

**Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011
Sebagai Upaya Penertiban Pelanggan Penyaluran Air Di
PDAM Surya Sembada Kota Surabaya**

SKRIPSI

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



Oleh :

CLARISA DWI OKTAVIANI

1111900077

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011
Sebagai Upaya Penertiban Pelanggan Penyaluran Air Di
PDAM Surya Sembada Kota Surabaya**

SKRIPSI

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



Oleh :
CLARISA DWI OKTAVIANI
1111900077

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

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Clarisa Dwi Oktaviani

NBI : 1111900077

Judul : Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 Sebagai
Upaya Pencertiban Pelanggan Penyaluran Air Di PDAM Surya
Sembada Kota Surabaya

Surabaya, 27 Juni 2023

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

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing I


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP


Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si

NPP. 20120.87.0103

NPP. 20110960463

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 2023 :

Dewan Penguji

1. **Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H.,
M.Si
Ketua**



2. **Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si
Anggota I**



3. **Anggraeny Puspaningtyas, S.AP.,
M.AP
Anggota II**



**Mengesahkan,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**



Dekan, Dra. Ayu Maduwinarti, MP
NIP. 20120.87.010

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sembah sujud syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain)

– Qs. Al- Insyirah:6-7 –

Dengan rasa syukur yang mendalam, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

Ibu dan Ayah Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat, dan terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya ini kepada Ibu Mujiati dan Alm. Ayah Samsul Huda yang telah memberikan kasih sayang, pembelajaran, motivasi, ridho hingga dukungan dalam segi materi maupun lainnya. Apa yang saya dapat sampai hari ini tidak mungkin dapat membalas semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Terimakasih atas segala Do'a dan dukungan kalian berdua untuk saya.

Orang Tersayang

Teruntuk kedua orang kakaku Novita Kartikasari, SE dan Rizal Tri Fauzi terimakasih telah menjaga dan menyayangi saya sebagaimana kalian berdua menggantikan posisi ayah, dan untuk orang terkasih Faisal Amien Rachmadany yang telah menemani saya melewati hari – hari yang tidak mudah dalam pengerjaan skripsi. Terimakasih atas semangat, support, serta dukungan yang diberikan hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.

Dosen Pembimbing Skripsi

Saya ucapkan banyak terimakasih kepada kedua dosen pembimbing saya Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si dan Ibu Dida Rahmadanik, S. AP yang telah memberikan banyak waktu, ilmu, nasihat, serta dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi :

Nama : Clarisa Dwi Oktaviani
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 12 Oktober 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Perumahan Graha Suryanata Blok D2/21, Kota
Surabaya
Phone Number : 085815256568
Email : clarisadwiokta@gmail.com

Pendidikan Formal :

- 2007 – 2013 : SDN Kedungdoro V/310 Surabaya
- 2013 – 2016 : SMP Praja Mukti Surabaya
- 2016 – 2019 : SMA 17 Agustus 1945 Surabaya
- 2019 – Sekarang : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Riwayat Magang :

- ✓ Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Clarisa Dwi Oktaviani
NBI : 1111900077
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011
Sebagai Upaya Penertiban Pelanggan Penyaluran Air Di
PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Menyatakan bahwa :

1. 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. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 26 Juni 2023

Yang membuat Pernyataan


(CLARISA DWI OKTAVIANI)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Clarisa Dwi Oktaviani
NPM : 1111900077
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek~~

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

“Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 Sebagai Upaya Penertiban Pelanggan Penyaluran Air Di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty – 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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 27 Juni 2023

Yang Menyatakan,

(Clarisa Dwi Oktaviani)

**Coret yang tidak perlu*

RINGKASAN

Clarisa Dwi Oktaviani, 2023. **Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 Sebagai Upaya Penertiban Pelanggan Penyaluran Air Di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ialah salah satu bidang usaha daerah yang berkepentingan dengan pendistribusian air bersih kepada masyarakat. Dalam kegiatan pendistribusian air bersih kepada masyarakat atau pelanggan ditemukan adanya pelanggan yang melakukan penyaluran air secara ilegal. Penyaluran air secara ilegal merupakan salah satu pelanggaran yang dilakukan oleh para pelanggan yang curang dan ingin memakai air secara gratis tanpa memasang dan mendaftarkan pada perusahaan daerah air minum yang ada. Dengan adanya permasalahan yang terjadi pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Walikota Surabaya membantu perusahaan untuk menangani permasalahan yang terjadi dengan menetapkan suatu kebijakan Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011. Dalam penelitian ini menggunakan indikator keberhasilan dalam pengukuran implementasi yang terdapat pada teori Ripley dan Franklin yang terdiri dari Perspektif Kepatuhan, Perspektif Kelancaran Keberhasilan, Persepektif Kepuasan Implementasi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 ini sudah berhasil diterapkan dalam membantu perusahaan dalam menangani pelanggan. Dalam Perspektif Kepatuhan jumlah pelanggan yang melakukan pelanggaran telah menurun pada setiap tahunnya. Dalam Perspektif Kelancaran Keberhasilan kendala yang terjadi dalam menangani pelanggan selama pengaplikasian Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 telah dapat diatasi dengan baik oleh petugas. Dalam Perspektif Kepuasan Implementasi dengan adanya Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 mendatangkan banyak manfaat untuk perusahaan salah satu dengan berkurangnya jumlah pelanggan yang melakukan pelanggaran dan kerugian yang dialami oleh perusahaan. Kesimpulan dari penelitian ini, Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 tahun 2011 ini sudah berhasil diterapkan dalam membantu perusahaan dalam menangani pelanggan dari tahun ke tahun sehingga jumlah pelanggan dan jumlah kerugian kehilangan air pada perusahaan juga menurun dengan adanya implementasi kebijakan yang telah dibuat dan diterbitkan oleh Walikota Surabaya. Saran dari penelitian ini, diharapkan agar bagian penertiban pelanggan dapat memberikan sosialisasi kepada seluruh masyarakat agar lebih memahami isi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 dan membuat pelanggan yang pada awalnya tidak mengetahui menjadi mengetahui Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011.

Kata Kunci : Implementasi Perwali, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, Penyaluran Air

SUMMARY

Clarisa Dwi Oktaviani, 2023. **Implementation of Perwali Surabaya Number 29 of 2011 as an Effort to Control Water Distribution Customers in PDAM Surya Sembada Surabaya City**

Regional Drinking Water Company (PDAM) is one of the regional business sectors concerned with the distribution of clean water to the community. In the activities of distributing clean water to the public or customers, it was found that there were customers distributing water illegally. Illegal distribution of water is one of the violations committed by customers who are fraudulent and want to use water for free without installing and registering with existing regional drinking water companies. With the problems that occur in PDAM Surya Sembada Surabaya City, the Mayor of Surabaya helps the company to deal with problems that occur by establishing a Perwali Surabaya policy No. 29 of 2011. In this study using indicators of success in measuring implementation contained in Ripley and Franklin's theory which consists of Compliance Perspective, Smooth Success Perspective, Implementation Satisfaction Perspective

The results of this study indicate that the implementation of Perwali Surabaya Number 29 of 2011 has been successfully implemented in assisting companies in dealing with customers. In the Compliance Perspective the number of customers who commit violations has decreased every year. In Perspective of Smoothness The success of the obstacles that occur in handling customers during the application of Perwali Surabaya Number 29 of 2011 has been handled properly by officers. In the Perspective of Implementation Satisfaction with Perwali Surabaya Number 29 of 2011 it brings many benefits to the company, one of which is the reduced number of customers who commit violations and losses experienced by the company. The conclusion of this study, the implementation of Perwali Surabaya Number 29 of 2011 has been successfully applied in assisting companies in handling customers from year to year so that the number of customers and the amount of loss of water loss to the company also decreases with the implementation of policies that have been made and issued by the Mayor of Surabaya . Suggestions from this study, it is hoped that the customer control section can provide socialization to the whole community so that they better understand the contents of Perwali Surabaya Number 29 of 2011 and make customers who initially did not know become aware of Perwali Surabaya Number 29 of 2011.

Keywords: Implementation of Perwali, PDAM Surya Sembada City of Surabaya, Water Distribution

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat Menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 adalah di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terima kasih, antara lain kepada :

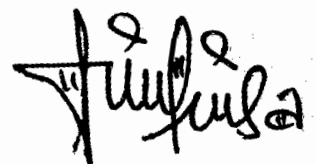
1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945.
4. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S. AP., M. AP selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M. Si selaku Dosen Pembimbing Satu yang banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta memberikan semangat sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan.
6. Ibu Dida Rahmadanik, S. AP., M. AP selaku Dosen Pembimbing Dua yang banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta memberikan semangat sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan.
7. Bapak Eddy Wahyudi, SH., M. SI selaku Dosen Wali yang selalu membantu saya selama proses studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

8. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan memberikan ilmu kepada penulis selama penulis menjalani masa studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
9. Kedua Orang Tua saya, Ayah saya Almarhum Samsul Huda dan Ibu saya Mujiati yang telah mendoakan, merawat, mendidik, membesarkan saya, selalu memberikan semangat ketika saya merasa lelah, memberikan nasihat yang selalu saya ingat sampai dengan saat ini, yang mengajarkan saya menjadi pribadi yang Tangguh dan kuat, yang memberikan pembelajaran tentang arti keikhlasan dan kesabaran. Terimakasih pada ayah dan ibu karya ini saya persembahkan untuk kalian yang selama ini selalu berjuang demi kebahagiaan saya dan tidak pernah lelah dalam memberikan dukungan serta materi kepada saya. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada (alm) ayah dan ibu serta memberikan kesehatan dan umur panjang kepada ibu sampai saya bisa mewujudkan cita - cita saya yang dapat membahagiakan kalian berdua.
10. Novita Kartikasari, SE dan Rizal Tri Fauzi selaku kakak saya yang telah memberikan support, doa, perhatian, dan kasih sayang kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih kalian telah menggantikan posisi Almarhum ayah untuk selalu menyayangi dan menjaga saya.
11. Azzahra Ikabella Rahmadhani selaku keponakan saya yang telah memberikan dukungan dan semangat saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk orang terkasih Faisal Amien Rachmadany yang telah menemani saya pada hari – hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terimakasih telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan meluangkan waktunya untuk menemani saya selama menyelesaikan skripsi ini.
13. Untuk sahabat dan teman seperjuangan saya Firma Lisa Anggraini, Emilda Roudah Salsabilla, dan Aida Nur Amalia yang selalu memberikan support dan semangat kepada saya selama penulisan skripsi ini.

14. Seluruh teman – teman saya angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan kepada saya selama penulisan skripsi.
15. Seluruh informan yang telah memberikan informasi untuk saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
16. Serta pihak – pihak lain yang turut membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.
17. Last but not least, Terimakasih untuk diriku sendiri yang selalu mau untuk bertahan dan berjuang pada setiap harinya dalam melawan rasa sedih, malas, dan mampu melewati hari hari yang tidak mudah. Terimakasih telah bekerja lebih keras dari sebelumnya hingga mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari kesempurnaan penulisan skripsi dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, untuk langkah lebih maju penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun. Pada akhirnya penulis berharap penulisan skripsi ini dapat menambah pengetahuan penulis serta bermanfaat bagi pihak yang terkait.

Surabaya, 31 Mei 2023



Clarisa Dwi Oktaviani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 Hasil Penelitian dari Amminuddin (2017)	9
2.1.2 Hasil Penelitian dari Cinthia Tri Wulandari, H. Moch Ardi, Galuh Praharaqi Rizqia (2019)	9
2.1.3 Hasil Penelitian dari Sultan Marya (2022)	10
2.1.4 Hasil Penelitian dari Nur Afni dan Rizanizarli (2021)	10
2.1.5 Hasil Penelitian dari Lalan Deriana, Kartini, Henny Herawati (2021)	11
2.1.6 Hasil Penelitian dari Widy Saparina (2017)	11

2.1.7 Hasil Penelitian dari Rey Manto (2017).....	12
2.1.8 Hasil Penelitian dari Risma Niswati Tarman dan Tamrin (2022)	12
2.1.9 Hasil Penelitian dari Afrizal Gozali, Subandiyah Aziz, and Tiong Iskandar (2017).....	13
2.1.10 Hasil Penelitian dari Agnieszka Ociepa-Kubicka dan Krzysztof Wilczak (2017).....	13
2.1.11 Hasil Penelitian dari BD Marsono dan IR Jannah (2021)	14
2.1.12 Hasil Penelitian dari Anwar Romdloni (2020)	14
2.1.13 Hasil Penelitian dari DP Indah dan AP Karpriana (2021).....	15
2.1.14 Hasil Penelitian dari Tri Heryanto, Saroj K. Sharma, D. Daniel, dan Maria Kennedy (2021)	15
2.1.15 Hasil Penelitian dari Yanatra Budi Pramana (2018)	16
2.1.16 Critikal Review.....	24
2.2 Landasan Teori.....	26
2.2.1 Pengertian Administrasi Publik.....	26
2.2.2 Pengertian Kebijakan Publik	27
2.2.3 Tahap – Tahap Kebijakan Publik	28
2.2.4 Implementasi Kebijakan Publik	29
2.2.5 Model – Model Implementasi Kebijakan Publik Menurut Ripley dan Franklin	30
2.3 Kerangka Teori.....	31
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Fokus Penelitian	33
3.3 Lokasi Penelitian	34
3.4 Jenis dan Sumber Data	34
3.4.1 Jenis Data	34
3.4.2 Sumber Data	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV	41
HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil	41
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.2 Penyajian Data.....	42
4.2 Pembahasan.....	48
4.2.1 Perspektif Kepatuhan	49
4.2.2 Perspektif Kelancaran Keberhasilan.....	51
4.2.3 Perspektif Kepuasan Implementasi	54
BAB V	59
PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Tabel Informan Kunci Penelitian	36
Tabel 4.1 Tabel Jumlah Temuan Pelanggan Tahun 2020	44
Tabel 4.2 Tabel Jumlah Temuan Pelanggan Tahun 2021	44
Tabel 4.3 Tabel Jumlah Temuan Pelanggan Tahun 2022	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penyebab Kehilangan Air.....	5
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data (interactive model).....	38
Gambar 4.1 Objek Penelitian PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	41
Gambar 4.2 Jumlah Pelanggan Yang Melakukan Pelanggaran.....	48

