

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN PASURUAN
NERACA KOMPARATIF
PER 31 DESEMBER 2011-2013

KETERANGAN	2011	2012	2013
AKTIVA LANCAR:			
Kas dan Bank	3.829.607.110	3.754.032.342	3.066.980.391
Deposito Berjangka	650.000.000	650.000.000	650.000.000
Piutang Usaha	2.392.104.193	2.639.638.712	2.754.617.071
Penyisihan Piutang Usaha	(821.802.688)	(869.853.494)	(959.525.274)
Piutang Lain-Lain	14.209.925	10.280.000	1.000.000
Persediaan	462.808.688	422.834.252	509.128.754
Pembayaran Dimuka	277.288.705	352.119.802	511.246.600
Jumlah Aktiva Lancar	6.804.215.926	6.959.051.615	6.533.447.542
AKTIVA TETAP:			
Tanah	371.962.500	649.162.500	753.562.500
Instalasi Sumber Air	3.852.699.629	3.889.879.629	3.889.879.629
Instalasi Pengolahan/ Pempopaaan	1.678.464.238	1.977.310.663	2.058.244.763
Jaringan Transmisi Dan Distribusi	16.293.316.505	17.502.489.882	18.468.306.863
Bangunan/ Gedung	1.114.569.975	1.206.969.975	1.206.969.975
Peralatan Dan Perlengkapan	308.853.499	383.713.999	383.713.999
Kendaraan/ Alat Pengangkutan	1.489.644.895	1.650.444.895	1.705.314.895
Inventaris Perabot Kantor	1.104.012.030	1.232.053.530	1.232.053.530
Nilai Perolehan Aktiva Tetap	26.213.523.271	28.492.025.073	29.698.046.154
Akumulasi Penyusutan	(18.350.948.798)	(19.811.012.761)	21.157.370.797
Nilai Buku Aktiva Tetap	7.862.574.473	8.681.012.312	8.540.675.357
Aktiva Dalam Penyelesaian	120.299.526	85.961.531	41.566.223
AKTIVA LAIN-LAIN:			
Denda Pinjaman RPD Ditangguhkan	11.792.345.147	6.869.260.870	6.869.260.870
Jumlah Aktiva Lain-Lain	11.792.345.147	6.869.260.870	
JUMLAH AKTIVA	26.579.435.072	22.595.286.328	21.984.949.992
KEWAJIBAN LANCAR:			
Hutang Usaha	0	0	994.097
Hutang Lainnya	133.577.286	178.013.729	36.243.100
Biaya Yang Masih Harus Dibayar	472.320	148.144.115	117.869.245
Hutang Pajak	21.058.274	22.700.968	382.375.629
Pinjaman Pemerintah Yang Jatuh Tempo	23.141.059.565	17.436.577.482	18.032.753.474
Jumlah Kewajiban Lancar	23.296.167.455	17.785.436.294	18.570.235.545
HUTANG JANGKA PANJANG DAN LAINNYA:			
Pinjaman Pemerintah Pusat	560.187.255	0	0
Dana Social	1.702.127	9.433.981	15.067.955

Kewajiban Jangka Panjang Lainnya	141.599.800	132.502.700	9.655.200
Jumlah Kewajiban Jangka Panjang	703.489.182	141.936.681	24.723.155
Jumlah Kewajiban	23.999.656.627	17.927.372.975	18.594.958.701
EKUITAS:			
MODAL			
Penyertaan Yang Belum Ditetapkan Statusnya:			
Pemerintah Pusat	1.638.518.100	1.638.518.100	1.638.518.100
Penyertaan Pemerintah Pusat	8.244.423.841	8.244.423.841	8.244.423.841
	9.882.941.941	9.882.941.941	9.882.941.941
LABA DITAHAN			
Laba/ (Rugi) Tahun Lalu	(8.863.057.269)	(7.382.582.043)	(7.635.680.240)
Laba/ (Rugi) Tahun Berjalan	1.560.793.773	2.167.553.454	1.142.729.590
	(7.303.163.495)	(5.215.028.588)	6.492.950.650
Jumlah Modal Dan Cadangan	2.579.778.445	4.667.913.352	3.389.991.291
JUMLAH KEWAJIBAN DAN EKUITAS	26.579.435.072	22.595.286.328	21.984.949.992

