

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang dan didorong dengan cita-cita, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapai tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah berikut “

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah membantu, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Bapak Prof. DR. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku rektor Universitas Medan Area.
- Bapak Drs, H. M. Husni Thamrin Nasution, M.Si, selaku Dekan di Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dan sekaligus sebagai dosen Pembimbing I Penulis.

- Bapak Drs.Irwan Nasution, MAP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II Penulis.
- Bapak Kepala Cabang Medan Kota dan Para Staf PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota yang telah memberikan izin Penelitian dan Data data kepada kepada penulis selama penelitian.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf Administrasi Universitas Medan Area.
- Rekan-rekan se-Almamater Khususnya Stambuk '04', yang telah memberikan motivasi saran dan kritikan yang membangun selama penyelesaian skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan rasa terima-kasih yang sedalam-dalamnya kepada Ayahanda, Ibunda dan kepada seluruh keluarga atas doa dan dukungannya. Juga kepada yang telah memberikan dorongan tersendiri kepada penulis sehingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Demikianlah penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 23 Juni 2008

Penulis

AMIRUDDIN DOLI HARAHAHAP

NPM : 04 850 0034

DAFTAR ISI

	<i>halaman</i>
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Tabel	v
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
E. Kerangka Pemikiran	6
F. Hipotesis	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Teori Tentang Penentuan Tarif Dasar	10
B. Pengertian dan Arti Penting Kualitas Pelayanan	12
C. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan	14
D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
E. Pengertian Jasa	17
F. Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
G. Menilai Tingkat Kepuasan Pelanggan	20
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Populasi dan Sampel	25

B. Metode Pengumpulan Data	25
C. Variabel dan Definisi Operasional	26
D. Metode Analisis Data	30
BAB IV. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	31
A. Sejarah Singkat Perusahaan	31
B. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	32
C. Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi	
Cabang Medan Kota	45
D. Bentuk Jasa dan Pelayanan Yang Diberikan	45
BAB V. PENYAJIAN DAN ANALISA DATA	51
A. Penyajian Data	
1. Data Distribusi Identitas Responden	49
2. Data Distribusi Tanggapan Responden Mengenai	
Optimalisasi Penyesuaian Tarif Dasar Air Minum	54
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN 1	
LAMPIRAN 2	

DAFTAR TABEL

- Tabel 1 : Biaya Pasang Baru
- Tabel 2 : Biaya Pemasangan Sambungan Baru untuk Rumah Ibadah
- Tabel 3 : Biaya Penambahan Pipa Distribusi Maksimal 10 Meter
- Tabel 4 : Biaya Penambahan Pipa Distribusi Maksimal 20 Meter
- Tabel. 5 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel. 6 : Identitas Responden Berdasarkan Usia
- Tabel. 7 : Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan
- Tabel. 8 : Distribusi Pelanggan Berdasarkan Jumlah Pengguna Air Pelanggan
- Tabel. 9 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan
- Tabel. 10 : Jawaban Pelanggan Apakah Menggunakan Sumber Air Lain Selain Air PDAM Tirtanadi
- Tabel. 11 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Biaya Produksi Yang Ditetapkan Perusahaan Telah Sesuai Dengan Tarif Dasar Air Minum
- Tabel. 12 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Biaya Produksi Yang Ditetapkan Perusahaan Mencakup Juga Biaya Operasional Perusahaan
- Tabel. 13 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Biaya Bahan Baku Juga Menjadi Suatu Dasar Bagi Penyesuaian Tarif Dasar Air Minum
- Tabel. 14 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Biaya Bahan Baku Tersebut Dapat Tertutupi Dengan Tarif Dasar Air Minum Yang Ditetapkan

- Tabel. 15 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Air Merupakan Bahan Baku Utama Dalam Produksi Perusahaan
- Tabel. 16 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Biaya Tenaga Kerja Adalah Suatu Faktor Yang Sangat Penting Dalam Menjalankan Aktivitas Perusahaan
- Tabel. 17 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Biaya Tenaga Kerja Juga Dimasukkan Dalam Penyesuaian Tarif Dasar Air Minum
- Tabel. 18 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Biaya Tenaga Kerja Tersebut Telah Sesuai Dengan Tarif Dasar Air Minum
- Tabel. 19 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Biaya Administrasi Mencakup Biaya Peningkatan Pelayanan Kepada Pelanggan
- Tabel. 20 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Biaya Administrasi Merupakan Dasar Bagi Penyesuaian Tarif Dasar Air Minum
- Tabel. 21 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Biaya Administrasi Tersebut Telah Sesuai Dengan Tarif Dasar Air Minum Yang Ditetapkan
- Tabel. 22 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Dibutuhkan Efisiensi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat
- Tabel. 23 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Dengan Efisiensi Yang Baik Maka Kebutuhan Pelanggan Akan Pelayanan Yang Terbaik Dapat Dipenuhi
- Tabel.24 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Efektivitas Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat Telah Tepat

- Tabel. 25 : Tanggapan Tentang Apakah Akurasi Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat Telah Tepat
- Tabel. 26 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Perusahaan Telah Memberikan Kejelasan Terhadap Pelanggan Yang Membutuhkan Pelayanan. Kejelasan Tersebut Dalam Bentuk Informasi Pelayanan Yang Diberikan
- Tabel. 27 : Tanggapan Tentang Apakah Masyarakat Yang Meminta Pelayanan Kepada Perusahaan Keamanannya Terjamin
- Tabel. 28 : Tanggapan Tentang Apakah Perusahaan Bertanggung Jawab Terhadap Kerugian Yang Dialami Masyarakat Dalam Pelayanannya
- Tabel. 29 : Tanggapan Tentang Apakah Perusahaan Dilengkapi Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat
- Tabel. 30 : Tanggapan Tentang Apakah Perusahaan Memberikan Kemudahan Akses Bagi Masyarakat Yang Ingin Dilayani Perusahaan
- Tabel. 31 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Tenaga Kerja Di Perusahaan Ini Memiliki Kedisiplinan Dalam Melayani Masyarakat
- Tabel. 32 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Perusahaan Memberikan Tanggapan Yang Cepat Terhadap Keluhan Masyarakat
- Tabel. 33 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Perusahaan Melakukan Penanggulangan Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Selama Ini

- Tabel. 34 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Penyesuaian Tarif Dasar Air Minum Memiliki Pengaruh Terhadap Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Kepada Pelanggan
- Tabel. 35 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Tersebut Ditemukan Hambatan Dari Dalam Perusahaan
- Tabel. 36 : Tanggapan Responden Tentang Apakah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Tersebut Dibutuhkan Kerjasama Yang Baik Pula Antara Perusahaan Dengan Pelanggan
- Tabel 37 : Optimalisasi Sebelum Maupun Sesudah Penyesuaian Tarif Dasar Air Minum Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan