



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESEDIAAN  
MEMBAYAR PELANGGAN RUMAH TANGGA  
UPT PAM KOTA METRO  
(Studi Kasus)**

**TESIS**

**MUHAMMAD FAUZI  
0906586644**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK  
JAKARTA  
NOVEMBER 2010**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESEDIAAN  
MEMBAYAR PELANGGAN RUMAH TANGGA  
UPT PAM KOTA METRO  
(Studi Kasus)**

**TESIS**

**MUHAMMAD FAUZI  
0906586644**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Magister Ekonomi**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK  
KEKHUSUSAN EKONOMI KEUANGAN NEGARA DAN DAERAH  
JAKARTA  
NOVEMBER 2010**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa tesis ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan plagiarisme, saya akan bertanggungjawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Jakarta, 24 November 2010



(MUHAMMAD FAUZI)

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : MUHAMMAD FAUZI

NPM : 0906586644

Tanda Tangan :

Tanggal : 24 November 2010

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : MUHAMMAD FAUZI  
NPM : 0906586644  
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesiediaan Membayar Pelanggan Rumah Tangga UPT PAM Kota Metro

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Widyono Soetjipto

Penguji : Arindra A. Zainal, Ph.D

Penguji : Dr. Aris Yunanto

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 November 2010

## KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, Segala rasa Syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini di tulis dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Master Ekonomi Jurusan Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Pada kesempatan ini secara khusus penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Widyono Soetjipto selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.

Selain itu, penulis juga menyadari sepenuhnya, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, ucapan terima kasih penulis haturkan kepada:

1. Ketua Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik (MPKP) FEUI beserta staf administrasi program yang telah banyak memberikan kerjasama serta kemudahan dalam proses perkuliahan.
2. Para dosen pengajar yang telah memberikan pencerahan dan wawasan baru yang sangat bermanfaat.
3. Kepala Pusbindiklatren Bappenas R.I. beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan kepercayaan untuk mengikuti Program Beasiswa Diklat Gelar Pusbindiklatren.
4. Bapak Lukman Hakim Selaku Walikota Metro, yang telah memberikan kesempatan dalam mengikuti Program Beasiswa Pusbindiklatren Bappenas.
5. Ketua beserta seluruh pegawai UPT PAM Kota Metro yang telah memberikan bantuan dalam penelitian ini.
6. Bapak “ Hi. R.A. Syarifoddin” dan Ummi “ Hj. Puznah” yang selalu mencurahkan kasih sayangnya serta doa yang terpanjatkan dalam seluruh langkah.

7. Papah “ Drs. Hi. Jenta Nurdin dan Mamah “ Hj. Wirna “ yang selalu mengiringi langkahku dengan dukungan dan motivasi.
8. Kakak dan adikku Kuneng, Ajeng & Gusti, Itah & Mas Iwan dan Fahmi beserta ponakan-ponakanku Lala, Fadil, Devandra, Sadam, Ica beserta seluruh keluarga besar yang selalu mendukung dan memotivasi.
9. Desmita dan Faisal yang selalu memberikan dukungan dan bantuan serta Hadinata Jenta yang selalu memberikan semangat dan keceriaan.
10. *My Lovely* Febrina Jenta yang selalu sabar dan terus memotivasi untuk hidup yang lebih baik dan *Matahariku* Muhammad Akmal Alfarizi bagian hidupku yang selalu memberi semangat dan inspirasi.
11. Novirdon Muchtar yang menjadi narasumber dan Hari K yang selalu membuka wawasan baru, Ari K, Adit, Yudi dan seluruh rekan-rekan Bappeda Kota Metro, terimakasih atas segala bantuannya.
12. Tiga Serangkai : Habibi (*The Cuex's men*), Vanda (*The luar Kotak's men*) kalian ada bukan untuk kebetulan tapi memang untuk ditakdirkan ada di Kenari 2, serta rekan-rekan MPKP Angkatan XXI kelas Pagi Bappenas. Semoga perjumpaan, pertemanan, keakraban ini akan terus berlanjut dan terjalin dalam silaturahmi selamanya.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan bagi kita semua, kemudahan dalam mengarungi kehidupan dan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Salemba, 24 November 2010



