

**KAPASITAS ORGANISASI PDAM UNIT SOA DALAM MELAYANI KEBUTUHAN
AIR BERSIH DI KECAMATAN SOA KABUPATEN NGADA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Pemerintahan



OLEH

MARIA KARMELITA MOI SOA

NIM : 41119020

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

KUPANG

2023



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, *Selasa Tanggal 12 Desember 2023, Pukul 10.00 WITA*, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Maria Karmelita Moi Soa
 NIM : 411 19 020
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Judul Skripsi :
 "KAPASITAS ORGANISASI PDAM UNIT SOA DALAM MELAYANI KEBUTUHAN AIR BERSIH DI KECAMATAN SOA KABUPATEN NGADA"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
2. Sekretaris : Eusabius Separera Niron, S.IP., M.IP
3. Penguji Materi I : Veronika Ina Assan Boro, S.IP., M.Si
4. Penguji Materi II : Dr. Urbanus Ola, M.Si
5. Penguji Materi III : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
6. Pembimbing I : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
7. Pembimbing II : Eusabius Separera Niron, S.IP., M.IP

[Handwritten signatures of the examiners and supervisors]

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 84
 Penguji II = 85
 Penguji III = 86

Lulus dengan Nilai = 85 (Delapan Puluh Lima)

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang
 Mengesahkan :

[Signature of Dekan]
 Dekan,
 Drs. Frans Bapa Tokan, MA

Kupang, 12 Desember 2023
 Ketua Tim Penguji,

[Signature of Ketua Tim Penguji]
 Drs. Rodriques Servatius, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang, Desember 2023

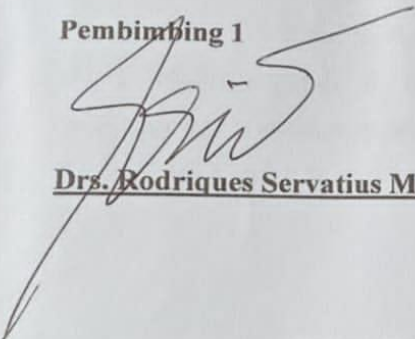
KAPASITAS ORGANISASI PDAM UNIT SOA DALAM MELAYANI
KEBUTUHAN AIR BERSIH DI KECAMATAN SOA KABUPATEN NGADA.

Diajukan Oleh:

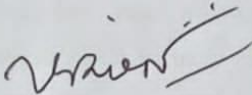
MARIA KARMELO MOI SOA

NIM: 41119020

Pembimbing I


Dr. Rodrigues Servatius M.Si

Pembimbing II


Eusabius Separera Niron, S.IP M.IP

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Frans Bapa Tokan, MA

PERNYATAAN ORISIONALITAS

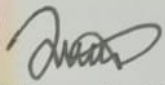
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maria Karmelita Moi Soa
Nomor Regis : 41119020
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (skripsi) ini dengan judul: **“Kapasitas Organisasi PDAM Unit Soa Dalam Melayani Kebutuhan Air Bersih Di Kecamatan Soa Kabupaten Ngada”** adalah benar-benar karya sendiri, yang dibimbing oleh Drs. Rodriques Servatius M.Si selaku pembimbing I (satu) utama dan Eusabius Separera Niron, S.IPM.IP selaku pembimbing II (dua). Kemudian diuji oleh Ibu Veronika I.A Boro, S.IP,.M.Si selaku penguji I (satu) dan Bapak Dr. Urbanus Ola, M.Si selaku penguji II (dua). Apabila dikemudian hari ditemukan adanya penyimpangan, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Katolik Widya Mandiri Kupang.



Kupang, 2023


Maria Karmelita Moi Soa

Nim: 41119020

MOTTO

**“Dan Apa Saja Yang Kamu Minta
Dalam Doa Dengan Penuh Kepercayaan,
Kamu Akan Menerimanya”.**

Matius 21:22

PERSEMBAHAN

Skripsi ini merupakan tulisan terberat yang penulis alami. Begitu banyak waktu, tenaga yang terkuras didalamnya. Semua usaha dan pengorbanan ini bukan semata hanya ingin menyenangkan orang-orang yang menyayangi saya, tetapi lebih kepada hari esok. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan rasa syukur yang terdalam kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkatnya penulis mampu menyelesaikan tulisan ini.

