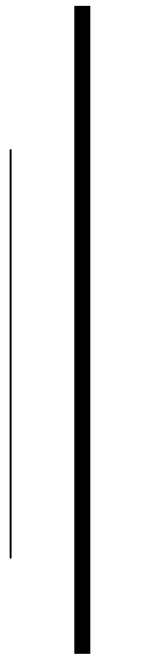


# **RINGKASAN SKRIPSI**

**USAHA PENINGKATAN PELAYANAN JASA AIR MINUM  
( Studi Tentang Optimalisasi Pelayanan Terhadap Konsumen  
Di Perusahaan daerah Air Minum Kabupaten sidoarjo)**



Disusun Oleh :  
D2B000074\_HIMAWAN CAHYOKUSUMO

**S E M A R A N G  
2 0 0 7**

## ABSTRAKSI

### **USAHA PENINGKATAN PELAYANAN JASA AIR MINUM ( Studi Tentang Optimalisasi Pelayanan Terhadap Konsumen Di Perusahaan daerah Air Minum Kabupaten sidoarjo)**

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan bahwa perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoarjo dalam usahanya untuk mengoptimalkan dalam Pelayanan Jasa Air Minum pada pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif isi terhadap Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Sidoarjo dalam mengoptimalkan pelayanan Jasa Air Minum sebagai unit analisis, sedangkan unit observasi adalah melihat dari dekat tentang pelayanan terhadap konsumen atau pelanggan jasa air minum dan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Sidoarjo kepada “calon pelanggan sebelum mendapatkan penyambungan air minum dan pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM Sidoarjo kepada para pelanggan”.

Dalam penelitian ini pencarian data peneliti menggunakan dengan menggunakan pertanyaan – pertanyaan yang tidak terstruktur data dianalisis secara kualitatif diskriptif untuk menguji kebenaran peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum kabupaten Sidoarjo yang melalui beberapa konsumen baik yang lama atau yang baru mendaftarkan sebagai air minum lebih kurang 10 orang dan ditambah dengan dua atau tiga orang pejabat yang terkait penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa kurang lancarnya prosedur penyambungan air minum, dalam arti lambatnya layanan yang diberikan oleh PDAM, membuat masyarakat enggan untuk berurusan dengan prosedur formal. Hal ini nampak dengan jelas banyak masyarakat yang mengurus penyambungan air minum nya menempuh jalan pintas melalui “orang dalam” yaitu PDAM sendiri. Dan lambannya PDAM dalam menangani kerusakan yang diadukan oleh pelanggan dan sikap yang kurang, dalam arti pengaduan tidak dapat dilayani sebagai mana mestinya.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoharjo sebagai Badan Usaha Milik Daerah berdasarkan Peraturan No. 7/1976 mengeban tugas menyediakan air minum yang memenuhi syarat kesehatan bagi masyarakat Kabupaten Sidoharjo.

Sebagai Badan Usaha Milik Daerah, maka berdasarkan pasal 59 Undang – undang No. 5/1974 tentang Pokok – Pokok Pemerintahan di Daerah menyatakan bahwa “Pemerintahan Daerah dapat mengadakan perusahaan daerah yang menyelenggarakan dan pembinaan dilakukan berdasarkan asas ekonomi perusahaan.

Berdasarkan di atas, maka Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoharjo, adalah merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah Kabupaten Sidoharjo yang diharapkan akan memberi sumber pendapatan dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Sejalan dengan hal tersebutl, Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoharjo di tuntutan untuk memperoleh keuntungan dalam melaksanakan aktivitasnya sebagai perusahaan penyuplai kebutuhan air minum di Kabupaten Sidoharjo.

Untuk dapat memperoleh keuntungan yang optimal tentunya perusahaan daerah ini dituntut untuk dapat menekan biaya yang sekecil – kecilnya dan pendapatan sebesar – besarnya. Dalam rangka mencapai tujuan dimaksud perlu adanya peningkatan pelayanan jasa air minum pada konsumen.

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan Banyak masyarakat atau para pelanggan yang mengeluarkan masalah pelayanan Jasa Air pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoharjo, perlu mendapatkan perhatian secara khusus.