MUHAMMAD FAUZI

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD FAUZI  
NPM : 0906586644  
Program Studi: Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik  
Departemen : Ekonomi  
Fakultas : Ekonomi  
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesiediaan Membayar  
Pelanggan Rumah Tangga UPT PAM Kota Metro “

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 24 November 2010

Yang menyatakan,



(MUHAMMAD FAUZI)



## ABSTRAK

Nama : Muhammad Fauzi  
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kesiediaan Membayar  
Pelanggan Rumah Tangga UPT PAM Kota Metro

Tesis ini bertujuan untuk menganalisa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kesediaan membayar (WTP) pelanggan rumah tangga yang terkait dengan layanan UPT PAM. Penelitian ini merupakan studi kasus dengan mengambil lokasi di Kota Metro Provinsi Lampung.

Penelitian ini menggunakan *Contigent Valuation Method* (CVM). Data primer diperoleh dengan wawancara terhadap responden melalui daftar pertanyaan. Sedangkan data sekunder bersumber dari UPT PAM Kota Metro dan dokumen kebijakan pemerintah serta sumber lain maupun literatur pendukung lainnya. Teknik analisa probit bertingkat digunakan dalam menganalisa WTP.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 17 (tujuh belas) variabel yang diteliti terdapat 7 (tujuh) variabel yang signifikan secara bersama berpengaruh terhadap kesediaan membayar pelanggan rumah tangga UPT PAM di Kota Metro yaitu tingkat pendidikan, jumlah anggota keluarga, tingkat pendapatan keluarga, tingkat pengeluaran keluarga, kontinuitas pelayanan air, kepemilikan sumur, dan kepemilikan rumah. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini merekomendasikan bahwa Pemerintah Kota Metro khususnya UPT PAM Kota Metro perlu mempertimbangkan variabel-variabel yang signifikan berpengaruh terhadap kesediaan membayar pelanggan sebagai dasar dalam penentuan besaran tarif layanan, disamping itu UPT PAM Kota Metro perlu meningkatkan kontinuitas pelayanan.

Kata Kunci :

Kesediaan membayar (WTP), Metode *Contigent Valuation*, Probit Bertingkat, Penyediaan Air Minum, Kota Metro.

## ABSTRACT

Name : Muhammad Fauzi  
Study Programme : Master Of Planning And Public Policy  
Title : The Factors That Influence for WTP of Household Customers UPT PAM Metro City (Case Study)

*The objective of this thesis is to analyze factors that influence the Household customer's willingness to pay (WTP) related to the service of clean water. This research takes Kota Metro, Lampung Province as case study.*

*This research uses Contingent Valuation Method (CVM). Primary data were collected by interviews with respondents through a questionnaire. While secondary data obtained from the UPT PAM Metro City and government policy documents and other sources as well as other supporting literature. Ordered probit technique is used to analyze the WTP.*

*The results show that of 17 (seventeen) variables only 7 (seven) variables are having collectively significant effect on household's willingness to pay in UPT PAM Metro City. They are education level, family size, family income level, the level of household expenditures, the continuity of water services, ownership of wells, and home ownership. Accordingly, this study recommends that the Government of Metro City needs to consider those variables that significantly affect customers' willingness to pay as the basis in determining the tariffs of services. Furthermore UPT PAM Metro City needs to improve continuity of service.*

**Keywords:**

*Willingness to pay, Contingent Valuation Method (CVM), Ordered Probit, Water Supply, Metro City.*

