



# Pengaruh Tarif dan Biaya Pemasangan Baru terhadap Minat Masyarakat Kota Bogor Menggunakan Layanan PDAM

Weni Putri Rahmadani<sup>1</sup>, Nining Latianingsih<sup>2</sup>, Anwar Mustofa<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, [wenirahmadani99@gmail.com](mailto:wenirahmadani99@gmail.com)

<sup>2</sup>Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, [nining.latianingsih@bisnis.pnj.ac.id](mailto:nining.latianingsih@bisnis.pnj.ac.id)

<sup>3</sup>Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, [anwar.mustofa@bisnis.pnj.ac.id](mailto:anwar.mustofa@bisnis.pnj.ac.id)

## ABSTRACT

*This research aims to analyze and determine the partial and simultaneous effect of drinking water bill rates and the cost of installing a new PDAM pipe network on public interest in using PDAM water sanitation services, especially in the Sukaesmi sub-district, Tanah Sareal, Bogor City. This research is included in causal associative research with a quantitative approach. The total population is 100 houses using pump wells with sample calculations using the slovin formula so that the number of samples used is 50 respondents. The sampling technique used was purposive sampling. Testing the instrument using validity and reliability tests. The data analysis method used multiple linear regression analysis, the coefficient of determination R<sup>2</sup>, T test, and F test. Data processing in this study was carried out using the SPSS 25 software program for windows. The regression equation model  $Y = 100.477 - 0.160(X1) - 0.272(X2) + e$  is feasible to use. Based on the partial correlation results, the drinking water bill rate variable (X1) has an influence on public interest in using PDAM water sanitation services (Y) by 49.84%, while the installation cost of the new PDAM pipe network (X2) has an influence on community interest using PDAM water sanitation services (Y) by 53.29%. Based on the results of the analysis of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) of 54% public interest in using PDAM water sanitation services is influenced by the tariff for drinking water and the cost of installing new PDAM pipeline networks, while the remaining 46% is influenced by other variables not examined in this study such as area coverage, income, customer service, ease of access, household income, population location, network coverage, water quality, and so on.*

**Keywords:** Account Tariff, Installation Fee, Public Interest, PDAM.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara tarif rekening air minum dan biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM, khususnya di wilayah kecamatan Sukaesmi, Tanah Sareal, Kota Bogor. Penelitian ini termasuk dalam penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah populasi sebanyak 100 rumah pengguna sumur pompa dengan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 50 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan purposive sampling. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi R<sup>2</sup>, uji T, dan uji F. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program software SPSS 25 for windows. Model persamaan regresi  $Y = 100,477 - 0,160(X1) - 0,272(X2) + e$  sudah layak untuk digunakan. Berdasarkan hasil korelasi secara parsial variabel tarif rekening air minum (X1) memberikan pengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM (Y) sebesar 49,84 %, sedangkan biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM (X2) memberikan pengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM (Y) sebesar 53,29%. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 54% minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM dipengaruhi oleh tarif rekening air minum dan biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM, sedangkan sisanya 46% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti jangkauan wilayah, pendapatan, layanan pelanggan, kemudahan akses, pendapatan rumah tangga, lokasi penduduk, jangkauan jaringan, kualitas air, dan lain sebagainya.

**Kata Kunci:** Tarif Rekening, Biaya Pemasangan, Minat Masyarakat, PDAM.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## PENDAHULUAN

Sistem pemerintahan daerah di Indonesia diatur secara otonom oleh pemerintah daerah. Pemerintah daerah tingkat kota membuat peraturan daerah untuk warga, kantor pelayanan masyarakat, serta badan usaha milik daerah (BUMD). Salah satu BUMD yang diatur oleh pemerintah daerah tingkat kota adalah layanan sanitasi air minum daerah atau yang lebih dikenal oleh masyarakat sebagai layanan PDAM. Peraturan mengenai layanan PDAM dikeluarkan oleh setiap Walikota daerah penyebaran sanitasi air PDAM.

PDAM merupakan kepanjangan dari nama kantor Perusahaan Daerah Air Minum sebelum dikeluarkannya peraturan daerah yang mengganti nama Perusahaan Daerah Air Minum menjadi PERUMDA (Perusahaan Umum Daerah) sebagaimana tertulis dalam Perda No. 21 tahun 2019. Namun masyarakat lebih sering menggunakan singkatan PDAM untuk layanan sanitasi air dari perusahaan ini. Hingga saat ini tercatat ada 450 kantor PDAM yang tersebar di kota-kota di Indonesia.

Sasaran konsumen PDAM adalah rumah penduduk yang terjangkau oleh jaringan pipa PDAM. Akan tetapi tidak semua penduduk memasang jaringan sanitasi air PDAM. Masih ada beberapa penduduk yang tidak memasang layanan PDAM untuk memenuhi kebutuhan air sehari-hari. Penduduk yang belum menggunakan layanan PDAM atau yang disebut oleh perusahaan sebagai calon konsumen adalah Penduduk yang masih menggunakan sumber air dari tanah galian atau yang umum disebut sumur.

Salah satu wilayah yang penduduknya masih banyak menggunakan sumur adalah di wilayah Kelurahan Sukaresmi, Kecamatan Tanah Sareal, Kota Bogor. Mayoritas penduduk di kelurahan Sukaresmi adalah penduduk asli kota bogor yang menggunakan sumur galian untuk memenuhi kebutuhan air bersih. Wilayah

kelurahan Sukaresmi memiliki jumlah sumur galian yang cukup banyak. Berdasarkan profil kelurahan Sukaresmi terdapat sebanyak 2.000 sumur dan 100 sumur pompa di Kelurahan Sukaresmi. Hal ini menunjukkan

bahwa masih ada penduduk Kelurahan Sukaresmi yang menggunakan sumur galian sebagai sumber air untuk keperluan sehari-hari, dengan kata lain, penggunaan layanan PDAM di kelurahan Sukaresmi belum merata.

Besaran tarif air minum ditetapkan berdasarkan lokasi dan luas bangunan serta jumlah orang yang tinggal dalam satu rumah sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kota Bogor. Tarif rekening air minum diakumulasikan dengan penggunaan air dalam kurun waktu satu bulan. Tarif rekening air minum dapat berubah sesuai dengan pembaruan peraturan daerah atau kondisi rumah apabila saat pemeriksaan lapangan oleh tim teknis PDAM terdapat perubahan atas kondisi rumah saat mendaftar PDAM dan saat dilakukannya pemeriksaan rutin.

Golongan pelanggan ditetapkan berdasarkan jenis bangunan yang akan dipasang jaringan pipa PDAM. Perubahan golongan pelanggan dilakukan setelah mendapatkan temuan perubahan kondisi rumah dan penggunaan air. Kantor PERUMDA Tirta Pakuan Kota Bogor akan memberikan surat pemberitahuan atas perubahan golongan pelanggan pada pelanggan yang ditemukan perbedaan data administrasi dengan kondisi langsung di rumah atau tempat yang terdaftar sebagai pelanggan. Perubahan golongan pelanggan terjadi setiap bulannya kepada pelanggan yang berbeda-beda.

Pengguna yang baru pertama kali menggunakan layanan PDAM harus mengeluarkan biaya pemasangan jaringan pipa PDAM dan rekening bulanan penggunaan PDAM. Biaya pemasangan jaringan pipa PDAM merupakan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan penyaluran air dari PDAM. Biaya pemasangan jaringan pipa PDAM ditanggung penuh oleh calon pelanggan atau diberikan subsidi oleh pemerintah daerah jika ada program untuk masyarakat tidak mampu.

Tarif dan Biaya Pemasangan (Instalasi) baru jaringan pipa PDAM harus diperhatikan karena berkaitan dengan minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air dari perusahaan. Maka dari itu perlu adanya analisis dari faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM. Sehingga berdasarkan uraian di atas



peneliti tertarik untuk mengamilih judul penelitian yaitu “Pengaruh Tarif dan Biaya Pemasangan Baru terhadap Minat Masyarakat Kota Bogor Menggunakan Layanan PDAM”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tarif rekening air minum dan biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM di Kota Bogor.

## LITERATUR REVIEW

### Tarif Air Minum

Tarif air minum merupakan harga yang harus dibayarkan atas jasa pelayanan air minum oleh perusahaan daerah yang berdasarkan jumlah pemakaian air minum oleh pelanggan dan dihitung per m<sup>3</sup>. Tarif air minum ditetapkan oleh pemerintah daerah Kota Madya berdasarkan golongan pelanggan. Menurut Peraturan Walikota Bogor Nomor 66 Tahun 2018 tentang Tarif Air Minum Perusahaan Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor “Tarif air minum adalah harga air minum untuk setiap m<sup>3</sup> (meter kubik) yang harus dibayar oleh pelanggan”.

### Golongan Tarif Air Minum

Golongan tarif adalah pengelompokan tarif berdasarkan klasifikasi pelanggan. Golongan tarif dibuat untuk menentukan golongan pelanggan berdasarkan jenis rumah pelanggan. Berdasarkan Peraturan Walikota Bogor Nomor 66 Tahun 2018 tentang Tarif Air Minum Perusahaan Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor “Golongan Tarif Pelanggan adalah pengelompokan jenis pelanggan untuk menentukan besaran tarif PDAM”.

Indikator tarif menurut Kotler dan Amstrong dalam terjemahan Sabran (2015:52) antara lain sebagai berikut:

- Keterjangkauan Harga
- Kesesuaian harga dengan kualitas produk
- Daya saing harga
- Kesesuaian harga dengan manfaat

### Biaya

Biaya memiliki berbagai pengertian dan pendapat yang berbeda-beda dari masing-

masing ahli. Biaya didefinisikan secara umum dan khusus sesuai dengan bidang ilmu yang diterapkan. Para pakar mengartikan biaya dengan berbagai macam arti menurut bidangnya. Menurut Harnanto (2017:22) “biaya (cost) adalah jumlah uang yang dinyatakan dari sumber-sumber (ekonomi) yang dikorbankan (terjadi dan akan terjadi) untuk mendapatkan sesuatu atau mencapai tujuan tertentu”.

Menurut Mulyadi (2012:8) biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi, yang diukur dalam satuan uang yang telah terjadi untuk tujuan tertentu. Biaya memiliki empat unsur pokok antara lain sebagai berikut:

- Biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomi
- Diukur dalam satuan uang
- Yang telah terjadi atau secara potensial akan terjadi
- Pengorbanan tersebut untuk tujuan tertentu

### Pemasangan Jaringan (Instalasi)

Suatu jasa layanan yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari tentu memerlukan peralatan untuk mendapatkan produk dari layanan yang ditawarkan. Pemasangan peralatan atau yang umum disebut dengan instalasi sangat erat kaitannya dengan jasa layanan atas produk yang digunakan dalam jangka panjang. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) “instalasi merupakan perangkat peralatan teknik beserta perlengkapan yang dipasang pada posisinya dan siap digunakan”. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikatakan instalasi adalah pemasangan atas peralatan teknik untuk mendapatkan fasilitas layanan yang ditawarkan atas suatu barang atau jasa.

### Biaya Pemasangan (Instalasi)

Biaya pemasangan (instalasi) adalah biaya yang dikeluarkan atas pemasangan peralatan teknis untuk mendapatkan layanan atau manfaat dari barang atau jasa yang ditawarkan. Peraturan Wali Kota Bogor No. 50 Tahun 2017 tentang Pedoman Penghitungan Biaya Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor menjelaskan “Biaya pemasangan baru adalah biaya yang harus dibayar oleh calon pelanggan yang mengajukan permohonan pemasangan



sambungan saluran air minum PDAM”.

Merujuk pada keputusan direksi PAM Jaya Nomor 64/2008 tentang Biaya Penyambungan Saluran Air Minum “yang termasuk dalam biaya sambungan antara lain: Diameter meter air, biaya sambungan, biaya administrasi, serta uang jaminan langganan”.

Indikator yang terdapat pada biaya pemasangan (instalasi) jaringan pipa PDAM antara lain sebagai berikut:

Penetapan K3 di lingkungan perkantoran harus sesuai dan berpedoman pada undang-undang yang berlaku, yaitu UU No. 1 Tahun 1970 yang memiliki tujuan sebagai berikut:

- Biaya Acesories dan bahan untuk sambungan baru
- Biaya Jaminan Langganan
- Biaya Administrasi dan Upah
- Biaya Survey dan Perencanaan
- Biaya Pembuatan Plat PDAM
- Biaya Non Standar

### Minat

Menurut Kotler (2016:19) Minat merupakan sesuatu yang timbul setelah menerima rangsangan dari produk yang dilihatnya, kemudian timbul ketertarikan untuk mencoba produk tersebut dan akhirnya timbul keinginan untuk membeli dan dapat memiliki produk tersebut.

Sedangkan menurut Syah (2016:10) minat (interest) secara sederhana berarti kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu. Istilah minat merupakan terminologi aspek kepribadian untuk menggambarkan adanya kemauan, dorongan (force) yang timbul dari dalam diri individu untuk memilih objek lain yang sejenis.

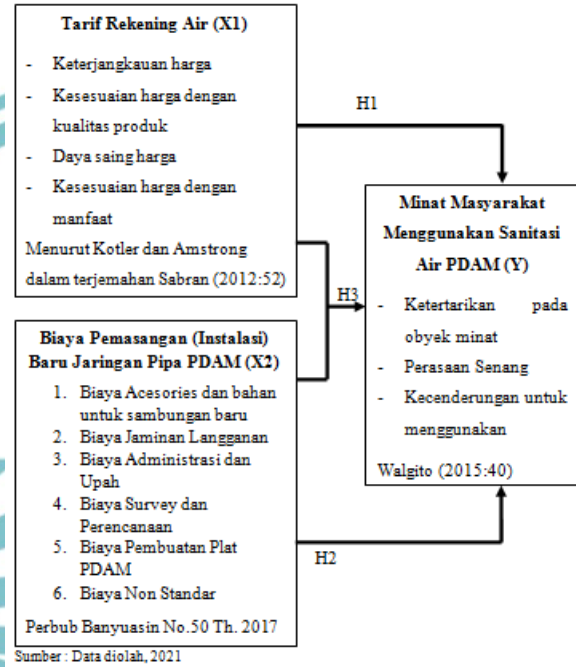
Indikator minat menurut Walgito (2015:40) antara lain sebagai berikut:

- Ketertarikan pada obyek minat
- Perasaan senang
- Kecenderungan untuk menggunakan

### DESKRIPSI KONSEPTUAL

Penelitian ini memiliki tiga variabel yang terdiri dari dua variabel dependen yaitu Tarif Rekening Air dan Biaya Pemasangan (Instalasi) Baru

Jaringan Pipa PDAM dan variabel independen minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM. Skema deskripsi konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Deskripsi Konseptual

### HIPOTESIS PENELITIAN

- Secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel tarif rekening air minum terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM.
- Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM.
- Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel tarif rekening air minum dan biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM secara serempak terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM.

