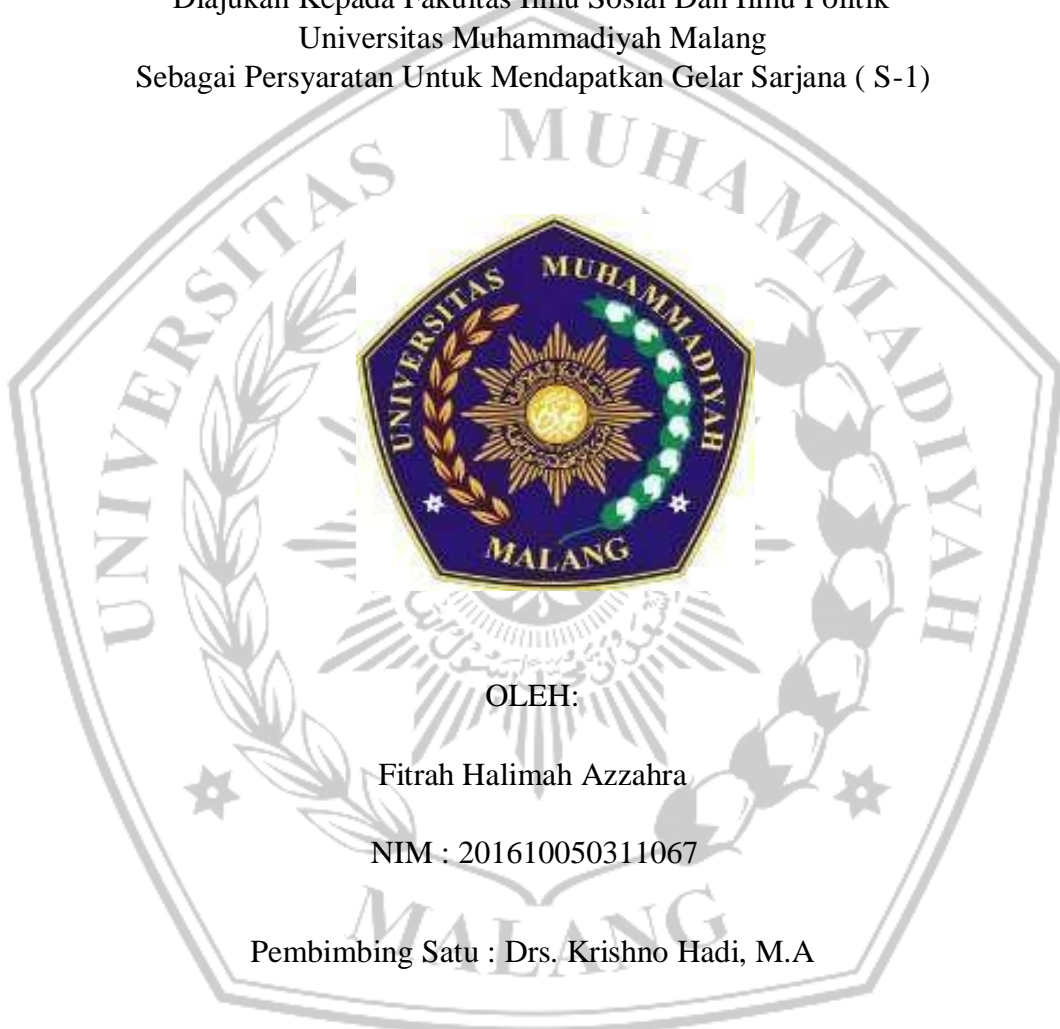


**EVALUASI PENINGKATAN PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) MELALUI JAMINAN
KETERSEDIAAN AIR BERSIH DI KABUPATEN SITUBONDO
(Studi pada Kantor PDAM Kabupaten Situbondo)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang
Sebagai Persyaratan Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana (S-1)



OLEH:

Fitrah Halimah Azzahra

NIM : 201610050311067

Pembimbing Satu : Drs. Krishno Hadi, M.A

Pembimbing Dua : Dr. Saiman, M.Si

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2020



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Ilmu Kesejahteraan Sosial*Ilmu Pemerintahan*Ilmu Komunikasi*Sosiologi* Hubungan Internasional
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Telp. (0341) 460948, 461318-19 Fax. (0341) 460782 Malang 65144 Pst.132

SURAT KETERANGAN

Nomor : E.2.j/823/FISIP-UMM/XI/2020

Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Muhammadiyah Malang menerangkan bahwa :

Nama : **Fitrah Hafifah Azzahra**
No. Indak : 201610050311067
Tempat/Tgl. Lahir : Situbondo, 16 Agustus 1997
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Telah dinyatakan **LULUS** pada Wisuda Periode-IV Tahun Akademik 2020

Demikian, surat keterangan ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya sampai dikeluarkan ijazah asli.

Malang, 04 November 2020



A.n Dekan
Wakil Dekan I,












Dr. Diah Estu Kurniawati, S.Sos., M.Si.

LEMBAR PERSETUJUAN

BERITA ACARA BIMBINGAN

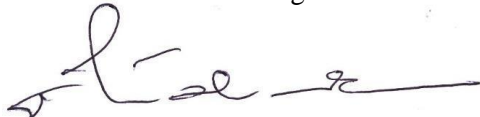
Nama : Fitrah Halimah Azzahra
NIM : 201610050311067
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Evaluasi Peningkatan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Melalui Jaminan Ketersediaan Air Bersih Di Kabupaten Situbondo (Studi Pada Kantor PDAM Kabupaten Situbondo)
Pembimbing : 1. Drs. Krishno Hadi, M.A
2. Dr. Saiman, M.Si

Konsultasi Skripsi :

Tanggal Bimbingan	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II	Keterangan Bimbingan
20 Oktober 2019			Pengajuan Judul
10 November 2019			Pengajuan Bab I
10 Januari 2020			ACC Bab I
13 Januari 2020			Seminar Proposal
14 Maret 2020			Pengajuan Bab II
15 Mei 2020			Acc Bab II
14 Juli 2020			Pengajuan Bab III
29 Juli 2020			Acc Bab III
3 Agustus 2020			Pengajuan Bab IV dan V
11 Agustus 2020			Acc Bab IV dan Bab V
13 Agustus 2020			Acc Bab I, II, III, IV, V

Tanggal Selesai Bimbingan Skripsi : 13 Agustus 2020

Dosen Pembimbing I



Drs. Krishno Hadi, M. A

Dosen Pembimbing II

Dr. Saiman, M.Si

Mengetahui Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Muhammad Kamil, S.IP., M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fitrah Halimah Azzahra
NIM : 201610050311067
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :

“Evaluasi Peningkatan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Melalui Jaminan Ketersediaan Air Bersih Di Kabupaten Situbondo” adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 24 September 2020
Yang Menyatakan,

Materai
Rp. 6.000,-

Fitrah Halimah Azzahra

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT, karena atas Rahmat-Nya lah penulis dikasih kemudahan dan kelancaran dalam setiap proses untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih banyak karena sudah banyak membantu dan mengabdikan segala doa. Karya skripsi ini adalah langkah awal penulis dalam mengarungi dunia akademis dan juga sebagai wujud dedikasi penulis terhadap ilmu pengetahuan, lebih khususnya untuk bidang Ilmu Pemerintahan.

Penulis persembahkan hasil karya ini untuk orang-orang yang setia dan selalu memberikan dukungan dan doanya. Terima kasih banyak saya ucapkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, ayahanda tercinta H. Bambang Pujiarto dan Mama tercinta Sulastina yang telah bekerja keras menguliahkan saya, memberi dukungan baik berupa moril maupun materil yang tiada henti-hentinya, selalu mendoakan saya di setiap waktu dan membantu saya dalam melakukan penelitian ini sehingga penelitian saya dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kakak pertama saya Pandu Anom Nayaka dan kakak kedua saya Yahya Wardhana yang senantiasa mau membantu adiknya dengan ikhlas tanpa mengeluh sedikitpun
3. Keluarga besar saya tante, om dan sodara sepupu saya yang telah memberi dukungan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian ini
4. Bapak Jamal Fajri, S.T selaku Direktur Utama dan seluruh keluarga besar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Situbondo yang selalu memberi arahan-arahan dan bimbingan dalam kegiatan penelitian ini.
5. Bapak Ashari, S.Sos selaku Kepala bagian Hubungan Langgan yang telah bersedia untuk di wawancara
6. Bapak Drs. H. Fauzan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
7. Bapak Dr. Rinikso Kartono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang
8. Bapak Drs. Krishno Hadi, M. A selaku dosen pembimbing pertama yang

banyak memberikan masukan-masukan sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik

9. Bapak Dr. Saiman M.Si, selaku dosen pembimbing kedua yang banyak memberikan masukan-masukan sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik
10. Bapak Muhammad Kamil, S.IP., M.A, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang
11. Terimakasih banyak untuk Muhammad Hasan calon suami saya yang sudah sabar menemani setiap proses yang saya lalui, terimakasih banyak atas dukungan dan doamu selama ini sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian ini dengan baik
12. Teman-teman seangkatan Ilmu Pemerintahan B 2016, Terimakasih atas suka dan dukanya selama di bangku perkuliahan, terimakasih sudah mau saling berbagi ilmu dan membantu dalam proses perkuliahan
13. Sahabat-sahabat tercinta saya Melda, Dinda, Maisyaro, Ajeng, Meirina, Filly, Arief, Yuda, dan Abdillah, terimakasih selama ini sudah mau membantu dan mendengarkan segala keluhan saya selama proses perkuliahan dan terimakasih atas dukungan dan motivasi kalian sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik.
14. Terimakasih kepada mas Hanif yang sudah membantu saya memberikan masukan-masukan sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas segala rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancar. Terima kasih banyak karena sudah memudahkan jalan penulis hingga sampai ke titik ini. Sholawat serta salam tak lupa pula penulis panjatkan kepada junjungan kita, manusia terbaik yang pernah ada di muka bumi ini yaitu baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke dalam Islam dan membawa kita dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang seperti sekarang ini.

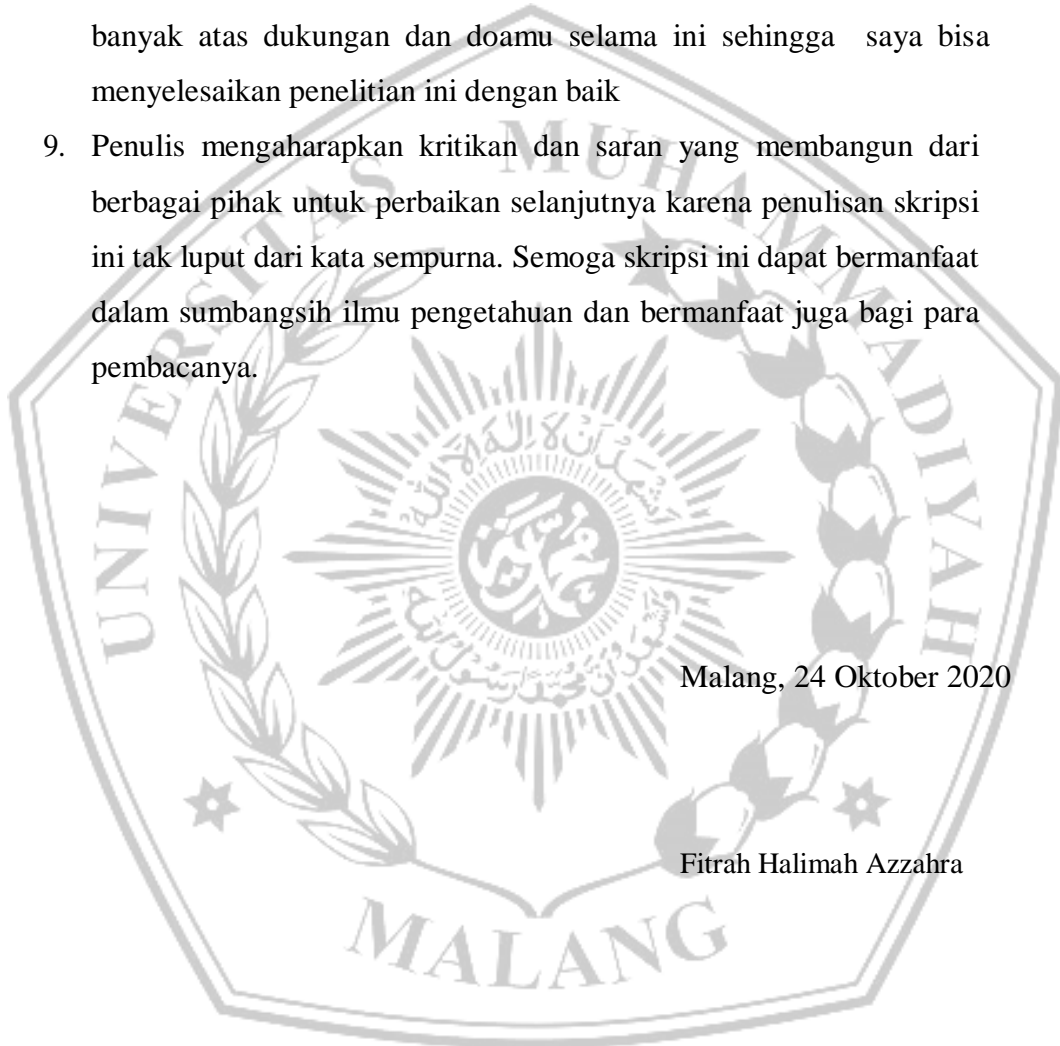
Karya tulis ilmiah dengan judul “Evaluasi Peningkatan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Melalui Jaminan Ketersediaan Air Bersih Di Kabupaten Situbondo” Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Fauzan, M. Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Dr. Rinikso Kartono, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Muhammad Kamil, S. IP, MA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Drs. Krishno Hadi, MA, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan baik, sabar dan banyak memberikan masukan serta kritik membangun untuk skripsi penulis.
5. Bapak Dr. Saiman M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah banyak membantu dalam proses bimbingan, memberikan masukan- masukan dan pengetahuan baru selama pengerjaan skripsi penulis.
6. Untuk kedua orang tua, ayahanda tercinta H. Bambang Pujiarto dan Mama tercinta yang sudah mebesarkan, mendidik, memberikan cinta dan kasih sayang bagi penulis. Terima kasih atas segala doa yang kalian panjatkan, memberikan nasehat dan dukungan sehingga penulis bisa sampai sekarang ini.

7. Kakak pertama saya Pandu Anom Nayaka dan kakak kedua saya Yahya Wardhana yang yang senantiasa mau membantu adiknya dengan ikhlas tanpa mengeluh sedikitpun. Mendukung dan memotivasi penulis agar selalu semangat dalam proses pengerjaan skripsi. Terima kasih banyak atas segala doa yang diberikan.
8. Terimakasih banyak untuk Muhammad Hasan calon suami saya yang sudah sabar menemani setiap proses yang saya lalui, terimakasih banyak atas dukungan dan doamu selama ini sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian ini dengan baik
9. Penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk perbaikan selanjutnya karena penulisan skripsi ini tak luput dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam sumbangsih ilmu pengetahuan dan bermanfaat juga bagi para pembacanya.

Malang, 24 Oktober 2020

Fitrah Halimah Azzahra



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
BERITA ACARA BIMBINGAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Definisi Konseptual.....	9
1.5.1 Evaluasi.....	10
1.5.2 Pelayanan Publik.....	12
1.6 Definisi Operasional	13
1.6.1 Evaluasi Peningkatan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) melalui jaminan ketersediaan Air Bersih dikabupaten Situbondo	13
1.6.2 Kendala-kendala atau Hambatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Melalui Jaminan Ketersediaan Air Bersih di Kabupaten Situbondo.....	14
1.7 Metode Penelitian	14
1.7.1 Jenis Penelitian	14

1.7.2	Subyek Penelitian	15
1.7.3	Sumber Data	16
1.7.4	Teknik Pengumpulan Data	17
1.7.5	Lokasi Penelitian	18
1.7.6	Teknik Analisa Data	18
BAB II	22
TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1	Evaluasi.....	22
2.1.1	Definisi Evaluasi	22
2.1.2	Kriteria-Kriteria Evaluasi.....	25
2.1.3	Fungsi-Fungsi Evaluasi	27
2.2	Pelayanan Publik	29
2.2.1	Definisi Pelayanan Publik	29
2.2.2	Asas-Asas Pelayanan Publik	31
2.3	Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).....	33
2.3.1	Standar Pelayanan PDAM	33
2.3.2	Penentuan Tarif PDAM	34
2.4	Air Bersih.....	36
2.4.1	Definisi Air Bersih	36
2.4.2	Kualitas Air Bersih.....	37
BAB III	39
GAMBARAN UMUM	39
3.1	GAMBARAN UMUM KABUPATEN SITUBONDO	39
3.1.1	Keadaan geografis	39
3.1.2	Wilayah administrasi.....	40
3.1.3	Kondisi Topografis	41
3.1.4	Kependudukan	42
3.1.5	Perekonomian	44
3.1.6	Pendidikan	46
3.2	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)	47
3.2.1	Struktur organisasi.....	47

3.2.2	Visi da misi Perusahaan Daerah Air Minum	47
3.2.3	Tujuan dan Sasaran Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Situbondo dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Air Bersih.....	48
BAB IV	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Evaluasi Peningkatan Pelayanan PDAM melalui Jaminan Ketersediaan Air bersih di Kabupaten Situbondo.....	51
4.1.1	Tujuan peningkatan pelayanan ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo.....	51
4.1.2	Usaha peningkatan pelayanan dalam ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo.....	55
4.1.3	Keadilan peningkatan pelayanan dalam ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo.....	63
4.1.4	Respon PDAM mengenai keluhan dari masyarakat untuk peningkatan pelayanan dalam ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo	68
4.1.5	Pencapaian hasil peningkatan pelayanan ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo.....	77
4.2	Kendala-Kendala Dalam Meningkatkan Pelayanan PDAM melalui Jaminan Ketersediaan Air Bersih di Kabupaten Situbondo	82
4.2.1	Adanya gangguan pada beberapa fasilitas yang dimiliki oleh PDAM	82
4.2.2	Jumlah Kebocoran air yang masih Tinggi	84
4.2.3	Belum adanya sistem manajemen aset PDAM	85
BAB V	87
PENUTUP.....		87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....		90
LAMPIRAN		92

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tinggi Wilayah Diatas Permukaan Laut (DPL).....	42
Tabel 4. 1 Rincian Tarif PDAM Tirta Baluran Tahun 2020.....	66
Tabel 4. 2 Keluhan Pelanggan Triwulan I Tahun 2019.....	69
Tabel 4. 3 Keluhan Pelanggan Triwulan II Tahun 2019	70
Tabel 4. 4 Keluhan Pelanggan Triwulan III Tahun 2019.....	71
Tabel 4. 5 Keluhan Pelanggan Triwulan IV Tahun 2019.....	72
Tabel 4. 6 Hasil Uji Kualitas Air PDAM Tirta Baluran PDAM Situbondo tahun 2019.....	79
Tabel 4. 7 Daftar Pelanggan Aktif PDAM Tirta Baluran Tahun 2016-2019. 80	
Tabel 4. 8 Target Pelanggan PDAM	81
Tabel 4. 9 Rincian Jumlah Kehilangan Air PDAM Tirta Baluran Tahun 2019	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Peta Kabupaten Situbondo	39
Gambar 3. 2 pembagian wilyah dan atas wilayah administratif Kecamatan Kabupaten Situbondo.....	41
Gambar 3. 3 Piramida Penduduk Golongan Umur Kabupaten Situbondo 2020	43
Gambar 3. 4 Angka Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Situbondo, Jawa Timur, dan Nasional tahun 2013 sampai dengan 2017	45
Gambar 3. 5 Tingkat Pendidikan yang Ditamatkan Penduduk Kabupaten Situbondo tahun 2017.....	46
Gambar 4. 1 Pelayanan PDAM Tirta Baluran Kepada Pelanggan	60
Gambar 4. 2 Peta Cakupan Layanan Air PDAM Tirta Baluran.....	64
Gambar 4. 3 Form Pengaduan Pelanggan	76
Gambar 4. 4 Pipa Pecah dan Penanganannya oleh PDAM Tirta Baluran....	83



DAFTAR LAMPIRAN

Foto kegiatan Penelitian dan Perawatan pipa

Dokumen Corporate Plan A – D

Dokumen laporan Triwulan I – III



ABSTRAK

Fitrah Halimah Azzahra, 2016, 201610050311067, Universitas Muhammadiyah Malang, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Evaluasi Peningkatan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Melalui Jaminan Ketersediaan Air Bersih Di Kabupaten Situbondo, Studi Pada Kantor PDAM Kabupaten Situbondo, Pembimbing I : Drs, Krishno Hadi M.A dan Pembimbing II : Dr. Saiman, M. Si