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PESETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>1. Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Penyelenggaran Air Minum di Kota Metro.....	3
1.3. Perumusan Masalah.....	5
1.4. Ruang Lingkup/batasan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
1.7. Metodologi Penelitian.....	6
1.8. Hipotesa.....	6
1.9. Kerangka Pemikiran.....	8
1.10. Sistematika Penulisan.....	9
<b>2. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran Teoritis</b> .....	<b>10</b>
2.1. Teori Ekonomi mengenai Barang Lingkungan.....	10
2.2. Efisiensi Penyediaan Barang Publik.....	11
2.3. Alokasi Publik dalam Penyediaan Air.....	12
2.4. Permintaan.....	13
2.5. Prinsip-prinsip Penyediaan Air Minum.....	14
2.6. Pelayanan.....	18
2.7. <i>Value Base Pricing</i> .....	19
2.8. Persepsi.....	19
2.9. Besaran Tarif berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan.....	20
2.10. Penelitian Sebelumnya.....	23
<b>3. Metode Penelitian</b> .....	<b>25</b>
3.1. Metode Valuasi Kontigensi.....	25
3.1.1 Tahap-Tahap Studi CVM.....	25
3.1.2. Kelemahan CVM.....	27
3.1.3. Kelebihan CVM.....	30
3.2. Desain Penelitian.....	31
3.3. Data dan Sumber Data.....	31
3.4. Teknik Sampling.....	32
3.5. Teknik Analisa data.....	32
3.6. Definisi operasional.....	36

<b>4. Gambaran Umum Wilayah Penelitian</b>	39
4.1. Kondisi Geografis.....	39
4.2. Tata Guna Lahan.....	39
4.3. Kondisi Iklim.....	40
4.4. Kondisi Hidrologi.....	41
4.5. Kondisi Topografi.....	41
4.6. Gambaran Umum Demografis.....	42
4.6.1 Penduduk.....	42
4.6.2 Kondisi Makro Ekonomi Kota Metro Tahun 2005 - 2009.....	43
4.6.3 Perkembangan PDRB dan Struktur perekonomian 2005-2009..	44
4.7. Pelayanan Air Bersih UPT PAM Kota Metro.....	45
<b>5. Analisis dan Pembahasan</b>	50
5.1. Karakteristik Responden.....	50
5.2. Tanggapan Dimensi Layanan UPT PAM Kota Metro.....	55
5.3. Kesediaan Membayar Pelanggan UPT PAM Kota Metro.....	61
5.4. Pengujian Variabel yang mempengaruhi WTP.....	63
5.5. Analisis Fungsi WTP.....	74
5.5.1. Model Kesanggupan membayar WTP Responden.....	75
5.5.2. Komparasi Hasil Penelitian.....	81
5.6. Kelemahan Penelitian.....	82
<b>5. Kesimpulan dan Implikasi Kebijakan</b>	83
5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Saran Kebijakan.....	84
Daftar Pustaka.....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Jumlah Pelanggan UPT PAM Kota Metro	3
Gambar 1.2	Grafik Neraca penerimaan dan Pengeluaran UPT PAM Kota Metro	4
Gambar 1.3	Kerangka Pemikiran Penelitian	8
Gambar 2.1	Grafik Efisiensi Penyediaan barang Publik	11
Gambar 2.2	Grafik Struktur Tarif Seragam	21
Gambar 2.3	Grafik Struktur Tarif per Blok	22
Gambar 2.4	Struktur Tarif berdasar beban puncak	22
Gambar 3.1	Grafik Probabilitas Dalam Model Orderer Probid	35
Gambar 3.2	Diagram Tahapan analisa variabel	38
Gambar 4.1	Peta Jaringan Air bersih UPT PAM Kota Metro	45
Gambar 5.1	Grafik Komposisi jenis Kelamin responden	51
Gambar 5.2	Grafik Komposisi Usia Responden	51
Gambar 5.3	Grafik Komposisi Tingkat Pendidikan responden	51
Gambar 5.4	Grafik Komposisi Status kepemilikan rumah	52
Gambar 5.5	Grafik Komposisi pekerjaan	52
Gambar 5.6	Grafik Komposisi jumlah anggota keluarga	53
Gambar 5.7	Grafik Komposisi pekerjaan anggota Keluarga	54
Gambar 5.8	Grafik WTP menurut Golongan Pendidikan Responden	65
Gambar 5.9	Grafik Komposisi WTP berdasarkan Pendapatan keluarga	68
Gambar 5.10	Grafik Komposisi WTP berdasarkan Pengeluaran keluarga	69

