

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh rendahnya kualitas pelayanan air bersih pada segmen rumah tangga di Kota Bandung. Masalah tersebut diduga berkaitan dengan belum efektifnya implementasi kebijakan tentang pengaturan air minum oleh PDAM Kota Bandung berdasarkan konsep Organisasi Pelaksana Kebijakan, Penafsiran Pelaksana Kebijakan dan Penerapan Kebijakan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey eksplanatif (*explanatory survai method*) dengan teknik pengumpulan data studi kepustakaan dan studi lapangan melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik sampling yang digunakan adalah Teknik *probability sampling*, dengan metode *simple random sampling* untuk aparat pelaksana dan metode bloking (*cluster sampling*) untuk sampel masyarakat pelanggan Adapun rancangan uji hipotesisi untuk menguji besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat menggunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari implementasi kebijakan tentang air minum terhadap kualitas pelayanan air bersih pada segmen rumah tangga di Kota Bandung. Implementasi kebijakan berdasarkan dimensi dimensi Organisasi Pelaksana Kebijakan, Penafsiran Pelaksana Kebijakan dan Penerapan Kebijakan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan air bersih pada segmen rumah tangga di Kota Bandung yang berarti bahwa implementasi kebijakan berdasarkan dimensi dimensi tersebut sangat menentukan optimalnya kualitas pelayanan air bersih pada segmen rumah tangga di Kota Bandung. Dari keseluruhan dimensi, yang paling besar pengaruhnya adalah dimensi interpretasi pelaksana dan yang paling kecil adalah dimensi aplikasi kebijakan. Selain itu, terdapat variabel lain yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan air bersih pada segmen rumah tangga di Kota Bandung

## ***Abstract***

*The background of this research was the low quality services of liquid water on the household segmentation in Bandung city. The caused of this case is unoptimized of public policy implementation aspect by PDAM based on Organization, Interpretation and Application.*

*Method of survey explanatory was used in this research by data technique collect, throwing library and field study consist of observation, interview and questionaire. Techniques of collecting samples in this research where determined by probability sampling, especially simple random and cluster random sampling and being analyzed with statistical path analysis.*

*The result of this research are proved that in facts there was a significant influence from public policy implementation to the service quality of liquid water on the household segmentation. The public policy implementation based on Organization, Interpretation and Application was significantly influence to the service quality of liquid water on the household segmentation in Bandung city.*

*From all dimation of implementing public policy, the most influencial dimation to the service quality of liquid water on the household segmentation was interpretation and the least influencial dimation was application. Besides such variables, there was other variable which influenced the service quality of liquid water on the household segmentation in Bandung city.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Illahirabbi bahwa atas berkat hidayahNya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan tesis yang berjudul **“Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Tentang Pengaturan Air Minum Terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih Pada Segmen Rumah Tangga di Kota Bandung”**.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari sisi keilmuan maupun metodologinya. Untuk itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis nantikan. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada yang terhormat Bapak Prof Dr. Jossy Adiwisatra selaku Ketua Komisi Pembimbing serta Ibu Tati Sarihati, Dra., M.Si selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran hingga tesis ini dapat terselesaikan.

Selanjutnya penulis sampaikan pula ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak H. Ali Hanafiah., Drs., M.M; Inspektur Jendral Polisi (Purn) selaku Rektor Universitas Langlangbuana Bandung beserta para Pembantu Rektor yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti program Pascasarjana di Universitas Langlangbuana Bandung.
2. Bapak Prof. Dr. H.A. Kartiwa., SH., M.S selaku Direktur Program Pascasarjana sekaligus Ketua Program Magister Ilmu Pemerintahan Program Pascasarjana Universitas Langlangbuana Bandung;
3. Ibu Hj. Erliany Syaodih., Dra., M.Pd selaku Asisten Direktur II Program Pascasarjana Universitas Langlangbuana Bandung;

4. Bapak Yudi Rusfiana., S.Ip., M.Si selaku Sekretaris Program BKU Ilmu Pemerintahan Program Pascasarjana Universitas Langlangbuana Bandung;
5. Seluruh Staf administrasi Program Pascasarjana Universitas Langlangbuana Bandung;
6. Rekan rekan angkatan 2006 Program Pascasarjana Universitas Langlangbuana Bandung yang telah memberikan dorongan semangat dalam penyelesaian studi.

Secara khusus ucapan terimakasih yang tidak terhingga penulis sampaikan pada Suami dan anak-anakku tercinta yang tiada henti selalu memberikan dorongan, kasih sayang dan perhatian selama studi. Selain itu, kedua orangtua dan mertua (alm) serta kakak kakak dan adik-adik dan seluruh keluarga yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dorongan dan do'a untuk menyelesaikan studi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah Subhanahu Wata'ala. Amien.