### METODE PENELITIAN

#### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Sukaresmi Kecamatan Tanah Sareal, Kota Bogor.

#### Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah 100 rumah warga yang menggunakan sumur dengan



pomp. Jumlah sampel yang diambil untuk dijadikan responden dalam penelitian ini berdasarkan rumus slovin, yaitu:

$$s = \frac{100}{1 + 100(0.01)^2} = 50 \text{ Responden}$$

Adapun kriteria pemilihan sampel adalah sebagai berikut:

1. Status warga merupakan pemilik rumah
2. Bukan pendatang atau penyewa rumah
3. Tidak menggunakan alternatif sanitasi air lain untuk keperluan harian kecuali kebutuhan air minum

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Jenis penelitian asosiatif kausal ini bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh suatu faktor terhadap suatu fenomena yang diukur dengan statistik berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dengan sejumlah skor dan disimpulkan dalam bentuk nilai hasil perhitungan statistik.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada departemen Administrasi Umum dan Arsip Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai departemen yang menerima dan menjawab surat keluhan pelanggan serta menangani administrasi calon pelanggan. Sedangkan penyebaran kuesioner yang dilakukan adalah butir pernyataan menggunakan skala likert. Sugiyono (2017:93) "Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial".

### Pengolahan Data

Data yang telah diperoleh selanjutnya diolah dengan analisis data statistik menggunakan program *software IBM SPSS*. Analisis yang dilakukan untuk mengolah data antara lain uji instrumen, uji asumsi klasik serta uji hipotesis. Proses pengolahan data yang dilakukan sebelum analisis data antara lain:

- a. Editing
- b. Coding
- c. Tabulating

### Teknik Analisis Data

Analisis regresi linear berganda dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas yaitu:

Tarif rekening air minum ( $X_1$ ), dan biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM ( $X_2$ ) terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM ( $Y$ ) dengan persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

- $Y$  : Minat Masyarakat Menggunakan Layanan Sanitasi Air PDAM
- $a$  : Bilangan Konstanta
- $b_1, b_2$  : Koefisien Regresi
- $X_1$  : Tarif Rekening Air Minum
- $X_2$  : Biaya Pemasangan (Instalasi) Baru Jaringan Pipa PDAM
- $e$  : Epsilon (Pengaruh faktor lain)

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat kelurahan Sukaresmi, penulis memperoleh data karakteristik responden yang terdiri dari domisili RT/RW, pendidikan terakhir, dan status rumah sebagai berikut:

- a. Domisili RT/RW: banyaknya responden berdasarkan domisili RT/RW yaitu responden yang berdomisili di RT/RW 001/003 sebanyak 21 orang (42%), RT/RW 001/002 sebanyak 1 orang (2%), RT/RW 003/002 sebanyak 2 orang (4%), RT/RW 003/003 sebanyak 15 orang (30%), dan RT/RW 004/002 sebanyak 11 orang (22%).
- b. Pendidikan terakhir : banyaknya responden dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 11 orang (22%), SMP/MTS Sederajat sebanyak 14 orang (28%), SMA/SMK Sederajat sebanyak 22 orang (44%), Diploma (D3) sebanyak 1 orang (2%), dan Sarjana (S1) sebanyak 2 orang (4%).
- c. Status rumah : banyaknya responden dengan status rumah hasil membangun sendiri sebanyak 29 orang (58%),



warisan keluarga sebanyak 15 orang (30%), beli jadi sebanyak 6 orang (12%), dan rumah dinas sebanyak 0.

**Hak Cipta**

Data yang diperoleh dari pengumpulan kuesioner selanjutnya dilakukan pengujian validitas, instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor total dalam taraf signifikansi 0,05 dengan rumus Korelasi *Product Moment Pearson*. Instrumen bisa dinyatakan valid apabila mempunyai nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  yang didapat adalah  $df=50-2=58$  maka tabel  $r$  pada angka 58 *Product Moment* adalah 0,2787.

**Tabel 1**

Validitas tarif rekening air minum

Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Ket
X1.1	0,5193	0,2787	Valid
X1.2	0,4854		Valid
X1.3	0,3356		Valid
X1.4	0,6106		Valid
X1.5	0,3748		Valid
X1.6	0,3017		Valid
X1.7	0,6789		Valid
X1.8	0,3190		Valid
X1.9	0,5616		Valid
X1.10	0,6836		Valid
X1.11	0,6043		Valid
X1.12	0,6111		Valid
X1.13	0,7835		Valid
X1.14	0,7710		Valid
X1.15	0,3446		Valid
X1.16	0,3184		Valid
X1.17	0,5759		Valid
X1.18	0,3184		Valid
X1.19	0,3982		Valid
X1.20	0,3261		Valid

Berdasarkan tabel 1 pengujian validitas untuk variabel tarif rekening air minum mempunyai nilai korelasi di atas 0,2787 dengan demikian berarti item pernyataan dari variabel tarif rekening air minum dinyatakan valid.