## DAFTAR TABEL

Tabel	2.1	Standar Kualitas Air di Indonesia menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia	16
Tabel	2.2	Karakteristik Umum Air Permukaan dan Air Tanah	17
Tabel	2.3	Kebutuhan Air Bersih per orang per hari Menurut Departemen Pekerjaan Umum	18
Tabel	2.4	Penelitian Sebelumnya	23
Tabel	3.1	Variabel Penelitian	36
Tabel	4.1	Penggunaan Lahan Kota Metro Tahun 2009	40
Tabel	4.2	Pertumbuhan Penduduk Berdasarkan Rasio Jenis Kelamin & Golongan Umur Kota Metro Tahun 2004-2009	42
Tabel	4.3	Kinerja Makro Ekonomi Kota Metro 2005 – 2009	43
Tabel	4.4	Struktur Perekonomian Kota Metro Tahun 2005 – 2009 (Persen)	44
Tabel	4.5	Sarana dan Prasarana Penyediaan dan Pengelolaan Air Minum UPT PAM Kota Metro	48
Tabel	5.1	Profil responden Pelanggan Rumah Tangga UPT PAM	50
Tabel	5.2	Jumlah Pendapatan Keluarga	53
Tabel	5.3	Jumlah Pengeluaran Keluarga	54
Tabel	5.4	Kualitas air (bau, warna, rasa dan kekeruhan)	55
Tabel	5.5	Kuantitas pasokan dan tekanan air bersih	55
Tabel	5.6	Kontinuitas waktu distribusi air	56
Tabel	5.7	Usulan dalam kontinuitas layanan	56
Tabel	5.8	Alasan Utama berlangganan	57
Tabel	5.9	Komposisi sumber air pelanggan	57
Tabel	5.10	Rata rata konsumsi air per bulan	58
Tabel	5.11	Tahu tidaknya informasi tarif	58
Tabel	5.12	Kewajaran pembayaran berdasar pemakaian air ya	58
Tabel	5.13	Keluhan pelanggan	58
Tabel	5.14	Keakuratan pencatatan meteran	59
Tabel	5.15	Kewajaran pembayaran berdasar pemakaian air	59
Tabel	5.16	Repot tidaknya sistem pembayaran	60
Tabel	5.17	Tingkat penyelesaian pengaduan	60
Tabel	5.18	Setuju tidaknya dengan upaya perbaikan layanan	60
Tabel	5.19	Rencana Pelanggan untuk terus berlangganan	61
Tabel	5.20	Kesediaan Membayar air bersih (WTP)	62

Tabel	5.21	Statistik Deskriptif WTP Responden	62
Tabel	5.22	Hasil Pengujian Variabel	63
Tabel	5.23	Hubungan Jenis kelamin dan WTP	64
Tabel	5.24	Hubungan Status responden dan WTP	65
Tabel	5.25	Hubungan Status Tempat tinggal dan WTP	65
Tabel	5.26	Hubungan Jumlah Anggota Keluarga dan WTP	68
Tabel	5.27	Hubungan Kepemilikan Sumur dan WTP	68
Tabel	5.28	Hubungan Tahu tidaknya informasi tarif dan WTP	69
Tabel	5.29	Hubungan Konsumsi air per bulan dan WTP	69
Tabel	5.30	Hubungan Kewajaran pembayaran dan WTP	70
Tabel	5.31	Hubungan Kuantitas air bersih dan WTP	71
Tabel	5.32	Hubungan Kontinuitas Layanan Air dan WTP	71
Tabel	5.33	Hubungan Kualitas air dan WTP	72
Tabel	5.34	Hubungan Keakuratan pencatatan meteran dan WTP	72
Tabel	5.35	Hubungan repot tidaknya sistem pembayaran dan WTP	73
Tabel	5.36	Hubungan Rencana berlangganan WTP	75
Tabel	5.37	Hasil uji variabel Redundant	76
Tabel	5.38	Hasil Regresi Model Probit bertingkat untuk WTP	77
Tabel	5.39	Komparasi Hasil Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya	81
Tabel	6.1	Hasil Uji <i>Bivariate</i> dan <i>Multivaritae</i>	83

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Kuisisioner	87
Lampiran 2	Daftar Variabel-Variabel yang digunakan dalam Penelitian	90
Lampiran 3	Uji Kruskal Wallis	94
Lampiran 4	Uji <i>Bivariate</i>	95
Lampiran 5	Uji <i>Multivariate</i>	102
Lampiran 6	Uji Crosstabulation	103

