

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN
DALAM MENGOPTIMALISASIKAN KUALITAS PELAYANAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN KUPANG**

S K R I P S I

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan**



Oleh:

ARKADIUS IMANUEL SURI

NIM: 411 10 019

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG**

2014

LEMBARAN PENGESAHAN

**“IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN DALAM MENGOPTIMALISASIKAN
KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN KUPANG”**

Skripsi ini telah diterima dan disetujui dengan baik

Kupang, November 2014

Mengetahui,

Pembimbing I,


Veronika I.A. Boru, S.Ip, M.Si

Pembimbing II,


Drs. Rodrigues Servatius, M.Si

Mengesahkan,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**


Drs. Frans Nyong, M.Si



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 - 52. Telp. (0380) 833395. Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 - Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, *Rabu Tanggal 19 November 2014 Jam 10.00* Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Arkadius Imanuel Suri
No. Reg. : 411 10 019
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi :

**"IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN DALAM
MENGOPTIMALISASIKAN KUALITAS PELAYANAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN
KUPANG"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Veronika I.A. Boro, S.IP,M.Si
- 2 Sekretaris : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
- 4 Penguji Materi II : Apolonaris Gai, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Veronika I.A. Boro, S.IP,M.Si
- 6 Pembimbing I : Veronika I.A. Boro, S.IP,M.Si
- 7 Pembimbing II : Drs. Rodriques Servatius, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 78
Penguji II = 81
Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = A/81 (DELAPAN PULUH SATU)

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan,

DRS. FRANS NYONG, M.Si

Kupang, 19 November 2014
Ketua Tim Penguji,

VERONIKA I.A. BORO, S.IP, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

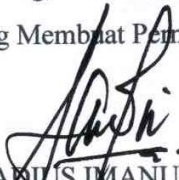
Nama : Arkadius Imanuel Suri
No. Reg : 411 10 019
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**“IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN DALAM MENGOPTIMALISASIKAN
KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN
KUPANG”**

Adalah benar hasil karya saya sendiri dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, November 2014
Yang Membuat Pernyataan,


ARKADIUS IMANUEL SURI
NIM: 411 10 019



“MOTTO”

*“Ikhlas dan Tekun menjalani
Proses menuju kesuksesan.
yakin bahwa Aku tak pernah
berjalan sendirian.
Bapa-Ku selalu menjaga dan
menopang-Ku, sebab hidup-Ku
adalah Ziarah Perutusan.”*

(Refleksi Pribadi)

PERSEMBAHAN

Seiring Rasa Syukur-Ku,

Karya Ini Ku Persembahkan Kepada:

- 1. Ayahanda-Ku tercinta Daniel Suri dan Ibunda-Ku tercinta Yosefina Maria Mali*
- 2. Saudara-saudari-Ku tercinta: Kakak Frengky Suri, Kakak Pedro Suri (dan Ipar Antonia Bhoki), (Alm.) Kakak Yoseph Suri, Adik Nona Sorty Suri, dan Adik Armino Putra Suri.*
- 3. Keponakan-Ku tercinta, tercantik dan termanis Thereshifa Fugenia Motu Suri.*
- 4. Keluarga Uma Laymea dan Keluarga Uma Leokemak*
- 5. Almamater-Ku tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat kasih dan penyertaan-Nya, proses penulisan skripsi dengan judul : “Implementasi Standar Pelayanan Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Perusahaan Air Minum Kabupaten Kupang”, dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan ini tidak berlangsung secara sendirian, akan tetapi merupakan suatu rangkaian proses yang melibatkan beberapa pihak yang senantiasa memberikan bimbingan, saran dan dorongan dari awal hingga selesainya penulisan skripsi ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Pater Yulius Yasinto, SVD, MA, M.Sc selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
4. Ibu Veronika I.A. Boro, S.Ip, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan
5. Ibu Veronika I.A. Boro, S.Ip, M.Si selaku pembimbing I, dan Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku pembimbing II, yang telah memberikan dorongan, bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku pembahas/ penguji I dan Bapak Apolonaris Gai, S.Ip, M.Si selaku pembahas/ penguji II, yang telah memberikan banyak masukan demi penyempurnaan skripsi ini.