**Tabel 2**

Validitas biaya pemasangan (instalasi) baru Jaringan Pipa PDAM

Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Ket
X2.1	0,6156	0,2787	Valid
X2.2	0,5565		Valid
X2.3	0,4224		Valid
X2.4	0,3259		Valid
X2.5	0,5542		Valid
X2.6	0,4708		Valid
X2.7	0,5716		Valid
X2.8	0,4272		Valid
X2.9	0,6637		Valid
X2.10	0,4799		Valid
X2.11	0,6060		Valid
X2.12	0,6247		Valid
X2.13	0,5916		Valid
X2.14	0,4671		Valid
X2.15	0,3444		Valid
X2.16	0,6151		Valid
X2.17	0,3758		Valid
X2.18	0,6701		Valid
X2.19	0,4131		Valid
X2.20	0,3560		Valid
X2.21	0,5362		Valid
X2.22	0,6862		Valid
X2.23	0,3799		Valid
X2.24	0,3427		Valid
X2.25	0,3318		Valid
X2.26	0,3821		Valid
X2.27	0,5617		Valid
X2.28	0,4666		Valid

Berdasarkan tabel 2 pengujian validitas untuk variabel biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM mempunyai nilai korelasi di atas 0,2787 dengan demikian berarti item pernyataan dari variabel biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM dinyatakan valid.

**Tabel 3**

Validitas minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM

item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Ket
Y1	0,5420	0,2787	Valid
Y2	0,4851		Valid
Y3	0,5885		Valid
Y4	0,5552		Valid
Y5	0,6611		Valid
Y6	0,5698		Valid
Y7	0,6469		Valid
Y8	0,2876		Valid
Y9	0,4377		Valid
Y10	0,3042		Valid
Y11	0,3613		Valid
Y12	0,2878		Valid
Y13	0,4619		Valid
Y14	0,3321		Valid
Y15	0,3174		Valid

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Berdasarkan tabel 3 pengujian validitas untuk variabel minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM mempunyai nilai koefisien korelasi di atas 0,2787 dengan demikian pernyataan dari variabel minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menunjukkan konsistensi hasil pengukuran bila dilakukan pengukuran kembali terhadap objek yang sama. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Jika nilai suatu variabel memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,700 maka variabel tersebut dapat dikatakan reliabel.

**Tabel 4**

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tarif Rekening Air Minum (X1)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,845	20

Berdasarkan tabel 4 pengujian reliabilitas variabel tarif rekening air minum mempunyai nilai di atas 0,700 dengan demikian berarti item pernyataan dari variabel tarif rekening air minum dinyatakan reliabel.

**Tabel 5**

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Biaya Pemasangan (Instalasi) Baru Jaringan Pipa PDAM (X2)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,887	28

Berdasarkan tabel 5 pengujian reliabilitas variabel biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM mempunyai nilai di atas 0,700 dengan demikian berarti item pernyataan dari variabel biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM dinyatakan reliabel.

**Tabel 6**

Hasil Uji Reliabilitas Minat Masyarakat Menggunakan Layanan Sanitasi Air PDAM (Y)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,728	15

Berdasarkan tabel 6 pengujian reliabilitas variabel minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM mempunyai nilai di

atas 0,700 dengan demikian berarti item pernyataan dari variabel minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM dinyatakan reliabel.

### Analisis Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal atau distribusi data yang mempunyai pola seperti distribusi normal. Pengujian dilakukan menggunakan tabel *one sample kolmogorov smirnov*.

**Tabel 7**

Hasil Uji Normalitas

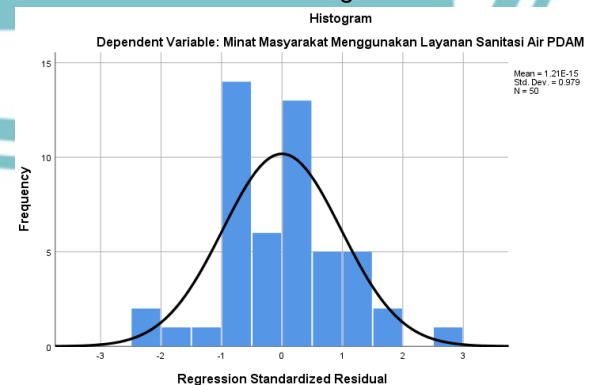
#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.80179859
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.068
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Hasil perhitungan pada tabel uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* di atas menunjukkan hasil signifikansi (Sig) sebesar 0,200 (lebih besar dari  $\alpha = 0,050$ ) maka dapat dipastikan penyebaran data variabel pada penelitian ini berdistribusi normal.

