

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DISKON PASANG BARU DI
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA
(Studi Kasus Pada Indikator Sumber Daya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - 1
Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

RATU BILOIS INSANI
NBI : 1111800068

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

**Implementasi Kebijakan Diskon Pasang Baru di Perusahaan Daerah Air
Minum (PDAM) Surya Sembada
Kota Surabaya
(Studi Kasus Pada Indikator Sumber Daya)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik



Oleh:
RATU BILQIS INSANI
1111800068

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2022**

**Implementasi Kebijakan Diskon Pasang Baru di Perusahaan Daerah Air
Minum (PDAM) Surya Sembada
Kota Surabaya
(Studi Kasus Pada Indikator Sumber Daya)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik



Oleh:

RATU BILQIS INSANI
1111800068

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA

2022

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur atas nikmat dan kesempatan Allah SWT yang telah diberikan kepada penulis hingga dititik saat ini. Kupersembahkan sedikit pencapaian kecil ini teruntuk orang-orang yang ku cintai:

Kedua orangtua yang sangat saya sayangi terimakasih atas doa-doa baik yang selalu menyertaiku, support baik finansial maupun non finansial, serta usaha besar kalian untuk kebahagiaan dan kesuksesan anak mu ini dan kalian lah alasanku untuk terus bermimpi membahagiakan kalian.

Seluruh dosen yang telah berjasa memberikan ilmu bermanfaat dan bimbingannya selama ini.

Lelaki baik Albiridho Ullhaqi Faaiza Zhorif, A.md.P terimakasih sudah mengisi waktuku dan menemani perjuanganku hingga di titik saat ini baik suka maupun duka.

Keluarga dan saudara-saudaraku yang telah membantu mendoakanku.

Manusia-manusia baik yang telah menjadi teman seperjuangan dan telah berkontribusi besar untuk saya selama ini karena tanpa kalian mungkin karya kecil ini tidak akan terselesaikan.

Surabaya,09 Juni 2022



(Ratu Bilqis Insani)

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 21 Juni 2022.

Dewan Penguji :

1. **Prof. Dr. Arif Darmawan, SU.**
Ketua
2. **Drs. Radjikan, MSi.**
Anggota I
3. **Dr. Bambang Kusbandrijo, MS.**
Anggota II

()

()

()

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120870103

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ratu Bilqis Insani

NBI : 1111800068

Judul : Implementasi Kebijakan Diskon Pasang Baru Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Surya Sembada Kota Surabaya (Studi Kasus Pada Indikator Sumber Daya).

Surabaya, 08 Juli 2022

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing I**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103

Prof. Dr. Arif Darmawan, SU
NPP. 20110.91.0215

SURAT PERNYATAAN ORISINIALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ratu Bilqis Insani

NBI : 1111800068

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Diskon Pasang Baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya (Studi Kasus Pada Indikator Sumber Daya).

Menyatakan bahwa:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 08 Juli 2022

Yang membuat Pernyataan



(Ratu Bilqis Insani)



**UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex. 311)
E-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ratu Bilqis Insani
NBI : 1111800068
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalti-Free Right)** atas karya saya yang berjudul:

“Implementasi Kebijakan Diskon Pasang Baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya (Studi Kasus Pada Indikator Sumber Daya).”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalti-Free Right)**. Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 08 Juli 2022

Yang Menyatakan,



(Ratu Bilqis Insani)

MOTTO

“Never explain yourself to anyone, because the one who likes you wouldn’t need it”
“And the one dislike you, wouldn’t believe it”

-Sayyidina Ali Ibn Abi Thalib-

SUMMARY

The discount policy for new installations of PDAM Surya Sembada Surabaya City is a policy established by PDAM Surya Sembada City of Surabaya which aims to accelerate the process of realizing the distribution of clean water to the people of Surabaya in the hope of increasing service performance with a strategy of providing price discounts in new installation services. The purpose of this research is to identify and describe the implementation of the new pairs discount policy and to determine the factors that influence the implementation of the new pairs discount policy. Data was collected by means of observations, interviews, and documentation as well as triangulation from the Marketing and New Install Planning Subdivision of the Eastern Region and customers or prospective customers of PDAM Surya Sembada Surabaya City. The data analysis technique used is descriptive qualitative method by applying the theory of Policy Implementation according to George C Edward III (1980:1) which defines policy implementation as a crucial process that is well prepared and planned which leads to the realization of a goal. In this study, the author focuses on the resource aspect proposed by George C Edward III with four supporting indicators.

Keywords: *Policy Implementation George C Edward III (1980; 1), Discount for New Installations, PDAM Surya Sembada Surabaya City, Qualitative Descriptive Method.*

RINGKASAN

Kebijakan diskon pasang baru PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah sebuah kebijakan yang ditetapkan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang bertujuan untuk mempercepat proses realisasi pendistribusian air bersih kepada masyarakat kota Surabaya dengan harapan dapat meningkatkan capaian pelayanan dengan strategi memberikan potongan harga dalam pelayanan pemasangan baru. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi dari kebijakn diskon pasang baru dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan diskon pasang baru. Pengumpulan data dilakukan dengan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi serta triangulasi dari Staff Subbagian Pemasaran dan Perencaan Pasang Baru Wilayah Timur dan pelanggan atau calon pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menerapkan teori Implementasi Kebijakan menurut George C Edward III (1980:1) yang mendefinisikan implementasi kebijakan merupakan proses krusial yang dipersiapkan dan direncanakan dengan baik yang membut terujudnya suatu tujuan. Pada penelitian ini penulis berfokus pada aspek Sumber Daya yang dikemukakan oleh George C Edward III dengan empat indikator penunjang.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan George C Edward III (1980;1), Diskon Pemasangan Baru, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, Metode Deskriptif Kualitatif.

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segalakarunia, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Implementasi Kebijakan Diskon Pasang Baru Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya (Studi Kasus Pada Indikator Sumber Daya)” sehingga penulisan dapat berjalan dengan baik. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa penulisan skripsi tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai belah pihak. Maka dari itu, pada kesempatan kali ini hendaknya penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. selaku Kaprodi Administrasi Publik
4. Bapak Prof. Dr. Arif Darmawan, SU selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Supri Hartono, MS selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya baik secara teoritis maupun moril sehingga kegiatan magang dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Seluruh Staff Subbagian Pemasaran dan Perencanaan Pasang Baru Wilayah Timur yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian skripsi.
7. Orang tua tercinta, Baba Abbas Toni dan Ummi Retno Pujiastuti, dan Saudara/i penulis yang telah memberikan kasih sayangnya dan memberikan perhatian yang tiada batas, serta dukungan berupa moral, materil dan doa-doa yang ditujukan kepada saya sebagai puterinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini.
8. Terkhusus kepada lelaki spesial saya Albiridho Ullhaqi Faaiza Zhorif, A.md.P, yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan setiap bantuan

yang diberikan, serta setiap doa yang ditujukan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.

9. Untuk teman-teman kuliah Irma Meinda, Teddy Sukoco, Ismarda Abdianti, Moch. Aldi, Yerin Audri, Dan lainnya yang tidak bisa disebut satu-persatu yang turut membantu memberikan dukungan dalam menyelesaikan laporan magang ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan sebagai penyempurna penulisan ini. Penulis berharap semoga apa yang terkandung dalam penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 08 Juli 2022



Ratu Bilqis Insani

NIM. 1111800068

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ix
MOTTO	x
SUMMARY	xi
RINGKASAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Grand Theory.....	9
2.2.2 Middle Theory	14
2.2.3 Applied Theory	15
2.3 Kerangka Konseptual	16
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Fokus Penelitian.....	18
3.3 Lokasi Penelitian	18
3.4 Sumber Data Penelitian	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6 Teknik Analisis Data	20

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian	22
4.1.1 Deskripsi Sejarah Lokasi Penelitian	22
4.1.2 Visi dan Misi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	24
4.1.3 Struktur Organisasi	24
4.1.4 Tugas dan Fungsi	25
4.1.5 Deskripsi Diskon Pemasangan Baru	25
4.2 Penyajian Data	27
4.3 Hasil Pembahasan	35
4.3.1 Faktor Penghambat	41
4.3.2 Faktor Pendukung	41
BAB V PENUTUP
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	43
Daftar Pustaka	44
Lampiran	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rincian Biaya	2
Tabel 4.1 Biaya Setelah Diskon	26
Tabel 4.2 Hasil Implementasi Dengan Teori	39
Tabel 5.1 Indikator Capaian Penilaian	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	16
Gambar 4.1 Logo PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	24
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PTT	24
Gambar 4.3 Penjelasan Alur Pasang Baru	28
Gambar 4.4 Persyaratan Diskon Pasang Baru	31
Gambar 4.5 Pendaftaran Diskon Pasang Baru	33
Gambar 4.6 Website PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	34
Gambar 4.7 Ruang Pelayanan	34
Gambar 4.8 Ruang Tunggu 1	35
Gambar 4.9 Ruang Tunggu 2	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Daftar Pertanyaan Riset	46
Lampiran 1.2 Dokumentasi Dengan Narasumber	48
Lampiran 1.3 Dokumentasi Lokasi Penelitian	49
Lampiran 1.4 Surat Pengantar Observasi	50
Lampiran 1.5 Bukti Kartu Bimbingan	51
Lampiran 1.6 Hasil Uji Plagiasi	52
Lampiran 1.7 Bukti Surat Revisi	53
Lampiran 1.8 Scan Lembar Pengesahan	54
Lampiran 1.9 Scan Lembar Persetujuan	5