Sumber: PDAM Kabupaten Pasuruan

**PDAM KABUPATEN PASURUAN
LAPORAN LABA RUGI KOMPREHENSIF
PER 31 DESEMBER 2011-2013**

KETERANGAN	2011	2012	2013
PENDAPATAN USAHA:			
Pendapatan Penjualan Air	14.052.253.500	14.142.640.150	15.458.680.800
Pendapatan Non Air	619.202.170	1.452.300.701	1.087.218.348
Jumlah Pendapatan Usaha	14.671.455.670	15.594.940.851	16.545.899.148
BIAYA LANGSUNG USAHA:			
Biaya Sumber	2.443.611.621	3.118.645.773	3.297.917.501
Biaya Pengolahan	105.555.100	116.962.095	101.305.674
Biaya Transmisi Dan Ditribusi	3.124.370.077	2.678.609.375	2.845.913.406
Jumlah Biaya Usaha	5.673.536.798	5.914.217.243	6.245.136.581
Laba/ (Rugi) Kotor Usaha	8.997.918.871	9.680.723.608	
BIAYA UMUM DAN ADMINISTRASI	7.286.707.512	7.526.394.722	9.008.879.446
Laba/ (Rugi) Bersih Usaha	1.711.211.359	2.154.328.885	
PENDAPATAN (BIAYA) LAIN-LAIN:			
Pendapatan Lain-Lain	96.318.490	94.363.534	70.836.832
Biaya Lain-Lain	(246.736.075)	(81.138.966)	(219.990.364)
Jumlah Pendapatan/ (Biaya) Lain-Lain	(150.417.585)	13.224.568	(149.153.531)
Laba/ (Rugi) Sebelum Pajak	1.560.793.773	2.167.553.454	1.142.729.590
Taksiran Pajak Penghasilan Badan	0	0	0
Laba/ (Rugi) Bersih Setelah Pajak	1.560.793.773	2.167.553.454	1.142.729.590

Sumber: PDAM Kabupaten Pasuruan

KUESIONER UNTUK PELANGGAN KABUPATEN PASURUAN

Penilaian Kinerja Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Menggunakan Perspektif Finansial Dan Non Finansial

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian dengan judul **“Penilaian Kinerja di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Menggunakan Perspektif Finansial Dan Non Finansial”**. Penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan data guna mengetahui kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum. Kuesioner ini semata-mata digunakan hanya untuk data dalam studi dan penelitian penulis, tanpa ada maksud lain di luar hal-hal tersebut.

Data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan hal yang sangat berharga dalam penyelesaian Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang. Atas kerjasama bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,
Prilia Herdiyani M

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin : Pria Wanita
3. Umur : (tahun)
4. Pendidikan Terakhir : SD SLTA Sarjana
 SLTP D3
5. Pekerjaan : PNS Wirausaha
 Swasta (lain-lain)

- B. Pertanyaan-pertanyaan berikut ini menggambarkan kondisi pelayanan PDAM Kabupaten Pasuruan. Mohon anda tunjukkan bagaimana persepsi anda terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Pasuruan dan seberapa tinggi tingkat kepuasan anda terhadap layanan tersebut dengan memberi tanda (√) pada tempat yang disediakan.

No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan				
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	Sangat Puas
A.	Fasilitas Fisik, dan Peralatan di perusahaan					
	<p>1. Bagaimanakah kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM Kabupaten Pasuruan selama ini?</p> <p>2. Bagaimanakah sejauh ini sistem/cara pembayaran rekening air yang diterapkan oleh PDAM Kabupaten Pasuruan?</p> <p>3. Sepengetahuan bapak/ibu bagaimanakah peralatan kerja dan peralatan pendukung pekerjaan yang dimiliki PDAM Kabupaten Pasuruan selama ini?</p> <p>4. Bagaimanakah keberadaan fasilitas pendukung pelayanan PDAM Kabupaten Pasuruan (ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat parkir di kantor pelayanan) yang ada saat ini?</p>					
B.	Kemudahan Dan Ketepatan Pekerjaan Pegawai					
	<p>5. Bagaimanakah tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan ke pelanggan?</p> <p>6. Bagaimanakah kualitas mutu air yang diproduksi oleh PDAM (sesuai dengan baku mutu air yang disyaratkan Departemen Kesehatan)?</p> <p>7. Bagaimanakah dengan harga/tarif air dan biaya pelayanan lainnya saat ini yang bapak/ibu rasakan?</p> <p>8. Bagaimanakah selama ini hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM/tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas?</p>					
C.	Kesungguhan, Kecepatan Dan Ketanggapan Membantu Pelanggan					
	9. Bagaimanakah tanggapan PDAM					