Karya ini penulis persembahkan kepada :

1. Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta Bapak Yohanes Brachman Soa Keu dan Mama Modesta Kresinsia Dado Luda. Yang senantiasa memberikan segala pengorbanan, dukungan dan membiaya penulis selama menempuh dunia pendidikan. Terimakasih atas segala keikhlasan, kesabaran, motivasi dan doa sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Skripsi ini penulis persembahkan untuk Oma Sofia Enu Ngai, ade Foldianus Keu Soa, ade Maria Alfrida Longa Soa dan maci Maria Vilkanova Bhoko Atu yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Almamater tercinta Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih dan berkat-Nya yang berlimpah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kapasitas Organisasi PDAM Unit Soa dalam Melayani Kebutuhan Air Bersih di Kecamatan Soa Kabupaten Ngada”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak terlepas dari berbagai pihak. Mereka selalu senantiasa memberikan bantuan materi maupun moril dari awal penulisan hingga akhir penulisan skripsi ini. Proses penyelesaian penulisan skripsi ini tentunya mengalami tantangan dan hambatan-hambatan, serta kendala dimana penulis harus tetap sabar dan kuat melewati semuanya itu. Dan itu semua berkat bimbingan arahan serta petunjuk dari pembimbing serta kerja sama dari pihak teman-teman yang selalu memotivasi penulis, maka dengan rasa syukur yang penuh gembira mendalam, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu dari hati yang tulus dari segala kerendahan hati penulis mengucapkan limpah terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan
4. Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1(satu) dan Bapak Eusabius Separera Niron, S.IP.,M.IP selaku Dosen Pembimbing 2(dua) yang telah

mengorbankan pikiran waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan kepada penulis sejak penyusunan proposal sampai sempurnanya penyelesaian dalam menyusun skripsi ini.

5. Ibu Veronika I.A Boro, S.IP, M.Si, sebagai Penguji 1(satu) dan Bapak Dr. Urbanus Ola, M.Si sebagai Penguji 2 (dua) yang telah memberikan banyak masukan demi penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Frans Bapak Tokan, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dari awal masa perkuliahan sampai pada titik proses terselesaikan penulis skripsi.
7. Semua Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah setia selalu dalam mengimplementasikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan.
8. Seluruh jajaran Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah meluangkan waktunya dengan baik kepada penulis dalam pelayanan administrasi.
9. Kepala dan staf PDAM Unit Soa yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di PDAM.
10. Keluarga Oma Sofia Enu Ngai, adik Foldianus Keu Soa, adik Maria Alfrida Longa Soa, Kakak Falentinus Seki Meo, Kakak Ifonia Menge Podhi dan Maria Vilkanova Bhoko Atu yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.
11. Keluarga besar Asrma Putri Kasih Abadi II terkhususnya Bapak Adrianus Ceme, Mama Yolenta Wea, Saltin Due, Beatrik Teku, Restin Mao, atas kebersamaan, doa dan

waktu yang telah diluangkan untuk mendengarkan keluh kesah penulis serta dukungan yang sangat berarti.

12. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis, terkhususnya Maria Apolonia, Grigoriana, Kristiani, Marestina, Petrasia, Agustina, Natalia dan Albertina viii yang selalu sabar dan setia menemani penulis serta memberikan dukungan kepada penulis.
13. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran dari pembaca demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini.

