

# Service Quality Mediation Effect Of Entrepreneurial Orientation, And Learning Orientation, On The Performance Of Stars Hotels In East Kalimantan

*by* Ratu Bilqis Insani 1111800068

---

**Submission date:** 15-Jul-2022 08:49AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1870670959

**File name:** JURNAL\_SKRIPSI\_CEK\_TURNITI.pdf (102.06K)

**Word count:** 1597

**Character count:** 10340

# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DISKON PASANG BARU DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA (INDIKATOR SUMBER DAYA)

Ratu Bilqis Insani<sup>1</sup>, Prof. Dr. Arif Darmawan, SU<sup>2</sup>, Drs. Supri Hartono, MS.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya<sup>1</sup> <sup>2</sup>

<sup>3</sup>Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya<sup>3</sup>

E-mail : [arif@untag-sby.ac.id](mailto:arif@untag-sby.ac.id)

## ABSTRACT

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. The purpose of this research is to identify and describe the implementation of the new pairs discount policy 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.

## ABSTRAK

Kebijakan diskon pemasangan baru PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan kebijakan pada ketentuan yang diberikan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang bertujuan untuk mempercepat proses terwujudnya pendistribusian air bersih kepada masyarakat Surabaya dengan harapan dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Penelitian dilakukan bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan implementasi kebijakan diskon pemasangan baru dan untuk melihat faktor yang memberi pengaruh ketika menerapkan kebijakan diskon pemasangan baru. Teknik yang dipakai dalam mengumpulkan data yaitu dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, serta triangulasi pada sub bagian Perencanaan Pemasaran dan Pemasangan Baru Wilayah Timur dan pelanggan atau calon pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Ketika melakukan penganalisisan data, memanfaatkan teknik dengan metode deskriptif kualitatif, melalui penerapan pada teori Implementasi kebijakan menurut Goeoger Edward (1980:1) yang mendefinisikan Implementasi kebijakan menjadi kepentingan dalam menyiapkan dan merencanakan yang diarahkan agar terwujudnya suatu tujuan. Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada aspek sumber daya yang dikemukakan menurut George C Edward III dengan empat indikator pendukung.

**Kata kunci:** Implementasi kebijakan menurut Goeoger Edward (1980:1), Diskon untuk Instalasi Baru, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, Metode Deskriptif Kualitatif.

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan pemilik BUMD (Badan Usaha Miliki Daerah) bekerja pada sektor distribusi air bersih khususnya masyarakat Surabaya.

Tugas dari PDAM Surya Sembada telah ditetapkan pada Pasal 6 Perda (Peraturan Daerah) Kota Surabaya No. 2 Tahun 2009, menjelaskan terkait PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) yang berdiri untuk tujuan dapat memberikan bantuan ke daerah setempat sesuai dengan luas usahanya, menambah pendapatan sekitar, mengambil bagian dalam bekerja pada ekonomi provinsi dan membangun iklim hidup yang sehat.

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menyediakan berbagai pelayanan administrasi maupun teknis mengenai kebutuhan air bersih, seperti pendaftaran pasang baru, monitoring, pembayaran tagihan dan pemakaian, informasi tagihan, pengaduan, loket pembayaran, monitor pengaduan, dan catat meter mandiri. Untuk menikmati pelayanan yang ada di PDAM Surya Sembada ini diperlukan persyaratan serta total ongkos yang perlu dilunasi sejumlah 1.750.000 rupiah untuk pelayanan pasang baru. Yang dimana dengan biaya itu terbilang mahal bagi beberapa kalangan berpenghasilan rendah di Kota Surabaya.

Maka dari itu, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya membuat kebijakan baru yaitu kebijakan diskon atau pemotongan harga pada pelayanan pasang baru dengan tujuan untuk meringankan beban biaya dan mempercepat realisasi pemanfaatan air

bagi seluruh masyarakat Kota Surabaya.

### 1.2. Identifikasi Masalah

Ditinjau dari analisis situasi yang sudah dijabarkan dari peneliti sebelumnya, didapatkan identifikasi masalah, sebagai berikut:

- 1) Bagaimana implementasi kebijakan diskon pasang baru di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya (studi kasus pada indikator sumber daya) ?
- 2) Apasajakah faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi kebijakan diskon pasang baru di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya (studi kasus pada indikator sumber daya) ?

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

Adapun 5 penelitian terdahulu dan beberapa teori implementasi kebijakan yang digunakan dan kemukakan menurut para ahli yang digunakan penulis dalam menganalisis permasalahan yang ada. Mendefinisikan istilah implementasi adalah aktivitas saat melakukan rencana dalam menentukan aturan/kebijakan. Menurut Dari pandangan VanMeter dan VanHorn (1975) menjelaskan terkait implementasi layanan menjadi perbuatan dari individu atau sekelompok pemerintah ataupun swasta dengan arahan agar dijalankan sesuai harapan yang sudah di tentukan pada suatu ketetapan kebijakan yang dulu (Ratri, 2014:4).

Pandangan dari Bambang Sunggono (1994:137) terkait implementasi kebijakan memiliki penjelasan sebagai usaha dalam pencapaian keinginan dengan cara dan rangkaian waktu tertentu. Suatu proses implementasi dibagi menjadi 4 urutan proses, sebagai berikut:

- 1) Kebijakan
- 2) Proses
- 3) Hasil
- 4) Dampak Akhir.

Pandangan George Edward III (1980: 1), penjelasan dari implementasi kebijakan ialah terdapat proses yang penting, dikarenakan sebaik apapun kebijakan tersebut, tujuan pada kebijakan akan sulit mencapainya terkecuali dalam implementasinya telah disiapkan dan disusun menjadi lebih baik.

### 1.5 Teori Yang Digunakan

Penggunaan teori pada penelitian yang dilakukan penulis, yaitu teori yang berasal dari George Edward III (1980: 1) yang menjelaskan terkait proses penting dari implementasi kebijakan dengan alasan bisa meruntuhkan kebijakan yang berperan baik apabila tidak disiapkan serta disusun maka wujud tujuan yang diharapkan tidak akan ada. Implementasi kebijakan menurut George Edward (1980:1) dipecah menjadi 4 variabel, yaitu:

- 1) Komunikasi
- 2) Sumber Daya
- 3) Disposisi
- 4) Struktur Birokrasi.

Namun, pada penelitian dari penulis hanya berfokus variabel Sumber Daya oleh George Edward (1980:1) pada kebijakan diskon pasang baru di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan 4 indikator:

- 1) Kecukupan dan Kualifikasi
- 2) Kewenangan
- 3) Informasi
- 4) Sarana dan Prasarana

### 1.6 Teori Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan diatas, tidak rentan juga terjadi kegagalan didalamnya diakibatkan tingginya faktor penghambat didalamnya. Faktor penghambat yang dapat terjadi yaitu (Bambang Sunggono, 1994:137) :

- 14
- 1) Isi Kebijakan
- 2) Informasi
- 3) Dukungan,
- 4) Pembagian Potensi

### METODE PELAKSANAAN

Penggunaan pada metode implementasi pada penelitian yaitu deskriptif kualitatif yang disesuaikan pada teori implementasi kebijakan menurut pandangan George Edward III (1980: 1). Metode pelaksanaan kegiatan yang dilakukan yaitu Observasi, Praktik, Dokumentasi, dan triangulasi. Sumber data primer dan sekunder adalah penggunaan 2 sumber pada proses pengulasan metode implementasi.

Pemilihan metode kualitatif deskriptif memiliki alasan yaitu dikarenakan pada penelitian ini berhubungan erat antara pendapat, pernyataan, dan persepsi dari respondeng yang pengukurannya tidak bisa menggunakan angka.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian menghasilkan, terkait implementasi kebijakan diskon pemasangan baru pada PDAM Surya Sembada Surabaya yang telah dijalankan secara bagus. teori implementasi kebijakan, pandangan dari George Edward III (1980: 1) yang diterapkan pada penelitian, disesuaikan pada indicator sumber daya, antara lain:

- 1) Staff, Kota Surabaya pada PDAM Surya Sembada pada masalah ini staff sudah cukup mempunyai memiliki kemampuan sesuai dengan kebijakan yang dilaksanakan yaitu pada subbagian pemasaran dan perencanaan pasang baru bagian timur dan sudah mengerti dalam mengelola kebijakan ini untuk mencapai tujuan.
- 2) Kewenangan, berdasarkan hasil temuan peneliti menunjukkan bahwa pengelolaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam kebijakan diskon pasang baru sudah menjalankan wewenangnya dengan cukup baik.
- 3) Informasi, berdasarkan hasil temuan peneliti menunjukkan bahwa para pelaksana mengetahui jelas tata cara atau prosedur pelaksanaan diskon pasang baru dan menyebarkan informasi ini kepada pelanggan maupun calon pelanggan, sehingga mereka mengetahui dengan jelas informasi yang ada pada diskon pasang baru.
- 4) Fasilitas, berdasarkan hasil temuan peneliti menunjukkan bahwa PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sudah memberikan fasilitas kepada pelanggan maupun calon pelanggan untuk menunjang kenyamanan pelanggan dalam menunggu pelayanan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, khususnya memberikan fasilitas pengurangan biaya pada pelayanan pasang baru.

**Faktor Penghambat Dalam Impelementasi Kebijakan**

Berdasarkan hasil temuan data yang ditemukan dalam wawancara dengan pelanggan menyebutkan bahwa pada saat pelaksanaannya adanya keterlambatan dari waktu yang telah ditetapkan pada rancangan, hal ini lah yang dapat menimbulkan persepsi buruk masyarakat kepada perusahaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Situasi risau serta kecewa ditimbulkan ketika dalam memasang PDAM adanya keteletan waktu yang tidak sesuai dengan jadwalnya, hal ini diakibatkan karena antrian jumlah pelanggan yang mendaftar naik dengan sangat tinggi pada saat diskon pemasangan baru berlangsung.

**Faktor Pendukung Dalam Implementasi Kebijakan**

Berdasarkan hasil olah data ditemukan faktor pendukung yang terdapat dalam implementasi kebijakan diskon pasang baru ini yaitu dukungan dari pelanggan terhadap diskon pasang baru ini. Dukungan dari pelanggan maupun calon pelanggan sangat penting dibutuhkan dalam melaksanakan implementasi kebijakan, dalam hasil pembahasan menunjukkan bahwa masyarakat memiliki antusias dan memberi dukungan dalam pelaksanaan kebijakan diskon pasang baru ini.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

Pada pemaparan dari hasil yang sudah dijelaskan pada bab pembahasan, sehingga bisa disimpulkan, antara lain:

NO	INDIKATOR	HASIL
1.	Kualifikasi Staff	Cukup Baik
2.	Kewenangan	Cukup Baik
3.	Informasi	Baik

4. Fasilitas Baik

*Kabupaten Lamongan.*” (Doctoral Dissertation, Universitas Airlangga).

### Saran

Dari pemaparan hasil pembahasan, penulis memberikan saran dalam melakukan backup petugas pemasangan pada saat terjadinya overload, agar tidak terjadi keterlambatan dalam pelaksanaan pemasangan baru.

### DAFTAR PUSTAKA

- <sup>7</sup> Sidik, A. M. (2019). *Implementas Kebijakan Program Pelatihan Kerja Dinas Ketenagakerjaan Dan Transmigrasi Kota Sukabumi* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sukabumi).
- <sup>2</sup> Chasanah, K., Rosyadi, S., & Kurniasih, D. (2017). Implementasi Kebijakan Dana Desa. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 3(2), 12-32.
- Indah, T., & Hariyanti, P. (2018). <sup>3</sup> Implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada dinas kominfo kota tasikmalaya. *Jurnal komunikasi*, 12(2), 127-140.
- <sup>1</sup> Rahmat, D. (2017). *Implementasi Kebijakan Program Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Kabupaten Kuningan. UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1), 35-42<sup>4</sup>
- Munajah, R., Marini, A., & Sumantri, M. S. (2021). Implementasi Kebijakan Pendidikan Inklusi di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(3), 1183-1190.
- Reswa, M. C. N. (2016). <sup>6</sup> *Implementasi Keputusan Menteri Nomor 71 Tahun 1993 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor Di*

# Service Quality Mediation Effect Of Entrepreneurial Orientation, And Learning Orientation, On The Performance Of Stars Hotels In East Kalimantan

## ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://widuri.raharja.info">widuri.raharja.info</a> Internet Source	1%
2	<a href="http://ojs.unimal.ac.id">ojs.unimal.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id">eprints.mercubuana-yogya.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://ojs.unm.ac.id">ojs.unm.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://eprints.perbanas.ac.id">eprints.perbanas.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://journal.unair.ac.id">journal.unair.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://e-jurnal.lppmunsera.org">e-jurnal.lppmunsera.org</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://jurmafis.untan.ac.id">jurmafis.untan.ac.id</a> Internet Source	1%

9	Suhirwan, L Y Prakoso. "Defense strategy at sea handling of Transnational Organized Crime (TNOc) in Nunukan Indonesia's national sea border", IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 2019 Publication	1 %
10	Vita Rachmawati, Dodi Faedlulloh. "Dinamika Pelaksanaan Kebijakan Program Pelayanan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Anak Jalanan", Journal of Political Issues, 2021 Publication	1 %
11	<a href="http://ejournal.uncen.ac.id">ejournal.uncen.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://aksiologi.org">aksiologi.org</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://eprints.uns.ac.id">eprints.uns.ac.id</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://repository.its.ac.id">repository.its.ac.id</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://journal.ipm2kpe.or.id">journal.ipm2kpe.or.id</a> Internet Source	1 %
17	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	1 %



---

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off