	<p>pada saat pelanggan mengadukan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan?</p> <p>10. Bagaimanakah kecepatan melakukan tindakan dari pihak PDAM terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan?</p> <p>11. Bagaimanakah kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan</p> <p>12. Bagaimanakah kecakapan para petugas PDAM dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggan?</p>					
D.	Pengetahuan, Kesopanan, komunikasi, perhatian dan pemahaman terhadap pelanggan					
	<p>13. Bagaimanakah sikap keramahan petugas/pegawai PDAM sebagai pemberi pelayanan, sehingga masyarakat selaku konsumen merasa terjamin atas pelayanan yang diberikan?</p> <p>14. Bagaimanakah tingkat kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM?</p> <p>15. Bagaimana komunikasi yang dilakukan PDAM dengan para pelanggan dalam melaksanakan pelayanan?</p> <p>16. Bagaimana perhatian PDAM dalam memperlakukan para pelanggan secara personal?</p>					

**Data Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelanggan
PDAM Kabupaten Pasuruan**

Pelanggan	Nilai Kuesioner Untuk Nomor Pertanyaan																Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	57
2	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	45
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	51
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	60
6	4	4	4	3	4	1	4	3	5	1	1	4	4	3	4	4	53
7	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	70
8	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	61
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	66
10	4	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	54
11	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
12	4	3	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	54
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	66
14	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	64
15	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	3	64
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
17	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	55
18	5	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
19	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	68
20	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	61
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	62
22	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	52
23	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	73
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	62
25	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	56
26	4	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	48
27	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	62
28	3	4	5	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2	4	50
29	4	4	2	2	5	4	4	2	4	2	4	4	5	4	5	5	60
30	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	53
31	5	5	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	52
32	5	3	5	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	55
33	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	68
34	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	56
35	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	68
36	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	51
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
38	4	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	56
39	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	72
40	3	3	2	2	5	5	4	4	1	4	5	4	4	5	5	5	61
Total Nilai																2351	

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
jenis kelamin * usia	40	100.0%	0	.0%	40	100.0%
jenis kelamin * pendidikan terakhir	40	100.0%	0	.0%	40	100.0%
jenis kelamin * pekerjaan	40	100.0%	0	.0%	40	100.0%

jenis kelamin * usia Crosstabulation

			usia					Total
			16-25 thn	26-35 thn	36-45 thn	46-55 thn	>55 thn	
jenis kelamin laki-laki	Count		1	6	4	7	10	28
	% within jenis kelamin		3.6%	21.4%	14.3%	25.0%	35.7%	100.0%
perempuan	Count		0	5	3	4	0	12
	% within jenis kelamin		.0%	41.7%	25.0%	33.3%	.0%	100.0%
Total	Count		1	11	7	11	10	40
	% within jenis kelamin		2.5%	27.5%	17.5%	27.5%	25.0%	100.0%

jenis kelamin * pendidikan terakhir Crosstabulation

			pendidikan terakhir				Total
			SD	SLTP	SLTA	D3	
jenis kelamin	laki-laki	Count	8	4	13	3	28
		% within jenis kelamin	28.6%	14.3%	46.4%	10.7%	100.0%
	perempuan	Count	4	4	4	0	12
		% within jenis kelamin	33.3%	33.3%	33.3%	.0%	100.0%
Total		Count	12	8	17	3	40
		% within jenis kelamin	30.0%	20.0%	42.5%	7.5%	100.0%

jenis kelamin * pekerjaan Crosstabulation

			pekerjaan				Total
			PNS	SWASTA	WIRUSAHA	LAIN-LAIN	
jenis kelamin	laki-laki	Count	4	15	3	6	28
		% within jenis kelamin	14.3%	53.6%	10.7%	21.4%	100.0%
	perempuan	Count	0	4	1	7	12
		% within jenis kelamin	.0%	33.3%	8.3%	58.3%	100.0%
Total		Count	4	19	4	13	40
		% within jenis kelamin	10.0%	47.5%	10.0%	32.5%	100.0%