Berdasarkan pemikiran pada latar belakang masalah, penulis membuat rumusan masalah, sebagai berikut : “Usaha – usaha apakah yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoharjo dalam rangka mengoptimalkan pelayanan terhadap konsumen.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Ingin mengetahui usaha – usaha yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoharjo dalam rangka mengoptimalkan Pelayanan Terhadap Konsumen.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan optimalisasi pelayanan terhadap konsumen.
- b. Dapat memberikan sumbangan pemikiran serta dorongan kepada pihak lain untuk melakukan studi ini yang lebih luas dan mendalam tentang Usaha Peningkatan Pelayanan Jasa Air Minum untuk Mengoptimalkan bidang pelayanan.

## **D. Landasan Teori**

### **1. Perusahaan Daerah**

- a. Pengertian Perusahaan Daerah

Sebelum kita memasuki pembahasan tentang Perusahaan Daerah Air Minum, ada baiknya penulis mencoba dahulu untuk memberikan pengertian tentang Perusahaan Daerah itu sendiri sebagai landasan berpijak dalam melakukan penelitian.

Moekiyat, Drs, dalam bukunya “Kamus Pemerintahan” memberikan definisi Perusahaan Daerah sebagai berikut : “Perusahaan Daerah adalah suatu badan usaha yang dibentuk oleh daerah untuk menambah penghasilan daerah”.

Sedangkan Said, Natsir, M, Dr. SH. Memberikan pengertian Perusahaan Daerah dalam bukunya “Perusahaan – perusahaan Pemerintahan di Indonesia” Sebagai berikut :

Pasal 2 Undang – undang tentang Perusahaan Daerah menetapkan bahwa yang dimaksud dengan perusahaan daerah ialah semua perusahaan yang didirikan berdasarkan Undang – Undang ini yang modalnya untuk seluruhnya atau sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali ditentukan lain dengan atau berdasarkan Undang – undang.

b. Dasar Hukum Berdirinya Perusahaan Daerah

Dasar yang melandasi berdirinya Perusahaan daerah adalah sebagai berikut:

1. Undang – undang Nomor 19 Tahun 1960 Bab XV pasal 27, yang berisi tentang penyerahan Perusahaan Negara, baik berupa penghasilan maupun berupa perusahaan sendiri kepada daerah.

2. Undang – undang Nomor 2 Tahun 1962, LN. 1962-10 No-10 tentang Perusahaan Daerah.
  3. Instruksi Menteri Dalam Negeri No.5 Tahun 1962 tanggal 6 Maret 1968, tentang penyesuaian bentuk – bentuk Perusahaan Daerah menurut isi Instruksi Presiden No.17 Tahun 1967 tanggal 28 Desember 1967.
  4. Undang – undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok – pokok pemerintahan di daerah pasal 59 dan penjelasan umum undang – undang Nomor 5 tahun 1974 sub 4.
  5. Peraturan Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor 3 s/d 13 Tahun 1981 dan Nomor 32 s/d 38 Tahun 1981.
2. Sifat Tujuan Berdirinya Perusahaan Daerah

Sebagai suatu badan usaha, tentunya Perusahaan Daerah mempunyai sifat dan tujuan didirikannya perusahaan daerah. Seperti yang dikemukakan oleh M. Natsir Said sebagai berikut :

Pasal 5 ayat 1 Undang – undang Nomor 5 Tahun 1962 LN. 1962 – 10 mengatur sifat Perusahaan Daerah dimana ditetapkan bahwa Perusahaan Daerah adalah kesatuan produksi yang bersifat memberi jasa, menyelenggara kepentingan umum dan memupuk pendapatan.

Dari ketentuan di atas, kita dapat melihat bahwa Perusahaan Daerah mempunyai sifat yang dualistis dalam arti di satu pihak bersifat komersial yaitu memupuk pendapatan, sedangkan dipihak lain bersifat social yaitu memberi jasa dan menyelenggarakan kemanfaatan umum.

### 3. Peningkatan Pelayanan Jasa Air Minum Pada Pelanggan

Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi dari pemerintahan selain juga administrative oleh karena itu, pembahasan dalam penelitian ini sebagaimana fungsi pelayanan tersebut.