7. Bapak Drs.Frans Bapa Tokan, MA selaku pembimbing akademik yang telah membimbing penulis mulai dari awal hingga akhir semester perkuliahan.
8. Seluruh Staf pengajar pada Jurusan Ilmu Pemerintahan dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNWIRA yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
9. Bapak Kepala Tata Usaha FISIP UNWIRA bersama seluruh staf yang selalu dengan setia memberikan pelayanan administrasi.
10. Bapak Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT dan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kupang yang telah memberikan ijin dalam proses penelitian.
11. Direktur Umum PDAM Kabupaten Kupang beserta seluruh staf yang telah meluangkan waktu dan memberikan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian.
12. Para Informan penelitian yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran selama penulis melakukan penelitian.
13. Teman-teman Mahasiswa di Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNWIRA angkatan 2010 (Governance'010): Kris, Cosmas, Hendra, Gons, Peres, Louis, Arnol, Paul, Roxit, Papy, Eman, Wens, Mario, Ira, Nevy, Enjel, Rolis, Berto, Jeff, Elvan, Vian, Egy, Gerald, Sandry, Gerson, Yosni, Kiki, Valdo, Venan, Mariano, Elsen dan Sakti yang dalam susah maupun senang selalu kompak dan bersama-sama dengan penulis dalam setiap rangkaian perkuliahan maupun dalam berbagai moment kegiatan-kegiatan kampus.
14. Seluruh teman-teman di FISIP UNWIRA Kupang

15. Saudara-saudari: Kakak Jack Mauluan sekeluarga, Kakak Kardy Bau Wili sekeluarga, Peres Kehi, Frid Leki, Jefry Hale, Desta Kehi, Ama Bere, yang selalu memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
16. Teman-teman di Kelatnas Perisai Diri NTT khususnya Perisai Diri Ngada Dan Perisai Diri Kota Kupang yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Teman-teman: Mus, Dedy, Uston, Iyus, Beny, Bill, Juan, Indry, Tuty, Mega, Renn, Mertyn, Nona Dian, Patris Njurumana dan Khususnya Adik Reyna yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Serta semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terlepas daripada itu, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan usul, saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca untuk hasil yang lebih baik lagi. Besar harapan dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu social dan ilmu politik.

Kupang, November 2014

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Implementasi Standar Pelayanan Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Kupang**”. Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi standar pelayanan PDAM Kabupaten Kupang dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi standar pelayanan PDAM Kabupaten Kupang.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Standar pelayanan yang mengacu pada aspek prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. Sumber data primer adalah para informan sedangkan data sekunder adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan variable penelitian. Teknik penelitian yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisa data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data dan tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: **1).Prosedur Pelayanan** yang dijalankan pada loket pembayaran rekening air dan loket pengaduan dijalankan secara sederhana dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami sehingga mudah untuk dilaksanakan oleh para pelanggan. **2). Waktu pelayanan** pada loket pembayaran rekening air berjalan efektif dimana petugas pelayanan selalu tepat waktu dan cepat tanggap dalam setiap proses penyelesaian pelayanan, Namun berbanding terbalik dengan waktu pelayanan pada bagian pengaduan yang tidak tepat waktu dan cepat tanggap terhadap setiap kebutuhan pelanggan. **3). Biaya pelayanan** yang berlaku ditetapkan oleh pihak yang berwenang yakni melalui keputusan Bupati Kupang No.123/KEP/HK/2010 yang di dalamnya termuat rincian biaya yang dikelompokkan ke dalam kategori-kategori pelanggan yakni kelompok : sosial, non-niaga, niaga, industri dan khusus, serta rincian biaya tersebut dapat terjangkau oleh pelanggan sesuai dengan kategorinya masing-masing. **4). Produk Pelayanan** air yang diberikan kepada pelanggan bersih dan sehat namun sedikit mengandung kapur, akan tetapi masih layak untuk digunakan. Air yang mengalir ke rumah pelanggan tidak sesuai dengan jadwal. **5). Fasilitas pelayanan** yang disediakan masih sangat minim, hal ini terlihat dari tidak adanya kotak saran dan bagan alur pelayanan. Selain itu tempat parkir, papan pengumuman dan ruang tunggu pelayanan tidak ditata dengan baik. **6).Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan:** Petugas pelayanan ditetapkan melalui surat keputusan (SK) Bupati Kupang. Petugas pada bagian pelayanan selalu bersikap sopan dan ramah. Akan tetapi penempatan petugas pelayanan tidak sesuai dengan bidang, keterampilan dan keahliannya dimana petugas pelayanan pengaduan berlatar belakang ilmu hukum yang seharusnya ditempatkan pada bagian advokasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa implementasi standar pelayanan PDAM Kabupaten Kupang belum sepenuhnya dijalankan secara efektif dan efisien berdasarkan standar pelayanan yang berlaku khususnya pada produk pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas penunjang pelayanan dan penempatan petugas pelayanan yang sesuai dengan bidang dan keahliannya.

Untuk itu disarankan kepada pihak PDAM Kabupaten Kupang untuk lebih meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan standar yang berlaku khususnya pada produk pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas penunjang pelayanan dan penempatan petugas pelayanan yang sesuai dengan bidang dan keahliannya.

Kata kunci: Implementasi, Standar Pelayanan, Kualitas Pelayanan, PDAM Kabupaten Kupang.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	
Halaman Pengesahan	
Halaman Motto	
Halaman Persembahan	
Pernyataan Orisinalitas	
Kata Pengantar	vi
Abstrak	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Bab I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan	8
Bab II KERANGKA PEMIKIRAN	9
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Pelayanan Publik	13
2.2.1.1 Pengertian Pelayan Publik	13
2.2.1.2 Prinsip Pelayan Publik	14
2.2.1.3 Standar Pelayan Publik	15
2.2.1.4 Kualitas Pelayanan	21
2.2.1.5 Penyelesaian Pengaduan Masyarakat	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Penentuan Metode Penelitian	26

3.2 Teknik Pemilihan Informan	27
3.3 Operasional Variabel	28
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Teknik Analisa Data	32
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	34
4.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian	34
4.1.1 Sejarah PDAM Kabupaten Kupang	34
4.1.2 Visi dan Misi PDAM Kabupaten Kupang	37
4.1.3 Kedudukan, Tugas dan Fungsi PDAM Kabupaten Kupang	38
4.1.4 Struktur Organisasi dan Tata Kerja PDAM Kabupaten Kupang	40
4.2 Kepegawaian PDAM Kabupaten Kupang	53
4.3 Wilayah Kerja, Jumlah Pelanggan, dan Jumlah Pengaduan	54
4.3.1 Wilayah Kerja PDAM Kabupaten Kupang.....	54
4.3.2 Jumlah Pelanggan PDAM Kabupaten Kupang.....	56
4.4 Fasilitas Penunjang Pelayanan PDAM Kabupaten Kupang	57
4.5 Kelompok Pelanggan PDAM Kabupaten Kupang	57
4.6 Standar Pelayanan PDAM Kabupaten Kupang	58
4.6.1 Prosedur Tetap Pemasangan Sambungan Baru.....	58
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	60
5.1 Prosedur Pelayanan.....	62
5.1.1 Prosedur Sederhana Dan Tidak Berbelit-Belit.....	62
5.1.2 Prosedur Pelayanan Mudah Dipahami Sehingga Mudah Untuk Dilaksanakan.....	71
5.2 Waktu Pelayanan	80
5.2.1 Tepat Waktu Dalam Setiap Proses Penyelenggaraan Pelayanan dan Pengaduan.....	80
5.2.2 Cepat Dalam Merespon Setiap Kebutuhan Pelayanan dan Pengaduan Pelanggan	89
5.3 Biaya Pelayanan.....	99
5.3.1 Rincian Biaya Ditentukan Oleh Pihak Yang Berwenang	

Sesuai Dengan Ketentuan Perpu	100
5.3.2 Rincian Biaya Dikelompokkan Kedalam Kategori-Kategori Pelanggan	102
5.3.3 Biaya Pelayanan Terjangkau Oleh Pelanggan Sesuai Dengan Kategori-Kategori Pelanggan	105
5.4 Produk Pelayanan.....	111
5.4.1 Air Bersih dan Sehat	111
5.4.2 Air Mengalir Lancar Sesuai Jadwal	116
5.5 Sarana dan Prasarana Pelayanan	121
5.5.1 Ketersediaan Fasilitas Pelayanan	122
5.6 Kompetensi Petugas Pemberi Layanan.....	128
5.6.1 Penempatan Petugas Pelayanan Sesuai Dengan Bidang Keterampilan dan Keahliannya.....	128
5.6.2 Petugas Pelayanan Ditetapkan Secara Formal Melalui SK dari Pejabat yang Berwenang	132
5.6.3 Petugas Bersikap Sopan dan Ramah Kepada Pelanggan dalam Memberikan Pelayanan	134
BAB VI PENUTUP	139
6.1 Kesimpulan	139
6.2 Saran	141
Daftar Pustaka	
Lampiran-Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	
Pengaduan Pelanggan Bulan Januari s/d Desember 2013 PDAM Kabupaten Kupang.....	6
Tabel 2	
Data pegawai berdasarkan tingkat pendidikan dan status Tahun 2013.....	53
Tabel 3	
Jumlah Pelanggan PDAM Kabupaten Kupang	56
Tabel 4	
Kelompok Pelanggan PDAM Kabupaten Kupang	57
Tabel 5	
Prosedur Tetap Pemasangan Sambungan Baru PDAM Kabupaten Kupang	68
Tabel 6	
Pengaduan Pelanggan Bulan Januari s/d Desember 2013 PDAM Kabupaten Kupang dan jumlah petugas lapangan pelayanan pengaduan	91
Tabel 7	
Pengaduan Pelanggan Bulan Januari s/d Desember 2013 PDAM Kabupaten Kupang	97
Tabel 8	
Kelompok Pelanggan PDAM Kabupaten Kupang	103
Tabel 9	
Rincian Tarif PDAM Kabupaten Kupang	107
Tabel 10	
Data sumber-sumber air PDAM Kabupaten Kupang	118
Tabel 11	
Data pegawai PDAM Kabupaten Kupang berdasarkan Tingkat pendidikan dan status Tahun 2013	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1

Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Kupang..... 40

Gambar 2.

Bagan Pelayanan Pemasangan Sambungan Baru PDAM Kabupaten Kupang 59

Gambar 3.

Bagan Proses Pelayanan Pengaduan pelanggan PDAM Kabupaten Kupang..... 65

Gambar 4.

Suasana saat pelanggan mendapatkan pelayanan pada loket pembayaran PDAM
Kabupaten Kupang 68

Gambar 5.

Suasana saat pelanggan mendapatkan pelayanan pada loket pengaduan PDAM
Kabupaten Kupang 69

Gambar 6.

Bagan Standar Pelayanan Pengaduan pelanggan PDAM Kabupaten Kupang 73

Gambar 7.

Formulir pengaduan PDAM Kabupaten Kupang 74

Gambar 8.

Bagan analisis penulis tentang proses pelayanan pada loket pembayaran PDAM
Kabupaten Kupang 78

Gambar 9.

Bagan analisis penulis tentang proses pelayanan pada loket pengaduan PDAM
Kabupaten Kupang 78

Gambar 10.

Bagan waktu Penanganan Pengaduan PDAM Kabupaten Kupang 83

Gambar 11.

Peralatan Perbaikan PDAM Kabupaten Kupang 92

Gambar 12.

Petugas Lapangan PDAM Kabupaten Kupang Yang sedang melakukan pengecekan
dan perbaikan 92

Gambar 13.

Fasilitas-Fasilitas pelayanan PDAM Kabupaten Kupang 123

DAFTAR LAMPIRAN

1. Dokumen PDAM Kabupaten Kupang
2. Foto penelitian
3. Pedoman wawancara
4. Organisasi dan personalia
5. Jadwal dan biaya penelitian
6. Surat keterangan izin penelitian dari Dekan FISIP UNWIRA Kupang
7. Surat keterangan izin penelitian dari Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT
8. Surat keterangan izin penelitian dari Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kupang
9. Surat Keterangan selesai penelitian dari PDAM Kabupaten Kupang
10. Surat keterangan selesai penelitian dari Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kupang
11. Formulir konsultasi proposal/skripsi
12. Daftar hadir ujian skripsi
13. Curriculum Vitae