

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN AKUNTABILITAS  
PUBLIK PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**



**Oleh :**

**ZUHAN ISLAMI**

**NPM : 14.1.01.08812**

**Program Studi : Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2018**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN AKUNTABILITAS  
PUBLIK PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**



**Oleh :**

**ZUHAN ISLAMI**

**NPM : 14.1.01.08812**

**Program Studi : Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2018**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN AKUNTABILITAS  
PUBLIK PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi: Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik & Perpajakan**



**Oleh:  
ZUHAN ISLAMI  
NPM: 14.1.01.08812**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2018**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN AKUNTABILITAS  
PUBLIK PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**ZUHAN ISLAMI  
NPM: 14.1.01.08812**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji  
Pada Tanggal 12 Mei 2018**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA.**

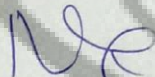
**Anggota : 1. Dr. Fitriana, S.E., M.S.A.**

**2. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima**


**Oleh:**

**Dosen Pembimbing**



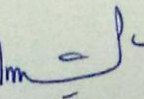
**Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi**



**Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ZUHAN ISLAMI**

N.P.M. : 14.1.01.08812

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN AKUNTABILITAS PUBLIK PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 12 Mei 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 12 Mei 2018

Yang membuat pernyataan,



**Zuhan Islami**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Zuhan Islami  
NPM : 14.1.0.1.08812  
Program Studi : Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Jombang, 13 Mei 1996  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/1  
Alamat Rumah : Jl. Kaliwaron 46 B  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Riyanto  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Kaliwaron 46 B  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Hidayatul Ummah Surabaya tahun 2008
2. Tamat SMP di SMP PGRI 1 Surabaya tahun 2011
3. Tamat SMK ADHIKAWACANA Surabaya tahun 2014
4. Perguruan Tinggi

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Surabaya	I-VII	2014-2018	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan  
sebenarnya

**Zuhan Islami**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang selalu dilimpahkan kepada penulis, serta berkat do'a restu kedua orang tua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN AKUNTABILITAS PUBLIK PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA".

Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan akuntansi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. terselesainya skripsi ini tidak luput dari bimbingan, dukungan, dan bantuan orang-orang yang sangat berharga, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dengan tulus, ikhlas, dan rendah hati kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan dengan penuh kesabaran memberikan saran, bimbingan serta pengarahan yang sangat bermanfaat sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Ibu Mia Ika Rahmawati, S.E., M.Com., Ak. Selaku Dosen Wali yang telah Meluangkan waktunya untuk memberi arahan dan nasehat, sehingga penulis bisa menempuh pendidikan dibangku kuliah dengan baik.
5. Bapak Ir. Mujiaman, Selaku Direktur utama PDAM Surya Sembada yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan riset.
6. Bapak Erwin, Bapak Dani, Ibu eny, Mbak Sukma, Mbak Sindy, Mas Adit dan Seluruh staf serta karyawan PDAM Surya Sembada yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data.
7. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, yang telah memberi banyak bimbingan serta membekali ilmu pengetahuan selama di bangku kuliah.
8. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan *support*, motivasi, dan do'a yang tiada henti-hentinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Saudara-saudara tercinta yang telah banyak memberikan dorongan, semangat, kasih sayang dan bantuan baik secara moril maupun materil demi lancarnya penyusunan skripsi ini.
10. Tak lupa untuk Kakak tercinta yang telah memberikan bantuan serta dukungannya Mbak Fida, Mas Yusuf dan teman-teman SA-1 angkatan 2014 serta teman-teman seperjuangan skripsi.
11. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang



membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak serta membantu menunjang perkembangan ilmu dan pengetahuan di masa yang akan datang.

Surabaya, 18 April 2018

Penulis

Zuhan Islami



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORETIS .....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teoretis .....	8
2.1.1 Organisasi Sektor Publik.....	8
2.1.2 Kinerja .....	9
2.1.3 Pelayanan Publik.....	12
2.1.4 Akuntabilitas.....	15
2.1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	17
2.1.6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.2 Rerangka Pemikiran.....	25

<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian .....	26
3.2 Pemilihan Responden .....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4 Satuan Kajian.....	29
3.5 Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>38</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Sejarah PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	38
4.1.2 Visi Misi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	41
4.1.3 Status dan Lokasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	42
4.1.4 Struktur Organisasi .....	42
4.1.5 Jenis Layanan .....	50
4.2 Pembahasan .....	52
4.2.1 Pengukuran Kinerja PDAM Surya Sembada Menurut Permenpan .....	52
4.2.2 Pengukuran Akuntabilitas PDAM Surya Sembada .....	74
4.2.3 Pengukuran Kinerja Pelayanan pada PDAM Berdasarkan SKM .....	84
<b>BAB 5 PENUTUP</b> .....	<b>97</b>
5.1 Simpulan.....	97
5.2 Keterbatasan .....	99
5.3 Saran .....	99
JADWAL PENELITIAN .....	101
DAFTAR PUSTAKA .....	102
LAMPIRAN.....	105

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Konversi, Mutu pelayanan dan kinerja ..... 37
2	Rekap Data Pengaduan Yang Masih Proses Tahun 2016..... 78
3	Rekap Data Pengaduan Yang Masih Proses Tahun 2017..... 79
4	Kondisi Responden..... 87
5	Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya .... 88
6	Kemudahan Prosedur Pelayanan ..... 89
7	Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan..... 90
8	Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan ..... 90
9	Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan..... 91
10	Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan..... 92
11	Perilaku Petugas Dalam Pelayanan ..... 93
12	Kualitas Sarana dan Prasarana..... 94
13	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan..... 95
14	Nilai Rata-Rata Unsur dari Masing-Masing Unit pelayanan PDAM ..... 95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Pemikiran.....	25
2 Standar Pelayanan Minimal (SPM) .....	63
3 Maklumat Pelayanan .....	65
4 Grafik Indeks Kepuasan Pelanggan.....	67
5 Alur Mekanisme Pengelolaan Pengaduan .....	70
6 Mekanisme Sistem Informasi Pelayanan Publik .....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Data Pengaduan Yang Masih Proses Tahun 2016-2017.....	105
2 Hasil Olah Data Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat .....	107