Seperti disampaikan oleh Goetch dan Davis dalam Fandy, bahwa pelayanan merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

### 4. Sistem Dan Prosedur Pelayanan Jasa Di Indonesia

Bahwa pengertian system yaitu suatu keseluruhan dari sub system organisasi yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara yang tertentu pula. Sedangkan pengertian prosedur tujuan tertentu dengan cara tertentu pula. Sedangkan pengertian prosedur menurut R. Soemita Adikoesoema, memberikan pengertian, Prosedur adalah operasi tulis menulis yang beruntutan yang biasanya menyangkut beberapa orang dalam satu atau bagian guna menjamin keseragaman pelaksanaan suatu transaksi perusahaan yang berulang – ulang.

Sedangkan prosedur dapat diartikan sebagai rangkaian tata cara dalam mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan dan biasanya dalam bentuk aturan – aturan dalam suatu system. Antara system dan prosedur adalah satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena untuk dapat mencapai tujuan tertentu dalam suatu system dibutuhkan suatu prosedur yang tertentu pula.

### 5. Masalah Yang Dihadapi Oleh Perusahaan Daerah Air Minum

#### a. Kebocoran Teknis

Kebocoran teknis ini seringkali menimbulkan kerugian pada pihak PDAM dan pelanggan. Misalnya jaringan pipa yang bocor, kualitas pipa jaringan, lain – lain merupakan factor yang dapat menurunkan mutu air bersih.

b. Kebocoran Administrasi

Kebocoran yang kedua adalah kebocoran administrasi dalam arti manajemen perusahaan yang belum efisien dan efektif serta adanya pihak – pihak yang melakukan penyimpangan yaitu mempersulit konsumen dalam pengurusan permohonan berlangganan air minum.

c. Perilaku Konsumen

Akhirnya perilaku konsumen atau pelanggan membuat resah pihak PDAM, misalnya merusak meteran air agar rekening yang harus dibayar tidak tinggi atau juga yang terjadi pada rumah – rumah besar yang berpagar tinggi. Para petugas penagih rekening dan pencatat meter air cukup sulit untuk masuk ke pekarangan rumah. Hal ini dapat mengakibatkan dampak yang panjang yaitu tunggakan rekening air semakin meningkat dan akhirnya menghambat perputaran uang yang seharusnya untuk membangun jaringan baru dan membayar utang.

Mempelajari peraturan – peraturan jadi metodologi penelitian yaitu suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan – peraturan yang terdapat dalam melakukan penelitian. Ditinjau dari sudut filsafat, metodologi penelitian merupakan epistemologi penelitian yaitu dengan menyangkut bagaimana kita mengadakan penelitian dan metode kualitatif lebih berdasarkan filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan (vertehen) dan metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa



interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif penelitian sendiri.

## **E. Metodologi Penelitian**

### **1. Definisi Konsep dan Variabel**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif ( descriptive research), yaitu penelitian yang bermaksud untuk pencandraan (deskriptif) mengenai situasi – situasi atau kejadian. Dalam arti penelitian deskriptif adalah akumulasi data dasar, dalam cara deskriptif semata – mata tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan, memtest hipotesis, membuat ramalan atau mendapatkan makna dan implikasi. Dan dalam penelitian ini menggunakan proses kualitatif yang dimaksudkan sebagai suatu strategi penggunaan cara di dalam rangka penelitian yang dilakukan.

### **2. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini sengaja mengambil lokasi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoharjo dengan alasan karena terdapat adanya penurunan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat serta tidak ada kesesuaian jangka waktu yang sudah ditentukan.

### **3. Populasi dan Sampel**

Populasi ialah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran baik kuantitatif maupun kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok obyek yang lengkap dan jelas. Tujuan diadakan populasi, agar kita dapat menentukan besarnya anggota sample yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya generalisasi.

Populasi dalam penelitian adalah seluruh staf / individu yang berada di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoharjo dan Konsumen yang sedang dan yang mengurus pemasangan saluran air minum (PAM).