Penelitian ini bertujuan menjelaskan tentang evaluasi peningkatan pelayanan PDAM melalui jaminan ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo. Penelitian ini fokus pada dua aspek yakni bagaimana evaluasi dan kendala-kendala PDAM dalam meningkatkan pelayanan melalui jaminan ketersediaan air bersih. Dari sisi evaluasi, secara spesifik penelitian ini akan menjelaskan terkait tujuan; usaha-usaha; keadilan, respon terhadap masyarakat dan hasil capaian.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yakni wawancara kepada bagian layanan PDAM dan 3 pelanggan PDAM serta beberapa dokumen PDAM seperti dokumen *corporate plan*, laporan triwulan, dan penilaian uji kualitas air. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data menggunakan empat tahapan meliputi, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari beberapa kriteria evaluasi, aspek usaha, tujuan, respon, dan hasil capaian telah menggambarkan kinerja yang baik dari PDAM dalam memberikan peningkatan layanan ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo. Hal ini dikarenakan beberapa aspek tersebut terlaksana dengan optimal dan komitmen tinggi dari PDAM untuk memberikan produk layanan terbaik kepada pelanggan serta merespon keluhan pelanggan dengan cepat. Sedangkan dari aspek keadilan, menunjukkan bahwa pelayanan PDAM masih belum merata karena dari 17 kecamatan, hanya 11 kecamatan yang mendapat layanan PDAM. Sedangkan kendala-kendala yang muncul yakni adanya gangguan pada beberapa fasilitas yang dimiliki oleh PDAM; Jumlah kebocoran air yang masih tinggi; dan belum adanya sistem manajemen aset PDAM.

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan, Air Bersih

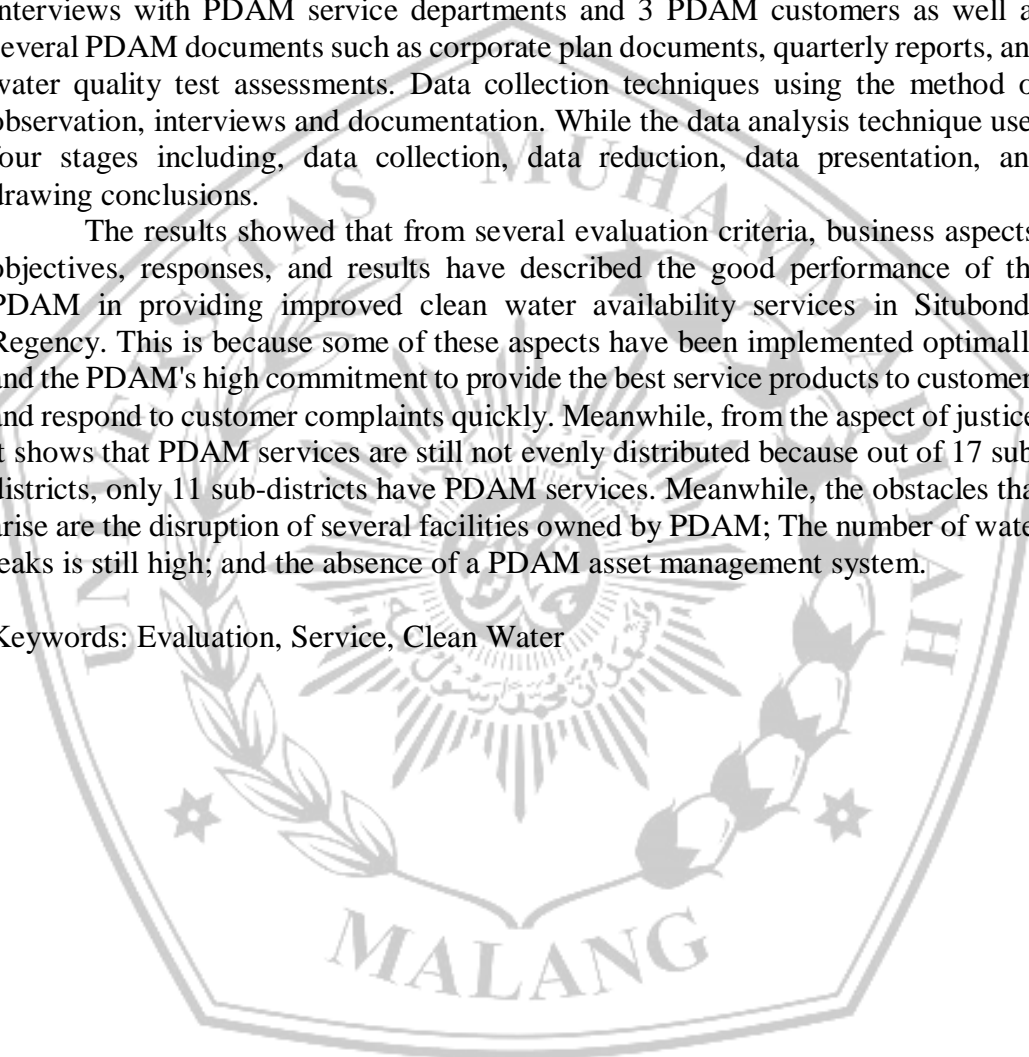
ABSTRACT

This study aims to explain the evaluation of the improvement of Regional Water Enterprise or PDAM services through the guarantee of clean water availability in Situbondo Regency. This research focuses on two aspects, namely how to evaluate and the constraints of PDAM in improving services through guaranteed clean water availability. From the evaluation side, this research will specifically explain the related objectives, efforts; fairness, response to society and results.

This study used descriptive qualitative method. Sources of data used are interviews with PDAM service departments and 3 PDAM customers as well as several PDAM documents such as corporate plan documents, quarterly reports, and water quality test assessments. Data collection techniques using the method of observation, interviews and documentation. While the data analysis technique uses four stages including, data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results showed that from several evaluation criteria, business aspects, objectives, responses, and results have described the good performance of the PDAM in providing improved clean water availability services in Situbondo Regency. This is because some of these aspects have been implemented optimally and the PDAM's high commitment to provide the best service products to customers and respond to customer complaints quickly. Meanwhile, from the aspect of justice, it shows that PDAM services are still not evenly distributed because out of 17 sub-districts, only 11 sub-districts have PDAM services. Meanwhile, the obstacles that arise are the disruption of several facilities owned by PDAM; The number of water leaks is still high; and the absence of a PDAM asset management system.

Keywords: Evaluation, Service, Clean Water



DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edi Suharto. 2005. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat, Kajian Strategi Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Eka, E., Syafriyana, Y., & Kamil, M. (2019). *Government Cooperation In Malang City And Malang Regency Government In Management Water Resources Wendit. Journal of Local Government Issues (Logos)*, 2(1), 1-17. doi:https://doi.org/10.22219/logos.Vol2.No1.1-17
- Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- HARDINI, H. (2015). *Public Service Quality and Building Coordinated Policy: An Analytical Study of Jamkesmas And Jamkesda Implementation*. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 4(2). doi:https://doi.org/10.18196/jgp.2013.0016
- Lester, James P dan Josep Stewart Jr. 2000. *Public Policy, An Evolutionary Approach*. Belmont: Wadsworth-Thomas Learning.
- Lexy J. Meleong. 2004 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosyda karya.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Miles, M. B. dan H. 1992. *Analisis data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*.
- PDAM Kabupaten Situbondo. 2017. *Corporate Plan PDAM Situbondo tahun 2017-2021*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 71 tahun 2016 tentang Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 416/MENKES/PER/IX/1990 Tentang Syarat-Syarat Pengawasan Kualitas Air
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum
- Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.
- Pratama, P., Kamil, M., & Salahudin, S. (2019). *Implementation of the Integrity Zone Development Program towards a Corruption-Free Area and a Serving Clean Bureaucracy Region. Journal of Local Government Issues (Logos)*, 2(2), 134-148. doi:https://doi.org/10.22219/logos.Vol2.No2.134-148
- Putra, Fadilah. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press.
- RPAM PDAM Kabupaten Situbondo.
- Romadhan, A., Hardyanti, W., Taqwa, I., & Nurkhanifah, L. (2020). *Political Ecology Protection Spring Water in Batu*. *Journal of Local Government Issues (Logos)*, 3(1), 75-85. doi:https://doi.org/10.22219/logos.v3i1.11522
- Silalahi, U. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.

Undang-Undang No. 7 tahun 2004 Sumber Daya Air





LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144

Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Fitrah Halimah Azzahra
NIM : 201610050311067
Judul TA/Skripsi : Evaluasi Peningkatan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Melalui Jaminan Ketersediaan Air Bersih Di Kabupaten Situbondo
Pembimbing I : Drs. Krishno Hadi, M.A
Pembimbing II : Assoc. Prof. Dr. Saiman, M.Si

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	10%	12%	10%	0%	0%

Malang, 26 September 2020

Administrator,

Ali Roziqin, M.P.A

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Muhammad Kamil, S.IP., MA