UJI VALIDITAS

X1. FASILITAS FISIK DAN PERALATAN DI PERUSAHAAN

CORRELATIONS

/VARIABLES=x11 x12 x13 x14 x1

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Correlations

		x11	x12	x13	x14	x1
x11	Pearson Correlation	1	.325*	.147	.153	.568**
	Sig. (2-tailed)		.041	.366	.345	.000
	N	40	40	40	40	40
x12	Pearson Correlation	.325*	1	.305	.193	.599**
	Sig. (2-tailed)	.041		.056	.233	.000
	N	40	40	40	40	40
x13	Pearson Correlation	.147	.305	1	.563**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.366	.056		.000	.000
	N	40	40	40	40	40
x14	Pearson Correlation	.153	.193	.563**	1	.726**
	Sig. (2-tailed)	.345	.233	.000		.000
	N	40	40	40	40	40
x1	Pearson Correlation	.568**	.599**	.706**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=x11 x12 x13 x14 WITH x1

Correlations

		x1
x11	Pearson Correlation	.568**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
x12	Pearson Correlation	.599**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
x13	Pearson Correlation	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
x14	Pearson Correlation	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X2. KEMUDAHAN DAN KETEPATAN PEKERJAAN PEGAWAI

CORRELATIONS

/VARIABLES=x21 x22 x23 x24 x2

Correlations**Correlations**

		x21	x22	x23	x24	x2
x21	Pearson Correlation	1	.401*	.323*	.123	.442**
	Sig. (2-tailed)		.010	.042	.451	.004
	N	40	40	40	40	40
x22	Pearson Correlation	.401*	1	.458**	.438**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.010		.003	.005	.000
	N	40	40	40	40	40

x23	Pearson Correlation	.323*	.458**	1	.326*	.421**
	Sig. (2-tailed)	.042	.003		.040	.007
	N	40	40	40	40	40
x24	Pearson Correlation	.123	.438**	.326*	1	.490**
	Sig. (2-tailed)	.451	.005	.040		.001
	N	40	40	40	40	40
x2	Pearson Correlation	.442**	.666**	.421**	.490**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.007	.001	
	N	40	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=x21 x22 x23 x24 WITH x2

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		x2
x21	Pearson Correlation	.442**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	40
x22	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
x23	Pearson Correlation	.421**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	40
x24	Pearson Correlation	.490**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	40

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X3. KESUNGGUHAN, KECEPATAN DAN KETANGGAPAN MEMBANTU PELANGGAN

CORRELATIONS

/VARIABLES=x31 x32 x33 x34 x3

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		x31	x32	x33	x34	x3
x31	Pearson Correlation	1	.353*	.157	.346*	.642**
	Sig. (2-tailed)		.025	.335	.029	.000
	N	40	40	40	40	40
x32	Pearson Correlation	.353*	1	.628**	.546**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.025		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40
x33	Pearson Correlation	.157	.628**	1	.471**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.335	.000		.002	.000
	N	40	40	40	40	40
x34	Pearson Correlation	.346*	.546**	.471**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.029	.000	.002		.000
	N	40	40	40	40	40
x3	Pearson Correlation	.642**	.853**	.747**	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=x31 x32 x33 x34 WITH x3

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		x3
x31	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
x32	Pearson Correlation	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
x33	Pearson Correlation	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
x34	Pearson Correlation	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X4. PENGETAHUAN, KESOPANAN, KOMUNIKASI, PERHATIAN DAN PEMAHAMAN TERHADAP PELANGGAN

CORRELATIONS

/VARIABLES=x41 x42 x43 x44 x4

Correlations

		x41	x42	x43	x44	x4
x41	Pearson Correlation	1	.531**	.677**	.519**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	40	40	40	40	40

x42	Pearson Correlation	.531**	1	.641**	.336*	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.034	.000
	N	40	40	40	40	40
x43	Pearson Correlation	.677**	.641**	1	.467**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000
	N	40	40	40	40	40
x44	Pearson Correlation	.519**	.336*	.467**	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.001	.034	.002		.000
	N	40	40	40	40	40
x4	Pearson Correlation	.851**	.777**	.867**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=x41 x42 x43 x44 WITH x4

Correlations

		x4
x41	Pearson Correlation	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
x42	Pearson Correlation	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
x43	Pearson Correlation	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

x44	Pearson Correlation	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

A. FASILITAS FISIK DAN PERALATAN DI PERUSAHAAN RELIABILITY

/VARIABLES=x11 x12 x13 x14

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.619	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x11	11.05	3.485	.265	.631
x12	11.25	3.064	.365	.572
x13	11.15	2.336	.517	.448
x14	11.40	2.554	.459	.500

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.95	4.510	2.124	4

B. KEMUDAHAN DAN KETEPATAN PEKERJAAN PEGAWAI

RELIABILITY

/VARIABLES=x21 x22 x23 x24

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	66.7
	Excluded ^a	20	33.3
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.678	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x21	10.90	3.426	.363	.672
x22	10.90	2.605	.609	.500
x23	10.82	3.328	.501	.592
x24	10.88	3.292	.388	.659

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.50	5.077	2.253	4

C. KESUNGGUHAN, KECEPATAN DAN KETANGGAPAN DALAM MEMBANTU PELANGGAN

RELIABILITY

/VARIABLES=x31 x32 x33 x34
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA
 /STATISTICS=SCALE
 /SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x31	10.75	4.500	.338	.781
x32	10.88	3.446	.680	.563
x33	10.68	4.174	.530	.663
x34	10.68	4.533	.593	.645

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.33	6.789	2.606	4

D. PENGETAHUAN, KESOPANAN, KOMUNIKASI, PERHATIAN DAN PEMAHAMAN TERHADAP PELANGGAN

RELIABILITY

/VARIABLES=x41 x42 x43 x44

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x41	10.98	3.563	.712	.736
x42	11.28	3.948	.601	.789
x43	11.25	3.526	.742	.722
x44	11.35	4.131	.512	.828

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.95	6.356	2.521	4

KUESIONER UNTUK KARYAWAN KABUPATEN PASURUAN

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian dengan judul **“Penilaian Kinerja di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Menggunakan Perspektif Finansial Dan Non Finansial”**. Penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan data guna mengetahui kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan anda bekerja. Kuesioner ini semata-mata digunakan hanya untuk data dalam studi dan penelitian penulis, tanpa ada maksud lain di luar hal-hal tersebut.

Data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan hal yang sangat berharga dalam penyelesaian Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang. Atas kerjasama bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Prilia Herdiyani M

A. Petunjuk Pengisian

1. Berikan tanda *checklist* (√) pada tempat yang telah tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu.
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban yang sejujurnya.

Adapun makna dari tanda tersebut adalah sebagai berikut :

- a. **STS** : Sangat Tidak Setuju
- b. **TS** : Tidak Setuju
- c. **N** : Netral
- d. **S** : Setuju
- e. **SS** : Sangat Setuju

B. Identitas Responden

Nama Responden : _____

Umur : _____ Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan Formal :

SMA/Sederajat

D-III

S-1

S-2

S-3

Jabatan saat ini : _____

Masa dinas pada jabatan sekarang _____ Tahun _____ Bulan

C. Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
A.	Keterlibatan dalam pengambilan keputusan dan dukungan atasan					
	1. Anda bekerja sama dengan baik dengan orang lain/ tim kerja.					
	2. Hubungan antara hak dan kewajiban karyawan dengan perusahaan telah terealisasi dengan baik.					
	3. Komunikasi karyawan dan pimpinan terjalin dengan baik dalam menyelesaikan masalah pekerjaan.					
B.	Pengukuran atas pekerjaan yang baik					
	4. Tingkat gaji pokok yang diberikan perusahaan sepadan dengan kualitas kerja anda secara bertahap.					
	5. Pemberian bonus pada karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.					
	6. Pengembangan dan pelatihan yang anda ikuti dapat meningkatkan kinerja karyawan.					
C.	Akses kepada informasi					
	7. Fasilitas pelengkap yang disediakan oleh PDAM (kursi, meja, ac) bersih dan dalam keadaan baik sesuai dengan harapan.					
	8. Fasilitas yang disediakan perusahaan dapat digunakan sewaktu-waktu.					
D.	Semangat dalam bekerja					
	9. Anda selalu hadir tepat waktu di tempat kerja dan selalu menyelesaikan tugas tepat pada waktunya.					
	10. Di lembaga anda, perbandingan antara waktu kerja dengan istirahat seimbang.					

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
jenis kelamin * usia	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
jenis kelamin * pendidikan terakhir	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%
jenis kelamin * pekerjaan	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%

jenis kelamin * usia Crosstabulation

			usia				Total
			16-25 thn	26-35 thn	36-45 thn	46-55 thn	
jenis kelamin	laki-laki	Count	0	3	5	11	19
		% within jenis kelamin	.0%	15.8%	26.3%	57.9%	100.0%
	perempuan	Count	1	5	4	1	11
		% within jenis kelamin	9.1%	45.5%	36.4%	9.1%	100.0%
Total		Count	1	8	9	12	30
		% within jenis kelamin	3.3%	26.7%	30.0%	40.0%	100.0%

jenis kelamin * pendidikan terakhir Crosstabulation

			pendidikan terakhir				Total
			SMA	D3	S1	S2	
jenis kelamin	laki-laki	Count	10	1	7	1	19
		% within jenis kelamin	52.6%	5.3%	36.8%	5.3%	100.0%
	perempuan	Count	7	0	4	0	11
		% within jenis kelamin	63.6%	.0%	36.4%	.0%	100.0%
Total		Count	17	1	11	1	30
		% within jenis kelamin	56.7%	3.3%	36.7%	3.3%	100.0%

jenis kelamin * pekerjaan Crosstabulation

			pekerjaan																	Total
			kab ag um	kaba g neeri ng	corpo rate secret ary (cs)	kabag hubun gan langga nan	kasi person alia dan umum	kasi penj ualan	kasi perenc anaan teknik	seksi pembu kuan	staff mainte nance	staff bagian umum	kasub ag produ ksi	kasi gudang	office boy	staff perenca naan pusat	satpam	staff publik relations	staff penjual an	
jenis kela laki min	Count	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	19
	% within jenis kelamin	5.3 %	5.3 %	5.3%	5.3%	5.3%	5.3 %	5.3%	.0%	5.3%	10.5%	5.3%	5.3%	5.3%	5.3%	10.5%	5.3%	5.3%	5.3%	100.0 %
pere mpu an	Count	0	0	5	0	0	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	11
	% within jenis kelamin	.0%	.0%	45.5 %	.0%	.0%	.0%	.0%	36.4%	.0%	18.2%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0 %
Total	Count	1	1	6	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	30
	% within jenis kelamin	3.3 %	3.3 %	20.0 %	3.3%	3.3%	3.3 %	3.3%	13.3%	3.3%	13.3%	3.3%	3.3%	3.3%	3.3%	6.7%	3.3%	3.3%	3.3%	100.0 %

UJI VALIDITAS

A. Keterlibatan dalam pengambilan keputusan Correlations

Correlations

		x11	x12	x13	x1
x11	Pearson Correlation	1	.024	.360	.523**
	Sig. (2-tailed)		.899	.051	.003
	N	30	30	30	30
x12	Pearson Correlation	.024	1	.630**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.899		.000	.000
	N	30	30	30	30
x13	Pearson Correlation	.360	.630**	1	.910**
	Sig. (2-tailed)	.051	.000		.000
	N	30	30	30	30
x1	Pearson Correlation	.523**	.795**	.910**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=x11 x12 x13 with x1
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

		x1
x11	Pearson Correlation	.523**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
x12	Pearson Correlation	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

x13	Pearson Correlation	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

B. Pengukuran atas pekerjaan yang baik Correlations

		x21	x22	x23	x2
x21	Pearson Correlation	1	.490**	.194	.693**
	Sig. (2-tailed)		.006	.303	.000
	N	30	30	30	30
x22	Pearson Correlation	.490**	1	.507**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.006		.004	.000
	N	30	30	30	30
x23	Pearson Correlation	.194	.507**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.303	.004		.000
	N	30	30	30	30
x2	Pearson Correlation	.693**	.884**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=x21 x22 x23 x2

Correlations

		x2
x21	Pearson Correlation	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

x22	Pearson Correlation	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x23	Pearson Correlation	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

C. Akses kepada informasi Correlations

Correlations

		x31	x32	x3
x31	Pearson Correlation	1	.503**	.742**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000
	N	30	30	30
x32	Pearson Correlation	.503**	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000
	N	30	30	30
x3	Pearson Correlation	.742**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=x31 x32 with x3

Correlations

		x3
x31	Pearson Correlation	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x32	Pearson Correlation	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

D. Semangat dalam bekerja**Correlations****Correlations**

		x41	x42	x4
x41	Pearson Correlation	1	.721**	.926**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
x42	Pearson Correlation	.721**	1	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
x4	Pearson Correlation	.926**	.930**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=x41 x42 with x4

Correlations

		x4
x41	Pearson Correlation	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x42	Pearson Correlation	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS**X1. KETERLIBATAN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN DUKUNGAN ATASAN****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.629	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x11	7.93	.892	.213	.773
x12	8.07	.547	.459	.504
x13	8.00	.414	.714	.044

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.00	1.172	1.083	3

X2. PENGUKURAN ATAS PEKERJAAN YANG BAIK**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.663	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x21	8.13	1.913	.411	.649
x22	7.97	1.137	.631	.324
x23	7.83	1.730	.419	.638

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.97	3.068	1.752	3

X3. AKSES KEPADA INFORMASI

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.660	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x31	3.70	.631	.503	. ^a
x32	3.83	.420	.503	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.53	1.568	1.252	2

X4. SEMANGAT DALAM BEKERJA
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x41	3.80	.441	.721	. ^a
x42	3.83	.420	.721	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.63	1.482	1.217	2

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Bagaimanakah upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat terkait kinerja PDAM Kabupaten Pasuruan?

Jawab :

- a) Mengupayakan penurunan dan pengendalian tingkat kebocoran air
 - b) Meningkatkan cakupan pelayanan
 - c) Pembacaan meter air pelanggan secara akurat menggunakan hp android
2. Apakah dasar hukum dalam kebijakan peningkatan kinerja PDAM Kabupaten Pasuruan ?

Jawab :

Permendagri no 47 tahun 1999 tanggal 31 Mei 1999 tentang pedoman pengukuran kinerja yang dilihat dari dua aspek yaitu finansial dan non finansial

3. Apakah faktor yang mendukung peningkatan kinerja PDAM Kabupaten Pasuruan ?

Jawab:

- a) Disiplin pegawai
 - b) Meminimalisir complain pelanggan
 - c) Peningkatan pendapatan
 - d) Perluasan pemasangan baru
4. Apakah faktor yang menghambat peningkatan kinerja PDAM Kabupaten Pasuruan ?

Jawab:

- a) Komplain pelanggan tidak segera diselesaikan
- b) Pengeroposan pipa
- c) Kebocoran pipa yang tidak segera diatasi

5. Inovasi seperti apa yang telah dikembangkan perusahaan dari tahun-tahun sebelumnya sampai sekarang?

Jawab:

- a) Pembacaan meter air dengan menggunakan HP android
 - b) Rencana penerapan system pembayaran (billing system) secara online
 - c) Adanya gebyar pasang baru dengan diskon untuk menciptakan minat masyarakat untuk menjadi pelanggan PDAM.
6. Layanan yang telah diberikan perusahaan terhadap produk/ jasa yang telah dibayar oleh pelanggan?

Jawab:

- a) Penggantian meter pelanggan yang rusak secara gratis
 - b) Pengaduan pelanggan dapat disampaikan secara langsung atau via telephon,
 - c) Penanganan gangguan pelayanan secara cepat dan efektif.
7. Apa penyebab terjadinya tingkat kebocoran/ kehilangan air?

Jawab:

- a) Masih banyaknya pipa yang keropos karena usia sehingga menyebabkan kebocoran
- b) Adanya beberapa meter induk yang kondisinya rusak sehingga perhitungan dilakukan secara taksasi.