Sedangkan sample dalam penelitian adalah anggota – anggota populasi yang diambil atau mewakili dengan menggunakan teknik tertentu yang disebut dengan teknik sampling. Sedangkan teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara purposive sampling (sample tujuan) artinya anggota sample yang dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitian atau yang menjadi sample hanyalah sumber yang dapat memberikan informasi relevan saja, yaitu terdiri dari 3 orang yang berhubungan dengan tugas yang diberikan yaitu bagian pelayanan dan tambah dengan 2 orang, Direktur PDAM Kabupaten Sidoharjo dan Kepala Bagian Pelayanan Konsumen tidak lupa 10 orang yang sedang mengurus pemasangan pipa air minum.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan Data dalam penelitian ini dimaksudkan supaya penelitian bias memperoleh bahan - bahan / data – data yang relevan, akurat dan realible maka penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut :

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi
- d. Kepustakaan

#### 5. Analisis Data

Peneliti ini menggunakan analisis data kualitatif pendekatan kualitatif yaitu analisis yang didasarkan pada argumentasi logika.

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Pelayanan Permohonan Penyambungan Air Minum**

Untuk menjadi pelanggan air minum, masyarakat diharuskan untuk memenuhi prosedur atau syarat – syarat yang harus memenuhi kelengkapan yang berupa :

1. Surat tanah yang nantinya digunakan untuk mengetahui kejelasan pemilikan tanah, letak water dan biaya pemasangan (industri).
2. Bukti pembayaran PBB dan retribusi sampah pada tahun terakhir.
3. Foto Copy KTP dan KSK

Prosedur yang di lalui oleh calon pelanggan mulai dari pengajuan permohonan penyambungan air minum dampai pada pemasangannya dapat di terangkan sebagai berikut :

- a. Calon pelanggan menyerahkan kelengkapan dan diperiksa kebenaran, calon pelanggan mendapatkan formulir berlangganan air minum untuk diisi.
- b. Formulir yang sudah diisi diproses oleh bagian pendaftaran, kemudian dikirim 2 orang petugas Perusahaan Daerah Air Minum untuk datang ke lokasi pelanggan untuk melihat keadaan yang sebenarnya serta menentukan dimana akan diletakkan water meter.
- c. Perencanaan biaya pemasangan ini, setelah dibuat oleh bagian perencanaan dan gambar, diserahkan pada bagian Tata Usaha langsung untuk kemudian di kirimkan kepada calon pelanggan melalui karir.
- d. Waktu yang diperlukan mulai dari pengajuan formulir sampai pengiriman surat pemberitahuan besarnya rencana biaya pemasangan kurang lebih 20 hari.

- e. Setelah calon pelanggan menerima surat pemberitahuan rencana biaya pemasangan, calon pelanggan diharapkan untuk datang ke Kantor Perusahaan Daerah Air Minum melakukan pembayaran, sebagai tanda persetujuan pemasangan air minum di bagian Kas Perusahaan Air Minum Kabupaten Sidoarjo.
- f. Pemasangan untuk kemudian diberikan pada bagian teknik dengan lokasi pelanggan agar bagian teknik tersebut melakukan pemasangan dan penyambungan air minum sesuai dengan perintah dari bagian hubungan langganan.
- g. Dan akhirnya pelanggan menunggu datangnya bagian teknik, proses ini memakan waktu kurang lebih 2 hari.

Dari penelitian yang telah penulis lakukan, bahwa lamanya proses mulai dari pengajuan permohonan permintaan berlangganan air minum, secara teoritis berjalan kurang lebih 22 hari dengan syarat kelengkapan teknis telah tersedia dan calon pelanggan segera membayar biaya pemasangan.

Sedangkan untuk biaya yang harus ditanggung oleh pelanggan bergantung pada dua hal yaitu :

- a. Ada tidaknya pipa jaringan distribusi di lokasi pelanggan
- b. Luas tanah yang dimiliki oleh pelanggan yang di tempati untuk penyambungan air minum.

## **Pembahasan**

### **a. Sebab – sebab timbulnya masalah**

Adapun penyebab timbulnya masalah yang dihadapi oleh Perusahaan daerah Air Minum Sidoarjo dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa air minum pada pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Adanya perkembangan jumlah pelanggan yang semakin meningkat dari tahun ke tahun sehingga hal tersebut menuntut PDAM agar di dalam pelayanan kepada pelanggan lebih ditingkatkan.
2. Masih ada orang dalam yaitu pegawai PDAM sendiri yang bertindak sebagai pengurus penyambungan yang tidak mengatasnamakan instansi.
3. Sikap dan tanggapan PDAM dalam hal penanganan kerusakan jaringan air minum pelanggan ternyata masih kurang atau lambat.
4. Terlalu lamanya realisasi penyambungan bila diurus sendiri, apabila dibandingkan dengan diurus orang lain atau orang dalam.

**b. Akibat timbulnya masalah**

Dengan sebab – sebab yang dapat menimbulkan masalah seperti diatas, kiranya jelas bahwa hal itu akan dapat menimbulkan akibat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Adapun akibat – akibat yang ditimbulkan adalah sebagai berikut :

1. Banyak masyarakat yang mengurus penyambungan air minumnya melalui “orang dalam” dari pada mengikuti prosedur secara formal.
2. Masih banyak masyarakat yang mengurus penyambungan melalui orang lain, karena proses penyambungan lebih cepat, jika dibandingkan kalau mereka mengurus sendiri.
3. Biaya yang terlalu mahal untuk mereka yang mengurus orang dalam dan dapat mencapai dua kali biaya yang telah ditetapkan, bila dibandingkan dengan yang mengurus sendiri.

**c. Pemecahan Masalah**

Upaya – upaya yang dilakukan oleh PDAM Sidoarjo :

1. Telah dibuatkan lembar kendali pemasangan baru, nampak jelas dimana keterlambatan proses pemasangan baru itu terjadi.
2. Telah disiapkan petugas jaga untuk kebocoran sampai – sampai malam hari.
3. Telah diadakan operasi Penertiban Pelanggan  
Bagaimanapun petugas PDAM dalam rangka meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan jasa air minum tetap berjalan sebagaimana mestinya dan sesuai dengan urutan pengajuan permohonan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil pembahasan dalam penelitian di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

Kurang lancarnya prosedur penyambungan air minum dalam arti lambatnya pelayanan yang diberikan oleh PDAM membuat masyarakat enggan untuk berurusan dengan prosedur yang formal. Hal ini nampak dengan jelas banyak masyarakat yang mengurus penyambungan air minumnya menempuh jalan pintas melalui “orang dalam” yaitu PDAM sendiri. Sebagai akibat dari kurang lancarnya prosedur penyambungan air minum ditambah dengan kebutuhan masyarakat akan air bersih yang mendesak membuat masyarakat cenderung untuk menempuh jalan pintas dan mau membayar mahal. Hal ini dapat mengurangi dan bahkan menghalangi usaha pemerintah dalam menciptakan aparatur yang bersih dan berwibawa. Selain itu juga dapat mengakibatkan apatisme masyarakat dalam memperoleh penyambungan air minum.

Adanya pengurusan melalui “orang dalam” yang hanya membutuhkan waktu kurang dari 22 hari, dalam penyelesaiannya menunjukkan bahwa rentang waktu yang telah ditetapkan untuk mendapatkan penyambungan, kurang lebih 22 hari adalah rentang waktu maksimal untuk mendapatkan penyambungan air minum. Sedang kenyataannya untuk mereka yang mengurus sendiri membutuhkan waktu kurang lebih 45 hari – 60 hari.

Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui bagaimana proses yang sebenarnya, mulai dari pengajuan permohonan sampai diduplikasinya

penyambungan mereka hanya mengetahui bahwa setiap pengajuan akan dilayani tanpa pertimbangan yang lain misalnya ada tidaknya pipa jaringan distribusi penyambungan air minum. Keadaan ini membuat masyarakat mempunyai anggapan yang salah tentang pelayanan penyambungan air minum yaitu penyambungan akan lebih cepat apabila memberi biaya tambahan kepada petugas. Meskipun kenyataan itu juga sering terjadi. Adanya unsure “kesengajaan” dari aparat, yang lebih mendahulukan mereka yang membayar lebih mahal dari pada pemohon yang telah lebih dulu mengajukan permohonan meskipun persyaratan telah dipenuhi.

Sistem dan prosedur dari penyambungan yang sebenarnya tidak terlalu sulit, hanya waktu yang dibutuhkan untuk pemrosesan yang lambat, yaitu secara formal kurang lebih 30 hari. Dalam menghindari kesalahan dalam perhitungan pemakaian air, langkah yang diambil oleh PDAM adalah tepat dengan memeriksa water meter setiap bulan dan ada petugas khusus yang datang untuk kewajibannya tanpa harus datang ke kantor PDAM.

Lambatnya PDAM dalam menangani kerusakan yang diadukan oleh pelanggan dan sikap yang kurang dalam arti pengaduan tidak dapat di layani sebagaimana mestinya.