Bandung, Juni 2008

Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Abstrak</b> .....	i
<b>Abstract</b> .....	ii
<b>Kata Pengantar</b> .....	iii
<b>Daftar Isi</b> .....	v
<b>Daftar Tabel</b> .....	vii
<b>Daftar Gambar</b> .....	viii
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	7
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	8
1.3.1. Maksud Penelitian .....	9
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Kegunaan Penelitian .....	
1.4.1. Kegunaan Teoritis .....	9
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	9
<b>BAB II</b>	
<b>KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Kajian Pustaka .....	11
2.1.1. Konsep Ilmu Pemerintahan .....	11
2.1.2. Konsep Pelayanan Publik .....	20
2.1.3. Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....	28
2.2. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	39
2.3. Hipotesis Penelitian .....	46
<b>BAB III</b>	
<b>OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Objek Penelitian .....	50
3.2. Metode Penelitian .....	50
3.3. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel .....	50
3.3.1. Variabel Penelitian .....	50
3.3.2. Operasionalisasi Variabel .....	52
3.4. Desain Penelitian .....	54
3.5. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel .....	55
3.5.1. Populasi .....	55
3.5.2. Teknik Penarikan Sampel .....	57
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.7. Pengolahan Data .....	62
3.7.1. Pengujian Validitas Alat Ukur Penelitian.....	63
3.7.2. Pengujian Reliabilitas      Alat Ukur Penelitian .....	65
3.8. Transformasi Data .....	66
3.9. Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	69
3.10. Lokasi Penelitian dan Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	69

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	72	
4.1.1. Kewenangan PDAM Kota Bandung ... ..	72	
4.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi PDAM Kota Bandung .....	73	
4.1.3. Susunan Organisasi .....	73	
4.2. Gambaran Data Hasil Penelitian .....	95	
4.2.1. Karakteristik Responden .....	95	
4.2.1.1. Aparatur .....	95	
4.2.1.2. Masyarakat Pelanggan .....	97	
4.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	99	
4.3.1. Deskripsi Variabel Implementasi Kebijakan .....	99	
4.3.1.1. Organisasi pelaksana Kebijakan .....	99	
4.3.1.2. Interpretasi Pelaksana Kebijakan .....	101	
4.3.1.3. Penerapan Kebijakan .....	103	
4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Air Bersih (Y) .....	105	
4.3.2.1. Deskripsi Dimensi Keadilan .....	105	
4.3.3.1. Deskripsi Dimensi Dapat Dipercaya .....	107	
4.3.3.2. Deskripsi Dimensi Daya Tanggap .....	108	
4.3.3.3. Deskripsi Dimensi Keramahan .....	110	
4.3.3.4. Deskripsi Dimensi transparansi .....	112	
4.4. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	114	
4.4.1. Perhitungan Analisis Jalur .....	114	
4.4.2. Pengujian Koefisien Jalur Secara Simultan .....	118	
4.4.3. Pengujian Koefisien Jalur Secara Individual .....	120	
4.4.3.1. Pengaruh Dimensi Organisasi Pelaksana Kebijakan Air Minum Terhadap Pelayanan Air Bersih Pada Segmen Rumah Tangga di Kota Bandung .....	121	
4.4.3.2. Pengaruh Dimensi Interpretasi Pelaksana Kebijakan Terhadap Pelayanan Air Bersih Pada Segmen Rumah Tangga Di Kota Bandung.....	122	
4.4.3.3. Pengaruh Dimensi Penerapan Kebijakan Terhadap Pelayanan Air Bersih Pada Segmen Rumah Tangga Di Kota Bandung.....	123	
4.5. Interpretasi Hasil Penelitian .....	125	
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	132
	5.1. Kesimpulan .....	132
	5.2. Saran saran .....	133

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Pelanggan Air Bersih Segmen Rumah Tangga Per Wilayah Pelayanan Pada tahun 2007.....	4
Tabel 3.1	Operasional Variabel Bebas (X) .....	52
Tabel 3.2	Operasional Variabel Terikat (Y) .....	53
Tabel 3.3	Unsur Populasi Pegawai PDAM Kota Bandung .....	56
Tabel 3.4	Unsur Populasi Masyarakat .....	56
Tabel 3.5	Uji Validitas Variabel X1 (Organisasi Pelaksana Kebijakan).....	64
Tabel 3.6	Uji Validitas Variabel X2 (Interpretasi Pelaksana Kebijakan) .....	64
Tabel 3.7	Uji Validitas Variabel X3 (Penerapan Kebijakan) .....	64
Tabel 3.8	Uji Validitas Variabel Y (Kualitas Pelayanan Air Minum) .....	65
Tabel 3.9	Pengujian Reliabilitas .....	67
Tabel 3.10	Jenis Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan .....	71
Tabel 4.1	Pendidikan Responden .....	96
Tabel 4.2	Masa Kerja Responden .....	96
Tabel 4.3.	Jabatan Responden .....	97
Tabel 4.4	Pendidikan Responden .....	98
Tabel 4.5	Lama Menggunakan Air PDAM .....	98
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden Untuk Organisasi Pelaksana Kebijakan (X <sub>1</sub> ).....	99
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Untuk Interpretasi Pelaksana Kebijakan (X <sub>2</sub> ) .....	101
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden Untuk Penerapan Kebijakan (X <sub>3</sub> ) ..	103
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden Untuk Dimensi Keadilan .....	105
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden Untuk Dimensi Dapat Dipercaya...	107
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden Untuk Dimensi Daya Tanggap .....	109
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden Untuk Dimensi Dapat Dipercaya...	111
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden Untuk Dimensi Transparansi.....	113
.		
.		

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Dimensi Servequal .....	36
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	46
Gambar 3.1 Hubungan Struktural Antar Variabel- Variabel Penelitian.....	
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Kota Bandung .....	94
Gambar 4.2. Diagram jalur sub-variabel X terhadap Y .....	119
Gambar 4.3 Rekapitulasi Besarnya Pengaruh Masing-masing Variabel .....	124