**Grafik 1**

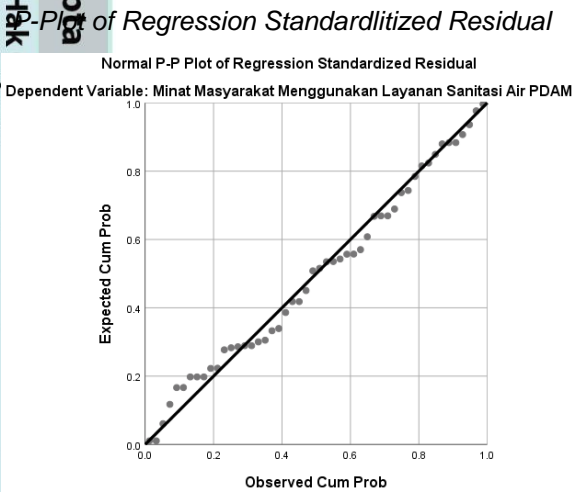
Grafik Histogram



Pada grafik 1 dapat dilihat grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.



Grafik 2



pada grafik 2 pada *P-Plot of Regression Standardized Residual* dapat dilihat bahwa data (titik) menyebar mendekati garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

**Uji Multikolonieritas**

Uji multikolonieritas dilakukan dengan melihat nilai tolerance serta tingkat *variance inflation factor* (VIF). Dikatakan tidak terdapat multikolonieritas dalam model regresi apabila tolerance > 0,1 dan VIF < 10.

Tabel 8

Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tarif Rekening Air Minum	.148	6.766
	Biaya Pemasangan (Instalasi) Baru Jaringan Pipa PDAM	.148	6.766

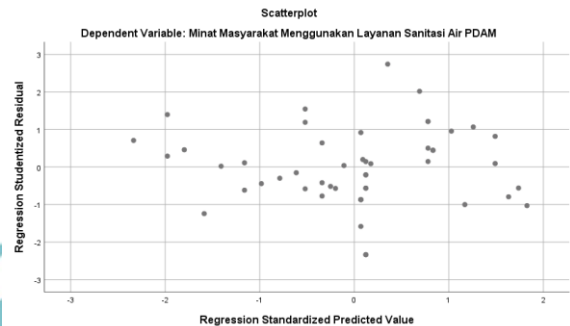
a. Dependent Variable: Minat Masyarakat Menggunakan Layanan Sanitasi Air PDAM

Pada tabel 8 dapat dilihat pada kedua variabel tidak terdapat multikolonieritas karena besarnya VIF lebih kecil dari 10 atau  $6,766 < 10$  dan memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,1 atau  $0,148 > 0,1$ . Berdasarkan hasil perhitungan nilai tolerance dan VIF dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

**Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ada kesamaan atau ketidaksamaan varian antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain, jika titik-titik pada grafik *Scatterplot* menyebar maka berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

Grafik 3  
Scatterplot



Pada grafik 3 dapat dilihat bahwa titik-titik pada grafik *Scatterplot* hasil pengujian heteroskedastisitas pada *sresid by zpred* dengan SPSS ver 25.0 menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan sehingga model regresi layak untuk digunakan.

**Uji Hipotesis**

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengkaji seberapa besar pengaruh tarif rekening air minum (X1) dan biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM (X2) terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM (Y).

Tabel 9

Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	100.477	5.839
	Tarif Rekening Air Minum	-.160	.189
	Biaya Pemasangan (Instalasi) Baru Jaringan Pipa PDAM	-.272	.132

a. Dependent Variable: Minat Masyarakat Menggunakan Layanan Sanitasi Air PDAM

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Pada tabel 9 dapat diperoleh model persamaan regresi  $Y = 100,477 - 0,160 X_1 - 0,272 X_2 + e$ . Dengan nilai konstanta sebesar 100,477 yang berarti arti jika variabel Y tidak dipengaruhi oleh kedua variabel bebasnya atau  $X_1$  dan  $X_2$  bernilai 0, maka besarnya rata-rata minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM akan bernilai 100,477.

Koefisien regresi untuk variabel  $X_1$  bernilai positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel  $X_1$  dengan Y. Koefisien variabel  $X_1$  sebesar -0,160 mengandung arti untuk setiap penambahan tarif rekening air minum sebesar satu satuan akan menyebabkan turunnya minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM sebesar -0,160.

Koefisien regresi untuk variabel  $X_2$  bernilai positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel  $X_2$  dengan Y. Koefisien variabel  $X_2$  sebesar -0,272 mengandung arti untuk setiap penambahan biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM sebesar satu satuan akan menyebabkan turunnya minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM sebesar -0,272.

**Analisis Koefisien Determinasi**

**Tabel 10**

Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>		
Model	R	R Square
1	.735 <sup>a</sup>	.540

Hasil analisis pada tabel 10, dengan menggunakan perhitungan regresi, hasil uji koefisien determinasi didapat nilai R Square sebesar 0,540. Hasil ini menunjukkan bahwa sebesar 54% minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM dipengaruhi oleh variabel tarif rekening air minum ( $X_1$ ) dan biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM ( $X_2$ ) pada penelitian ini. Sedangkan sisa nilainya sebesar 46% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini seperti pendapatan rumah tangga, lokasi penduduk, jangkauan jaringan, kualitas air, dan lain sebagainya.