Kupang, Desember 2023

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: Kapasitas Organisasi PDAM Unit Soa dalam Melayani Kebutuhan Air Bersih di Kecamatan Soa Kabupaten Ngada. Adapun yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kapasitas Organisasi PDAM Unit Soa dalam Melayani Kebutuhan Air Bersih di Kecamatan Soa Kabupaten Ngada?. Tujuan penelitiann ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kapasitas Organisasi PDAM Unit Soa dalam Melayani Kebutuhan Air Bersih di Kecamatan Soa Kabupaten Ngada.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kapasitas organisasi dan pelayanan publik air bersih. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini purposive. Jenis data adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, observasi lapangan. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah editing.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Kapasitas organisasi PDAM Unit Soa dalam melayani kebutuhan air bersih di Kecamatan Soa belum dijalankan secara maksimal karena banyak desa tertentu belum ada jaringan distribusi maupun pipa dinas dan juga kondisi instalasi pipa untuk saat ini sebagian besar dalam tahap perbaikan sehingga adanya kehilangan air diperjalanan mulai dari sumber mata air sampai kerumah pelanggan dan pada saat musim panas debit air mengalami penurunan sehingga pendistribusian air tidak efektif. Air yang dialirkan dari PDAM mengalir tidak menentu dan jadwal yang tidak pasti, air yang dialirkan juga mengalirnya tidak menentu kadang deras, kecil bahkan terkadang angin kosong yang keluar dan perbaikan pipa yang bocor kadang berhari-hari baru selesai. Oleh karena itu di harapkan bagi PDAM Unit Soa perlu melakukan pendistribusian air secara, maksimal agar setiap masyarakat mendapatkan kebutuhan air yang cukup untuk kebutuhan sehari-hari serta pihak PDAM Unit Soa harus menyediakan jaringan distribusi maupun pipa dinas agar pendistribusian air ke pelanggan lebih memadai.

Kata Kunci: Kapasitas, Kebutuhan, Air bersi

DAFTAR ISI

JUDUL	
BERITA ACARA	ii
LEMBARAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISIONALITAS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Teori Kapasitas Organisasi dan Pelayanan Publik Air Bersih	9
A. Pengertian Teori Kapasitas Organisasi.....	9
B. Pengembangan Kapasitas Organisasi	10
C. Tujuan Kapasitas	13
D. Penguatan Kapasitas	14
2.2.2 Pelayanan Publik Air Bersih	15

A. Pengertian Pelayanan Publik	15
B. Prinsip Pelayanan Publik	17
C. Standar Pelayanan Publik	18
D. Pengukura Untuk Pelayanan Publik	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Penentuan Metode Penelitian.....	20
3.2 Teknik Penentuan Informan	20
3.3 Operasionalisasi Variabel	21
3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	22
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	24
3.6 Teknik Analisis Data	24
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH DAN OBJEK PENELITIAN	25
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian	25
4.1.1 Letak Geografis	25
4.1.2 Struktur Pemerintahan Kecamatan Soa	28
4.1.3 Tugas dan Fungsi Masing-Masing	29
4.1.4 Sumber Daya Manusia	40
4.2 Objek Penelitian	41
4.2.1 Sejarah PDAM Unit Soa	41
4.2.2 Visi dan Misi	42
4.2.3 Struktur Organisasi PDAM Unit Soa	42
4.2.4 Tugas PDAM Unit Soa	44
4.2.5 Aset PDAM Unit Soa	45
4.2.6 Kebutuhan dan Ketersediaan Air Minum	46
4.2.7 Wilayah Pelayanan PDAM Unit Soa	46

BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	48
5.1 Kapasitas Sumber Daya Manusia	48
5.1.1 Pendidikan	49
5.1.2 Pelatihan	51
5.2 Kapasitas Distribusi Sumber Daya Air	54
5.2.1 Pengolahan	54
5.3 Kapasitas Merawat Sumber Air	59
5.3.1 Perbaikan	59
5.3.2 Pengamanan Sumber Air	61
BAB VI PENUTUP	64
6.1 Kesimpulan	64
6.1.1 Kapasitas Sumber Daya Manusia.....	64
6.1.2 Kapasitas Distribusi Sumber Daya Air	64
6.1.3 Kapasitas Merawat Sumber Daya Air	65
6.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat Yang Terlayani di Kecamatan Soa	5
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Soa Tahun 2022	27
Tabel 4.2 Jumlah PNS berdasarkan Tingkat Pendidikan	40
Tabel 4.3 Aset PDAM Unit Soa	45
Tabel 4.4 Ketersediaan dan Kebutuhan Air Minum Masyarakat Kecamatan Soa	46
Tabel 4.5 Wilayah Pelayanan PDAM Unit Soa	47
Tabel 5.1 Tingkat Pendidikan Terakhir Pegawai PDAM Unit Soa	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Soa.....	29
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PDAM Unit Soa.....	43
Gambar 5.1 Pelatihan Teknik Pengukuran Tekanan Air Penjaringan Distribusi	53
Gambar 5.2 Fasilitas Penunjak dalam Pendistribusian Air Bersih	59
Gambar 5.3 Perbaikan Pipa yang Rusak	61