## **B. Saran – saran**

1. Penyebar luas informasi tentang prosedur yang harus dilalui oleh pelanggan untuk mendapatkan penyambungan air minum harus digalakkan untuk mencegah adanya jalan pintas yang sering dilakukan. Penyebarluasan informasi dilakukan baik melalui media masa atau media lain seperti mengikuti pameran pembangunan dengan menerangkan secara detail syarat



apa saja yang harus di penuhi, bagaimana prosesnya dan berapa besar biaya yang dibutuhkan.

2. Adanya penyambungan air minum yang melalui “orang dalam” memungkinkan timbulnya penyelesaian penyambungan air minum yang dibuat dengan sengaja untuk tujuan komersial dan mengganggu tercapainya aparaturnya yang bersih dan berwibawa. Salah satu cara yang harus dilaksanakan dengan menggunakan kartu kendali untuk memonitor dimana letak keterlambatan tersebut.

3. Transparansi Birokrasi

Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik sebagai pegawai pemerintah dan pegawai daerah yang bertanggung jawab, maka seharusnya bagian operasional dalam PDAM dapat bergerak cepat sesuai dengan prosedur dan transparansi didalam pengurusan dapat terjadi dan saran dapat lebih diperbaiki.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Sosial*, Format – format Kuantitatif dan Kualitatif, Arilangga University, Surabaya 2001
- Chester I Bernard, dalam The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, cetakan k-4, PD, Padya Indra, Yogyakarta, 1977.
- Devas, Nick, Financing, *Local Government in Indonesia*, diterjemahkan oleh masri maris, *Keuangan Pemerintah daerah di Indonesia*, cetakan pertama, penerbit UI-Press, Jakarta, 1989.
- Faried Ali, *Metodologi Penelitian Sosial dalam Bidang Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1996.
- George R. Terry, dalam Winardi, *Asas – asas Manajemen*, edisi ke delapan, cetakan ke IV, Penerbit Alumni, Bandung 1986.
- Husaini Usman dan Purnomo S.S, *Metodologi Penelitian Sosial*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 1995.
- M. Natsir Said, *Perusahaan – perusahaan Pemerintah di Indonesia, ditinjau dari segi Hukum Perusahaan*, cetakan ke-1, Penerbit Alumi, Bandung, 1985.
- Moekiyat, *Kamus Pemerintahan*, cetakan ke-1, Penerbit Alumni, Bandung, 1985.
- Pengantar Administrasi Pembangunan*, cetakan ke delapan, Penerbit LP3ES, Jakarta, 1985.
- M. Dawam Rahardjo, *Birokrasi yang Ambivelen dan Tuntutan Pelayanan*, Prisma, nomor 12, tahun ke XIV, Penerbit LP3ES, Jakarta, Desember 1986.
- Norman, N.Barish, *Analysis of Administration* dalam S. Pamudji Winardi, Analisa Administrasi, cetakan ke-2 Penerbit Bina Aksara, Jakarta, 1981.

- Sanapiah Faisal, *Pengumpulan data dalam Penelitian Kualitatif*, Kumpulan Materi Badan Musyawarah Perguruan Tinggi Swasta Indonesia, (BMPTSI), Surabaya, 1998.
- Said, M. Natsir Said, *Perusahaan – perusahaan Pemerintah di Indonesia, ditinjau dari segi Hukum Perusahaan*, cetakan ke-1, Penerbit Alumi, Bandung, 1985.
- Soemita Adikoesoemah, R. *Prosedur dan Metode Suatu Pengantar*, Cetakan ke-II, Penerbit Sinar Baru, Bandung, 1985.
- Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, C.V Rajawali, Jakarta, 1992.
- Sarwoto, *Dasar – dasar Organisasi dan Manajemen*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988.
- Surachmad, Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmu Dasar dan Teknik*, Penerbit Tarsito, Bandung, 1980.
- Teguh Yuwono, *Manajemen Otonomi Daerah (Membangun daerah Berdasarkan Paradigma Baru)*, CL. GAPPS Diponegoro University, 2001, hal.174.
- Wajong, J, *Azas dan Tujuan Pemerintah Daerah*, Cetakan ke-1 Penerbit Ichtiar, Jakarta, 1975.