**Tabel 11**  
Hasil Uji Korelasi Secara Parsial

Correlations				
		X1	X2	Y
X1	Pearson Correlation	1	.923**	-.706**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	50
X2	Pearson Correlation	.923**	1	-.730**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	50	50	50
Y	Pearson Correlation	-.706**	-.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

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

Hasil analisis data pada tabel 10 di atas dapat dilakukan perhitungan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan rumus  $KD = r^2 \times 100\%$  yaitu sebagai berikut :

- 1) Variabel tarif rekening air minum ( $X_1$ )  
 $= (-0,706)^2 \times 100\% = 49,84\%$
- 2) Variabel biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM ( $X_2$ )  
 $= (-0,730)^2 \times 100\% = 53,29\%$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diketahui bahwa variabel biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM memberikan kontribusi atau pengaruh yang lebih besar terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air minum PDAM, yaitu sebesar 53,29% dan variabel tarif rekening air minum memberikan kontribusi atau pengaruh yang lebih kecil terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM, yaitu sebesar 49,84%.

**Analisis Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik T)**

**Tabel 12**

Hasil Uji Signifikansi Parsial T

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		T	Sig.
1	(Constant)	17.209	.000
	Tarif Rekening Air Minum	-.846	.402
	Biaya Pemasangan (Instalasi) Baru Jaringan Pipa PDAM	-2.057	.045

a. Dependent Variable: Minat Masyarakat Menggunakan Layanan Sanitasi Air PDAM



Dari tabel 12 di atas dapat diketahui bahwa uji signifikansi parsial untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1) Variabel Tarif Rekening Air Minum

Berdasarkan hasil analisis signifikansi t pada tabel 4.25, hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi (Sig) 0,402 > 0,05 dan nilai t hitung untuk variabel tarif rekening air minum (X1) -0,846, berarti t hitung lebih kecil dari t tabel atau t hitung < t tabel yaitu -0,846 < 2,011 maka H0 ditolak dan H1 diterima, berarti variabel tarif rekening air minum (X1) memberikan kontribusi terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM (Y). Arah koefisien regresi negatif yang signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM (Y). Semakin rendah tarif rekening air minum, maka semakin tinggi minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM (Y).

2) Variabel Biaya Pemasangan (Instalasi) Baru Jaringan Pipa PDAM

Berdasarkan hasil analisis signifikansi t pada tabel 4.25, hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi (Sig) 0,045 < 0,05 dan nilai t hitung untuk variabel biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM (X2) -2,057, berarti t hitung lebih besar dari t tabel atau t hitung > t tabel yaitu -2,057 > 2,011 maka H0 diterima dan H1 ditolak, berarti variabel biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM (X2) berkontribusi terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM (Y). Arah koefisien regresi negatif yang signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM (Y). Semakin rendah biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM (X2), maka semakin tinggi minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM (Y).

Hak Cipta :

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Analisis Uji Signifikansi Simultan F (Uji Statistik F)

Tabel 13 Hasil Uji Signifikansi Simultan F ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	451.926	2	225.963	27.610	.000 <sup>b</sup>
	Residual	384.654	47	8.184		
	Total	836.580	49			

a. Dependent Variable: Minat Masyarakat Menggunakan Layanan Sanitasi Air PDAM

b. Predictors: (Constant), Biaya Pemasangan (Instalasi) Baru Jaringan Pipa PDAM, Tarif Rekening Air Minum

Tabel 13 di atas menunjukkan nilai F<sub>hitung</sub> = 27,610 > F<sub>tabel</sub> (3,20) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama tarif rekening air minum (X1) dan biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM (X2) mempunyai pengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM. Hal ini berarti Ha3 diterima dan Ho3 ditolak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh tarif rekening air minum dan biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM studi kasus pada masyarakat di kelurahan Sukaresmi, Tanah Sareal, Kota Bogor, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Pengaruh tarif rekening air minum secara parsial terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM memiliki nilai signifikansi sebesar 0,402 > 0,05, sehingga hipotesis ditolak dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,846. Artinya, tarif rekening air minum secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM.
- b. Pengaruh biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM secara parsial terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM memiliki nilai signifikansi sebesar 0,045 < 0,05, sehingga hipotesis diterima dengan nilai koefisien uji regresi sebesar -2,057. Artinya, biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM memiliki



pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM.

Tarif rekening air minum dan biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hasil uji determinasi, tarif rekening air minum dan biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM memberikan kontribusi sebesar 54% terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM. Sisanya sebanyak 46% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti jangkauan wilayah, pendapatan, layanan pelanggan, kemudahan akses, dan lain sebagainya pendapatan rumah tangga, lokasi penduduk, jangkauan jaringan, kualitas air, dan lain sebagainya.

#### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, tarif rekening air minum dan biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM terhadap minat masyarakat menggunakan layanan sanitasi air PDAM studi kasus pada masyarakat Kelurahan Sukaresmi, Kecamatan Tanah Sereal, Kota Bogor dapat terlihat jawaban responden yang mayoritas berada pada interval skor penelitian setuju dan sangat setuju. Untuk menetapkan tarif rekening air minum dan biaya pemasangan baru jaringan pipa PDAM, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian variabel tarif rekening air minum, ada beberapa indikator tarif rekening air minum yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan. Indikator tersebut adalah daya saing harga. Seharusnya perusahaan dapat memberikan gambaran mengenai tarif rekening air minum pada pemakaian bulanan seperti rata-rata penggunaan debit air pelanggan PDAM yang sesuai dengan golongan pelanggan. Dengan demikian, masyarakat dapat memperkirakan jumlah yang akan mereka bayarkan per bulan jika menggunakan layanan sanitasi air PDAM, hal ini dimaksudkan karena banyak masyarakat

yang tidak dapat memperkirakan debit air yang digunakan untuk kehidupan sehari-hari dan tidak dapat menghitung tarif air dengan perkiraan debit air, sehingga tidak dapat membayangkan pengeluaran bulanan untuk penggunaan air dan merasa menggunakan PDAM terbilang mahal. Selain itu, perusahaan dapat memberikan penjelasan dari golongan pelanggan karena beberapa masyarakat awam tidak memahami kode pelanggan yang tertera pada daftar tarif berdasarkan golongan pelanggan.

b. Berdasarkan hasil penelitian biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM dapat diketahui bahwa ada beberapa indikator dari biaya pemasangan (instalasi) baru jaringan pipa PDAM yang harus perusahaan lebih perhatikan kembali yaitu biaya jaminan langganan dan biaya administrasi dan upah. Penulis berharap perusahaan memberikan rincian biaya yang dikeluarkan untuk pemasangan jaringan pipa PDAM dan ketentuan lainnya yang tidak ditetapkan oleh pemerintah daerah. Selain itu, penulis berharap perusahaan menjelaskan kegunaan dan benefit yang diterima oleh masyarakat dari membayarkan biaya jaminan langganan dan biaya administrasi dan upah. Dengan demikian, masyarakat dapat membayangkan keuntungan menggunakan layanan sanitasi air PDAM dan tidak merasa terbebani dengan biaya yang dikeluarkan.

c. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini seperti halnya pelayanan pelanggan, sistem pendaftaran pelanggan, pendapatan masyarakat, jarak sumber pipa ke rumah warga, kebijakan perusahaan, ketersediaan layanan di daerah yang belum dialiri air dari PDAM, dan lain sebagainya. Sehingga diharapkan hasil penelitian tersebut nantinya dapat menjadi sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan kepada perusahaan agar dapat meningkatkan penyebaran pengaliran layanan sanitasi air PDAM ke seluruh tempat di daerah layanan PERUMDA Tirta Pakuan Kota Bogor atau perusahaan layanan sanitasi air minum daerah di kota-kota lain di Indonesia.

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

1. Kotler Philip. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
2. Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
3. Syah Muhibbin. 2016. *Psikologi Pendidikan Suatu Pendekatan Baru*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
4. Walgito. 2015. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : ANDI.

### Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah :

1. Peraturan Walikota Bogor Nomor 66 Tahun 2018 Tentang Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor.
2. Peraturan Wali Kota Bogor No. 50 Tahun 2017 tentang Pedoman Penghitungan Biaya Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor
3. Keputusan Direksi PAM Jaya Nomor 64/2008 tentang Biaya Penyambungan Air Minum

### Jurnal dan Skripsi :

1. Amwila, Andi Yudha dan Sinta Listari. 2019. "Pengaruh Pendapatan, Jaringan Pipa, Sumber Air Terhadap Minat Rumah Tangga Berlangganan PDAM Kota Bogor". Dalam Jurnal IKRA-ITH Ekonomika Vol 2 No 3 Bogor
2. Purwanto, Eko. 2019. "Pengaruh Kepemimpinan Dalam Penetapan Biaya Sambung Pdam Tirta Indra Terhadap Minat Masyarakat Di Kecamatan Batang Cenuku Kabupaten Indragiri Hulu" Dalam Ejournal Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Indragiri (STIA-I) Riau
3. Purwanto, Eko, Kirmizi Ritonga, dan Okta Karneli. 2017. "Pengaruh Evaluasi Kebijakan Publik, Biaya Sambung Pada Minat Masyarakat Dalam Pemanfaatan Air Bersih" Dalam Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 14, Nomor 3, Juli 2017 : 274-278 Riau
4. Tambunan P., Anggiat. 2016. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus Pada Pdam Tirta Nciho Sidikalang )" dalam Jurnal Ilmiah Methonomi Vol. 2 No. 2 (Juli – Desember 2016) Medan

Wisnu, Lipo dan Andarwati. 2017. "Pengaruh Penyertaan Modal, Efisiensi, Kompetensi, Tarif, Dan Tingkat Kehilangan Air Terhadap Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Di Indonesia (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum Di Indonesia Tahun 2017)" Dalam Ejournal Universitas Brawijaya Vol 7, No 2 SE Malang

### Website :

Kelurahan Sukaesmi Kota Bogor "Profil Kelurahan".  
(<https://kelsukaesmi.kotabogor.go.id/welcome/profil> diakses 2021)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta