

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

(PDAM) KOTA KUPANG



OLEH

ANJELINA RAGA

42118020

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS WIDYA MANDIRA

KUPANG

2022



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Jumat Tanggal 16 Desember 2022** Jam **08.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Anjelina Raga
Nomor Registrasi : 421 18 020
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 2 Sekretaris : Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.AP
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 6 Pembimbing I : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 7 Pembimbing II : Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.AP

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 80
Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 82

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 16 Desember 2022

Ketua Tim Penguji,

Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

" KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) KOTA KUPANG "

Diajukan Oleh

Anjelina Raga
42118020

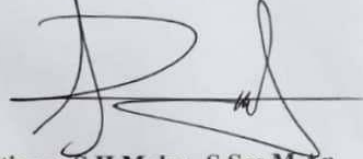
Disetujui Oleh

Pembimbing I



Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil,M.Si

Pembimbing II



Kristianus S.H. Molan, S.Sos,M.Ap

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Mandira



Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

MOTTO

“Jangan Menunggu Takan
Pernah Ada Waktu Yang Tepat”

Surat Pernyataan Orisinalitas

Surat Pernyataan Orisinalitas

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anjelina Raga

NIM : 42118020

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat.

Pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan berlaku.

Kupang, Desember 2022



Anjelina Raga

LEMBARAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria pencipta langit dan bumi serta sumber kekuatan saya
2. Kedua orang tua tercinta bapak Melkianus Markus Dala dan ibu Maria Imaculata Be yang telah melahirkan, merawat dan membesarkan saya
3. Kakak dan adik yang terkasih kakak Ningsi Dala, adik Anastasia Maru dan adik Betran Liga yang selalu mendukung dan menyemangati saya selama kuliah untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Widya Mandira Kupang.
4. Kepada terkasih Elvin Dhana untuk segala dukungan selama masa kuliah di Universitas Widya Mandira Kupang.
5. Kepada seluruh teman angkatan 2018 ilmu Administrasi Publik yang sudah mendukung saya dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Almamater Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah menanam dan memperluas cakrawala pikiran saya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan bibingannya penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul **“KUALITAS PELAYAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA KUPANG”** Penulis menyadari penyelesaian proposal ini bukan hanya usaha penulis semata, tetapi atas bantuan, motivasi, partisipasi dan dukungan dari semua pihak sehingga penulisan makalah ini dapat dielesaikan. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Bapak Drs. Frans Nyong M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
4. Bapak Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil,M.Si selaku dosen pembimbing I dan bapak Kristianus S.H Molan, S.Sos,M.Ap selaku pembimbing II, trimakasih untuk kesabaran dan waktu yang dicurahkan bagi saya.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah mendidik dan membagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua kandung, Bapak Melkianus Dala dan Mama Ima Culata, kaka Ningsi serta adik Ine dan Betran, yang selalu mendoakan,memberi kasih sayang, dukungan, motivasi.
7. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan dukungan dan motivasi.

8. Semua pihak yang dengan caranya masing-masing baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam menyelesaikan Proposal ini

ABSTRAK

Perusahaan air minum merupakan salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat namun dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat masih banyak permasalahan diantaranya air kotor dan macet. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan public pada perusahaan daerah air minum kota kupang dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pemenuhan kebutuhan air bagi pelanggan PDAM Kota kupang. penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, dan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan belum bisa dikatakan baik, hal ini dikarenakan rendahnya daya tangkap dan empati dari petugas PDAM dalam menyelesaikan suatu permasalahan dilapangan yang seharusnya bertujuan untuk meningkatkan jumlah produksi air agar bisa terpenuhi semua kebutuhan para pelanggan PDAM setiap hari. Faktor Pendukung untuk terpenuhi kebutuhan air bagi para pelanggan PDAM Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kesadaran para pegawai PDAM Kota Kupang cukup tinggi, karena pegawai sudah paham dan mengerti apa saja yang harus mereka kerjakan dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan supaya pelanggan merasa puas dan peralatan yang berada pada PDAM Kota Kupang cukup memadai sehingga pegawai bisa lebih mudah untuk melayani pelanggan yang datang dan Faktor Penghambat untuk terpenuhinya kebutuhan air bagi para pelanggan PDAM kota kupang di simpulkan kapasitas air baku yang kurang sehingga menyebabkan jumlah distribusi kepada pelanggan disesuaikan dengan kemampuan yang ada dan sampai sekarang PDAM Kota Kupang masih banyak kekurangan pipa untuk mengganti pipa-pipa yang sudah tua maupun pipa-pipa yang bocor.

ABSTRACT

Drinking water companies are one of the companies that produce water services to the community but in providing services for the community, there are many problems including dirty water and traffic jams. This research aims to determine the quality of public service in Kupang city drinking water area companies and to find out the supporting and inhibiting factors for meeting water needs for PDAM Kupang City customers. This study used descriptive skins, and purposive sampling techniques. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. This result shows that the quality of service cannot be said to be good, this is due to the low catching power and empathy of PDAM officers in solving a problem in the field which should aim to increase the amount of water production so that all the needs of PDAM customers can be fulfilled every day. Supporting Factors to meet water needs for PDAM customers From the description above, it can be concluded that the awareness of PDAM Kupang City employees is quite high, because employees already understand and understand what they have to do in providing services to customers so that customers feel satisfied and the equipment at PDAM Kupang City is sufficient so that employees can more easily serve customers who come and Inhibiting Factors to meet the water needs of the PDAM kupang city residents in the concluded that the raw water capacity is lacking, causing the distribution to customers to be adjusted to existing capabilities and until now the Kupang City PDAM has a lot of shortage of pipes to replace old pipes and leaking pipes.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
BERITA ACARA	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
LEMBARAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	9
2.1 Peneliti Terdahulu	9
2.2 Pelayanan	9
2.3 Pelayanan Publik.....	11
2.4 Kualitas Pelayanan.....	14
2.5 Dimensi Service Quality	16
2.7 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).....	21
2.8 Kerangka Berpikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Fokus Penelitian.....	26
3.4 Informan Penelitian.....	28
3.5 Sumber Data	28
3.6 Teknik PengumpulanData	28
3.7 Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV GAMBARAN UMUM PDAM KOTA KUPANG	32
4.1 Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam).....	32

4.2	Visi Dan Misi.....	33
4.3	Struktur Organisasi Pdam Kota Kupang	33
4.3.1	Tugas dan Fungsi PDAM Kota Kupang	34
4.3.2	Aset PDAM Kota Kupang	48
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN		50
5.1	Kualitas Pelayanan Publik Pada Perudahaan Daerah Air Minum Kota Kupang.....	52
5.1.1	Bukti fisik	52
5.1.2	Kehandalan	54
5.1.3	Daya Tangkap	58
5.1.4	Jaminan.....	59
5.1.5	Empati.....	60
5.2	Permasalahan Yang Dihadapi Oleh Pelanggan Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Kupang	62
5.3	Faktor Pendukung Dan Penghambat Kebijakan Program Perluasan Jaringan Air PDAM Kota Kupang Dalam Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih Bagi Masyarakat Kota Kupang.....	67
BAB VI PENUTUP		69
6.1	Kesimpulan	69
6.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		71
TEKS WAWANCARA		73