Sulit
  - c. Mudah
  - d. Sangat Mudah
10. Bagaimanakah kemudahan dalam mendapatkan PDAM di lingkungan tempat tinggal anda?
  - a. Sangat Sulit
  - b. Sulit
  - c. Agak Sulit
  - d. Mudah
11. Apa sumber air lain yang Bapak/Ibu gunakan selain dari PDAM?
  - a. Mata air/telaga
  - b. Truk tangki
  - c. Menampung air hujan
  - d. Tidak ada
12. Apa alasan Bapak/Ibu lebih memilih menggunakan sumber air lain selain PDAM?
  - a. Lebih mudah didapat
  - b. Kuantitas lebih baik dari PDAM
  - c. Kualitas lebih baik dari PDAM
  - d. Tidak menjawab karena tidak menggunakan sumber air selain PDAM
13. Selama satu tahun terakhir, apakah kebutuhan air bersih Bapak/Ibu dapat dipenuhi oleh PDAM Tirta Handayani?
  - a. Sangat tidak terpenuhi
  - b. Agak terpenuhi
  - c. Terpenuhi
  - d. Sangat terpenuhi
14. Bagaimanakah cara Bapak/Ibu menampung air yang telah di dapatkan dari PDAM?
  - a. Bak
  - b. Tangki
  - c. Drum Air
  - d. Ember
15. Berapa lama waktu pemakaian air yang telah ditampung oleh Bapak/Ibu?
  - a. >2 minggu
  - b. 1 - 2 minggu
  - c. 4 – 7 hari
  - d. 1 – 3 hari

### **C. PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN AIR MINUM PDAM**

#### **I. KUANTITAS AIR**

16. Selama satu tahun terakhir, apakah Bapak/Ibu sering mengeluh tentang kelancaran air yang di distribusikan oleh PDAM?

- a. Sangat sering
  - b. Sering
  - c. Agak sering
  - d. Tidak pernah
17. Selama satu tahun terakhir, bagaimanakah kelancaran air bersih dari PDAM di lingkungan tempat tinggal anda?
- a. Sering Macet
  - b. Macet
  - c. Agak Macet
  - d. Lancar
18. Selama satu tahun terakhir, berapa kali dalam seminggu air dari PDAM mengalir ke lingkungan tempat tinggal anda?
- a. 1x seminggu
  - b. 2x seminggu
  - c. 3x seminggu
  - d. 4x seminggu

## **II. KUALITAS AIR**

19. Selama satu tahun terakhir, seberapa sering Bapak/Ibu mengeluh tentang kejernihan air yang berasal dari PDAM?
- a. Sangat sering
  - b. Sering
  - c. Agak sering
  - d. Tidak pernah
20. Jika pada saat musim kemarau terjadi, bagaimana kejernihan air dari PDAM?
- a. Sangat keruh
  - b. Keruh
  - c. Jernih
  - d. Sangat jernih
21. Jika pada saat musim hujan terjadi, bagaimana kejernihan air dari PDAM?
- a. Sangat keruh
  - b. Keruh
  - c. Jernih
  - d. Sangat jernih
22. Selama satu tahun terakhir, seberapa sering Bapak/Ibu mengeluh tentang warna air yang berasal dari PDAM?
- a. Sangat sering
  - b. Sering
  - c. Agak sering
  - d. Tidak pernah
23. Jika pada saat musim kemarau terjadi, bagaimana warna air dari PDAM?
- a. Sangat berwarna
  - b. Berwarna

- c. Bening
- d. Sangat bening

24. Jika pada saat musim hujan terjadi, bagaimana warna air dari PDAM?
- a. Sangat berwarna
  - b. Berwarna
  - c. Bening
  - d. Sangat bening

### **III. LAYANAN PENGADUAN**

25. Bagaimanakah respon yang diberikan dari pihak PDAM terhadap keluhan yang anda ajukan?
- a. Sangat tidak memuaskan
  - b. Agak memuaskan
  - c. Memuaskan
  - d. Sangat memuaskan

### **IV. LAYANAN INFORMASI**

26. Apakah mudah bagi Bapak/Ibu untuk mencari informasi tentang tata cara berlangganan PDAM di kantor PDAM?
- a. Sangat sulit
  - b. Sulit
  - c. Agak Sulit
  - d. Mudah
27. Apakah mudah bagi Bapak/Ibu untuk mencari informasi tentang tarif atau harga di kantor PDAM?
- a. Sangat sulit
  - b. Sulit
  - c. Agak Sulit
  - d. Mudah
28. Apakah mudah bagi Bapak/Ibu untuk mencari informasi tentang tata cara pembayaran di kantor PDAM?
- a. Sangat sulit
  - b. Sulit
  - c. Agak Sulit
  - d. Mudah
29. Apakah mudah bagi Bapak/Ibu untuk mengetahui informasi tentang jadwal penggiliran mati air dari PDAM di lingkungan rumah anda?
- a. Sangat sulit
  - b. Sulit
  - c. Agak Sulit
  - d. Mudah

#### **D. HARAPAN TERHADAP PELAYANAN**

30. Menurut Bapak/Ibu seberapa pentingkah PDAM meningkatkan kualitas air bila dilihat dari kejernihan air?
  - a. Sangat penting
  - b. Penting
  - c. Kurang penting
  - d. Tidak penting
31. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah PDAM meningkatkan kualitas air bila dilihat dari warna air?
  - a. Sangat penting
  - b. Penting
  - c. Kurang penting
  - d. Tidak penting
32. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah PDAM meningkatkan pelayanan dari segi kelancaran air yang didistribusikan?
  - a. Sangat penting
  - b. Penting
  - c. Kurang penting
  - d. Tidak penting
33. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah peningkatan respon petugas PDAM dalam menanggapi keluhan pelanggan?
  - a. Sangat penting
  - b. Penting
  - c. Kurang penting
  - d. Tidak penting
34. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah PDAM meningkatkan pelayanan dalam memberikan informasi cara berlangganan?
  - a. Sangat penting
  - b. Penting
  - c. Kurang penting
  - d. Tidak penting
35. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah PDAM meningkatkan pelayanan dalam memberikan informasi mengenai tarif/harga PDAM?
  - a. Sangat penting
  - b. Penting
  - c. Kurang penting
  - d. Tidak penting
36. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah PDAM meningkatkan pelayanan dalam memberikan informasi mengenai cara pembayaran?
  - a. Sangat penting
  - b. Penting
  - c. Kurang penting

- d. Tidak penting
37. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah PDAM meningkatkan pelayanan dalam memberikan informasi mengenai jadwal penggiliran mati air?
- a. Sangat penting
  - b. Penting
  - c. Kurang penting
  - d. Tidak penting

### LAMPIRAN 3

PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN AIR MINUM PDAM

DESA PURWODADI

NO	PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN AIR MINUM PDAM														JUMLAH
	I			II						III	IV				
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
1	1	3	4	3	3	2	2	4	2	2	4	4	3	3	40
2	4	2	2	2	2	1	3	3	3	2	4	2	3	3	36
3	3	2	2	2	3	1	1	2	1	2	4	2	3	3	31
4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	4	2	3	40
5	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	3	3	4	2	42
6	4	3	4	2	3	1	4	3	3	3	4	4	4	1	43
7	3	2	2	3	2	1	2	4	2	4	4	4	3	2	38
8	1	2	2	1	4	1	1	2	1	3	4	3	3	3	31
9	1	2	2	2	4	2	2	4	2	2	3	4	4	3	37
10	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	47
11	1	2	2	3	3	1	4	3	4	3	3	4	3	2	38
12	4	2	2	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	43
13	3	3	3	4	3	2	1	4	1	2	4	3	3	1	37
14	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	38
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	40
16	4	2	2	4	3	3	4	4	4	1	3	4	3	4	45
17	3	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	4	3	35
18	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	36
19	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	2	43
20	3	2	2	2	3	1	2	4	2	3	2	4	3	1	34
21	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	40
22	2	3	4	2	3	1	2	3	1	3	4	3	4	3	38
23	1	2	2	3	2	1	3	4	4	4	3	4	3	3	39
24	1	3	3	1	4	2	1	2	1	3	3	3	4	2	33
25	2	1	2	2	4	1	3	3	2	3	4	4	3	3	37
26	1	1	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	39
27	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	4	3	37
28	3	3	3	3	4	1	3	4	4	2	4	4	3	3	44
29	4	2	2	1	4	1	4	4	4	3	4	3	4	4	44
30	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	39
31	2	2	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	45
32	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	35
33	3	2	2	2	2	1	3	3	3	2	4	4	4	3	38
34	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2	3	3	3	1	28

35	2	3	4	2	3	2	3	4	3	1	3	4	4	3	41
36	1	2	2	3	3	1	3	4	3	2	4	2	3	2	35
37	1	2	2	2	3	1	4	3	3	3	3	3	4	1	35
38	2	2	2	3	2	1	2	4	2	4	2	3	2	2	33
39	1	3	4	2	3	1	2	4	2	2	3	3	4	3	37
40	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	37
41	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	3	3	33
42	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	3	4	3	2	40
43	3	3	4	1	4	2	1	2	1	2	2	3	4	3	35
44	4	3	4	2	4	1	3	3	2	2	3	4	2	3	40
45	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	41
46	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	1	33
47	1	2	2	3	4	1	3	4	4	3	4	4	3	2	40
48	2	3	4	1	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	45
49	1	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	36
50	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	45
51	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	4	4	3	3	41
52	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	4	1	32
53	1	1	2	2	3	1	1	2	1	2	4	3	4	3	30
54	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	4	3	3	39
55	3	3	3	3	3	1	3	4	3	1	4	3	4	4	42
56	4	2	2	2	2	1	3	3	3	2	4	4	3	3	38
57	3	2	2	2	3	1	1	2	1	3	4	4	4	3	35
58	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	37
59	2	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	4	4	3	43
60	3	2	2	2	3	1	4	3	3	4	3	3	3	1	37
61	2	2	2	3	2	1	2	4	2	3	3	3	4	1	34
62	3	2	2	2	3	1	2	4	2	4	4	3	4	3	39
63	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	42
64	3	3	4	2	3	1	2	3	1	1	4	3	4	4	38
65	4	3	4	3	2	1	3	4	4	2	4	4	3	3	44
66	3	2	2	1	4	2	1	4	1	3	4	4	4	3	38
67	1	2	2	2	4	1	3	3	2	3	3	3	3	2	34
68	1	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	43
69	2	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	1	38
70	1	2	2	2	3	1	2	4	2	3	3	3	4	2	34
71	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	43
72	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	3	3	4	1	35
73	2	1	2	3	2	1	3	4	4	1	4	3	4	3	37

PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN AIR MINUM PDAM

DESA SIDOHARJO

NO	PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN AIR MINUM PDAM														JUMLAH
	I			II						III	IV				
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
1	2	3	3	2	4	2	2	3	1	2	4	3	3	2	36
2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	4	3	2	38
3	2	1	4	2	4	1	4	4	3	2	4	4	3	4	42
4	2	2	3	3	3	1	4	3	2	2	3	3	4	3	38
5	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	23
6	1	1	3	2	3	1	1	2	1	1	3	3	4	1	27
7	1	1	3	4	3	2	2	4	1	2	2	3	3	2	33
8	2	1	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	35
9	1	3	3	2	3	1	4	3	2	3	3	2	3	4	37
10	4	3	2	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	3	37
11	3	2	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	4	3	44
12	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	43
13	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	46
14	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	51
15	3	2	4	4	4	3	3	3	1	2	4	4	3	3	43
16	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	44
17	2	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	36
18	3	2	4	1	4	1	3	3	1	2	4	4	4	3	39
19	2	3	3	3	3	1	1	2	3	1	3	3	3	1	32
20	2	1	3	2	3	1	3	4	2	2	3	4	4	3	37
21	1	1	2	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	2	35
22	1	1	2	2	3	1	4	3	3	4	3	3	4	1	35
23	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	35
24	1	3	4	1	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	36
25	4	2	2	2	4	2	2	2	1	3	2	2	3	3	34
26	3	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	41
27	2	2	4	3	4	3	1	3	1	2	3	4	3	2	37
28	3	3	3	2	4	3	3	4	4	2	2	3	2	3	41
29	4	2	3	2	4	1	4	4	3	2	4	4	4	1	42
30	3	2	2	3	4	3	2	3	1	3	4	3	4	3	40
31	2	3	4	4	3	3	1	4	1	3	4	4	3	2	41
32	2	2	2	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	2	43
33	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	40
34	2	1	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	1	41
35	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	46

36	2	3	4	4	4	4	1	2	2	3	3	4	3	2	41
37	2	1	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	43
38	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	43
39	2	1	2	4	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	40
40	2	1	2	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	41
41	1	1	2	2	3	1	3	4	4	2	2	3	4	3	35
42	1	1	2	1	3	1	4	3	3	2	3	3	3	2	32
43	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	2	4	3	39
44	1	3	4	2	3	1	1	3	1	3	3	2	2	1	30
45	4	2	2	3	3	1	2	4	2	4	4	4	4	3	42
46	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	37
47	2	2	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	3	2	41
48	3	3	3	1	4	2	3	4	3	3	3	3	3	1	39
49	4	2	2	2	3	2	1	4	2	4	2	4	3	2	37
50	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	43
51	2	3	4	3	3	1	3	4	4	4	3	4	2	4	44
52	1	3	4	2	2	1	4	4	4	3	2	4	4	3	41
53	2	3	3	2	3	1	1	3	1	3	4	3	3	3	35
54	1	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	38
55	4	2	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	3	1	40
56	3	2	2	2	3	1	4	4	4	3	2	4	2	2	38
57	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	38
58	3	2	2	1	4	2	3	4	4	2	2	2	4	3	38
59	4	2	2	2	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	44
60	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	3	3	2	42
61	2	2	2	3	4	3	1	2	1	3	3	4	4	3	37
62	2	3	3	2	4	1	4	4	4	4	4	3	3	1	42
63	3	1	2	2	4	1	2	3	2	3	3	4	4	3	37
64	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	4	4	3	3	33
65	2	1	2	4	3	4	2	4	2	3	3	3	4	2	39
66	4	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	4	3	1	42
67	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	4	2	44
68	2	2	2	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	39
69	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	1	36
70	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	39
71	3	3	3	3	4	1	3	4	4	1	2	4	3	2	40
72	2	2	2	1	4	1	4	4	4	2	3	3	4	1	37
73	1	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	4	2	2	34
74	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	44

## LAMPIRAN 4

### Hasil Validitas Instrumen

Dengan ketentuan *Corrected Item-Total Correlation*(*r hitung*) > dari  $r_{\text{tabel}}$  (0,4438)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Hasil Validitas
Pertanyaan_16	34.95	53.629	.695	.887	<b>VALID</b>
Pertanyaan_17	34.40	50.568	.647	.890	<b>VALID</b>
Pertanyaan_18	33.90	57.147	.547	.894	<b>VALID</b>
Pertanyaan_19	34.40	50.568	.647	.890	<b>VALID</b>
Pertanyaan_20	34.40	50.568	.647	.890	<b>VALID</b>
Pertanyaan_21	33.90	57.147	.547	.894	<b>VALID</b>
Pertanyaan_22	34.95	53.629	.695	.887	<b>VALID</b>
Pertanyaan_23	34.95	53.629	.695	.887	<b>VALID</b>
Pertanyaan_24	33.90	57.147	.547	.894	<b>VALID</b>
Pertanyaan_25	35.50	55.632	.564	.892	<b>VALID</b>
Pertanyaan_26	33.85	56.871	.562	.893	<b>VALID</b>
Pertanyaan_27	35.50	55.632	.564	.892	<b>VALID</b>
Pertanyaan_28	33.90	57.147	.547	.894	<b>VALID</b>
Pertanyaan_29	35.10	57.253	.482	.896	<b>VALID</b>

### Hasil Reliabilitas Instrumen

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.846	14

Untuk mengetahui tingkat reliabilitas instrumen, maka hasil dari uji reliabilitas tersebut dapat dibandingkan dengan tabel kriteria reliabilitas sebagai berikut :

No	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	0,00 – 0,200	Sangat Rendah
2	0,200 – 0,400	Rendah
3	0,400 – 0,600	Cukup
4	0,600 – 0,800	Tinggi
5	0,800 – 1,00	Sangat Tinggi

Bila dilihat dari hasil *output* di atas, diketahui bahwa koefisien reliabilitas instrumen sebesar 0,846. Koefisien tersebut dapat dikatakan mempunyai reliabilitas yang sangat tinggi, karena berdasarkan tabel kriteria, terlihat bahwa koefisien antara 0,800 – 1,00 memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

## LAMPIRAN 6

### Lampiran Foto Penelitian



PDAM Tirta Handayani



Penampungan Air di Salah Satu Rumah Pelanggan



Pipa PDAM yang Bocor di Desa Purwodadi



Wawancara Warga Desa Purwodadi



Wawancara Warga Desa Purwodadi



Wawancara Warga Desa Purwodadi



Wawancara Warga Desa Sidoharjo



Wawancara Warga Desa Sidoharjo



Wawancara Warga Desa Sdioharjo



Wawancara Warga Desa Sidoharjo



Wawancara Warga Desa Sidoharjo



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU

Alamat : Jl. Brigjen. Katamso No.1 Wonosari Telp. 391942 Kode Pos : 55812

SURAT KETERANGAN / IJIN

Nomor : 049/KPTS/I/2016

Membaca : Surat dari BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK, Nomor : 074/176/KESBANGPOL/2016, hal : Izin Penelitian

Mengingat : 1. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 9 Tahun 1983 tentang Pedoman Pendataan Sumber dan Potensi Daerah;  
2. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di lingkungan Departemen Dalam Negeri;  
3. Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 38/12/2004 tentang Pemberian Izin Penelitian di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;

Dijijinkan kepada :  
Nama : **PENI PUSPITASARI NIM : 431501505**  
Fakultas/Instansi : Ilmu Sosial / Universitas Negeri Jakarta  
Alamat Instansi : Jl. Rawamangun Muka, Jakarta  
Alamat Rumah : Jl. Kedondong X Nomor 40 RT 07 RW 02, Depok Jaya, Pancoran Mas, Depok  
Keperluan : Ijin Penelitian Dengan Judul : PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AIR MINUM PDAM TIRTA HANDAYANI  
Lokasi Penelitian : Kecamatan Tepus Kab. Gunungkidul Dan PDAM Tirta Handayani Kab. Gunungkidul  
Dosen Pembimbing : Dr. Rudi Iskandar, M.Si dan Dr. Muzani, Dipl.,Eng.,M.Si  
Waktunya : Mulai tanggal : 28/03/2016 sd. 20/05/2016  
Dengan ketentuan :

Terlebih dahulu memenuhi/melaporkan diri kepada Pejabat setempat (Camat, Lurah/Kepala Desa, Kepala Instansi) untuk mendapat petunjuk seperlunya.

1. Wajib menjaga tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
2. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Bupati Gunungkidul (cq. BAPPEDA Kab. Gunungkidul) dalam bentuk softcopy format pdf yang disimpan dalam keeping compact disk (CD) dan dalam bentuk data yang dikirim via email ke alamat : [litbangbappeda.gk@gmail.com](mailto:litbangbappeda.gk@gmail.com) dengan tembusan ke kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah dengan alamat email : [kpadgunungkidul@ymail.com](mailto:kpadgunungkidul@ymail.com)
3. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah.
4. Surat ijin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan.
5. Surat ijin ini dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan tersebut diatas. Kemudian kepada para Pejabat Pemerintah setempat diharapkan dapat memberikan bantuan seperlunya.

Dikeluarkan di : Wonosari

Pada Tanggal 21 Januari 2016



Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Kab. Gunungkidul (Sebagai Laporan) ;
2. Kepala BAPPEDA Kab. Gunungkidul ;
3. Kepala Kantor KESBANGPOL Kab. Gunungkidul ;
4. Camat Tepus Kab. Gunungkidul ;

## RIWAYAT HIDUP



**Peni Puspitasari.** Anak pertama dari 3 dari pasangan Bapak Suyono dan Ibu Sukemi. Penulis kelahiran Depok, 8 Oktober 1992, saat ini penulis berdomisili di Jl. Kedondong X No. 40 RT 07 RW 02, Kel. Depok Jaya, Kec. Pancoran Mas, Depok, 16432. Penulis dapat dihubungi melalui email [puspitasari.peni@gmail.com](mailto:puspitasari.peni@gmail.com)

Penulis menamatkan Pendidikan Sekolah Dasar di SDIT Al-Muhajirin pada tahun 2004, Sekolah Menengah Pertama di SMPN 2 Depok pada tahun 2007, Sekolah Menengah Atas di SMA Sejahtera 1 Depok, melanjutkan kuliah di Jurusan Geografi Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta melalui jalur UMB pada tahun 2010. Aktif di beberapa organisasi kampus yaitu BEMJ Geografi sebagai staff Biro Kesekretariatan (2011-2012), UKM sebagai anggota (2011-2014). Pengalaman Praktek Mengajar (PPL) di SMAN 58 Jakarta, penulis pernah mengajar di beberapa Bimbel dan Guru Privat di Jakarta dan Depok dalam bidang studi Geografi dan IPS.