

**TATA KELOLA PELAYANAN PDAM TIRTA CENDANA KABUPATEN**

**TTU TAHUN 2021-2022**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh**

**Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan**



**OLEH**

**RIKHARDUS TAFIN POLI**

**NIM : 41118045**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

**KUPANG**

**2023**



**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. Prof. Herman Johannes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395  
Kupang 85225 – Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Kamis Tanggal 14 Desember 2023, Pukul 14.00 WITA**, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

**Nama** : Rikhardus Tafin Poli  
**NIM** : 411 18 045  
**Program Studi** : Ilmu Pemerintahan  
**Judul Skripsi** :  
"TATA KELOLA PELAYANAN PDAM TIRTA CENDANA KABUPATEN TTU TAHUN 2021-2022"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si
2. Sekretaris : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
3. Penguji Materi I : Dr. Urbanus Ola, M.Si
4. Penguji Materi II : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
5. Penguji Materi III : Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si
6. Pembimbing I : Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si
7. Pembimbing II : Drs. Frans Bapa Tokan, MA

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 83  
Penguji II = 85  
Penguji III = 84  
= A- / 84 (Delapan Puluh Empat)

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ....., TANGGAL : ....., JAM : .....

Hasil Ujian Ulang

Mengesahkan :

Dekan

Drs. Frans Bapa Tokan, MA

Kupang, 14 Desember 2023

Ketua Tim Penguji,

Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang, 14 Desember 2023

TATA KELOLA PELAYANAN PDAM TIRTA CENDANA

KABUPATEN TTU TAHUN 2021-2022

Skripsi ini diajukan Oleh:

RIKHARDUS TAFIN POLI

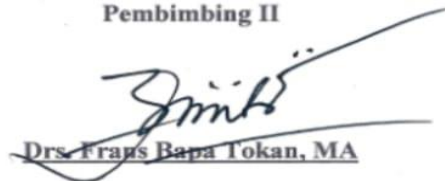
NIM :41118045

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si

  
Drs. Frans Bapa Tokan, MA

MENGETAHUI

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

  
  
Drs. Frans Bapa Tokan, MA

**PERNYATAAN ORISINILITAS**

Yang bertanda tangan di bawa ini:

Nama : RIKHARDUS TAFIN POLI

Nomor Regis : 41118045

Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ini (Skripsi) dengan judul:  
**“TATA KELOLA PELAYANAN PDAM TIRTA CENDANA KABUPATEN  
TTU TAHUN 2021-2022”**

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

Kupang, 14 Desember 2023



RIKHARDUS TAFIN POLI

41118045

## **MOTTO**

**“MARILAH KEPADA-KU SEMUA YANG  
LETIH LESU DAN BERBEBAN BERAT, AKU  
AKAN MEMBERI KELEGAAN KEPADAMU”**

**(Matius 11:28)**

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini kupersembahkan kepada :

1. Kedua Orang Tua Tercinta Bapak Klemens Poli dan Mama Martha Bay yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, membiayai dan selalu memberikan dukungan motivasi serta juga doa untuk penulis dengan penuh kesabaran serta penuh kasih, hingga pada saat ini.
2. Kakak Terkasih Jhos Bay dan kedua adiku Redem Poli dan Nedry Poli yang selalu memberikan support, perhatian dan motivasi kepada penulis untuk fokus dalam perkuliahan sampai dengan penulisan Skripsi
3. Bapak Br. Matheus Anin, SVD dan P. Domi K. Dheo, SVD, yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis untuk kelancaran perkuliahannya dan penyelesaian Skripsi
4. Almamater tercinta Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan kasihNya yang besar sehingga penyusunan skripsi dengan Judul **“TATA KELOLA PELAYANAN PDAM TIRTA CENDANA KABUPATEN TTU TAHUN 2021-2022”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Widya Mandira Katholik Kupang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati Penulis ingin mengucapkan limpah terima kasih 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 Sekertarias Program Studi Ilmu pemerintahan
4. Bapak Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si Dosen pembimbing I dan Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MAselaku dosen pembimbing II yang telah mengorbankan pikiran waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan kepada penulis sejak penyusun proposal
5. Bapak Dr. Urbanus Olla, M.Si sebagai penguji I dan Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si yang telah memberikan banyak masukan demi penyempurnaan Skripsi
6. Semua Dosen Ilmu Pemerintahan yang telah setia selalu dalam

mengimpletasikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan

7. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)Tirta Cendana Kabupaten TTU yang telah meluangkan waktu dan memberikan data yang dibutuhkan dalam skripsi ini
  8. Bapak Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si selaku penasehat akademik yang telah membimbing penulis dari awal semester hingga akhir semester perkuliahan
  9. Teman-teman Rian Dosi, Ramos Bayang, Juan Bani, Jhyo Ukat, Sarmento yang selalu membantu penulis dalam penulisan skripsi ini
  10. Bapak/Ibu, Teman-Teman, Adik/Kaka dan semua Keluarga Besar Colega Gua Bikono yang selalu membantu dalam doantuk penulis supaya menyelesaikan skripsi ini
  11. 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
- Semoga Kasih Tuhan yang akan membalas semua kebaikan.

Kupang, Desember 2024

Rikhardus Tabin Poli



## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Tata Kelola Pelayanan PDAM Tirta Cendana Kabupaten TTU Tahun 2021-2022. Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah Bagaimana Tata Kelola Pelayanan PDAM Tirta Cendana Kabupaten TTU Tahun 2021-2022. Teori yang digunakan oleh peneliti dalam memecahkan masalah penelitian adalah tata kelola dan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data primer adalah para informan sedangkan data sekunder adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan variabel penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahap analisa data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, tahap penarikan kesimpulan lalu dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1). Bukti Fisik (*Tangibles*) berupa kebersihan dan kerapian para karyawan PDAM Tirta Cendana dalam melayani pelanggan sudah sangat baik, hal ini dapat dilihat dari seragam atau pakaian kerja yang bersih dan rapi. Kenyamanan dan kebersihan ruangan pada loket pembayaran PDAM Tirta Cendana sudah sangat bersih, tertata rapi dan tidak berantakan sehingga memberikan rasa nyaman kepada serta ketersediaan kursi di ruang tunggu sehingga membuat merasa betah selama melakukan transaksi pada loket pembayaran PDAM Tirta Cendana. (2) Keandalan (*Reliability*) berupa keandalan pegawai PDAM Tirta Cendana dalam memperbaiki kebocoran pipa, menangani kerusakan meteran, dan melakukan pemasangan baru sudah sangat baik. Hal ini tidak terlepas dari latar belakang pendidikan dan pelatihan yang memadai pegawai, pemantauan dan pemeliharaan rutin terhadap jaringan pipa dan meteran, serta tim tanggap darurat yang siap sedia untuk merespons keadaan darurat, seperti kebocoran besar atau kerusakan meteran yang signifikan (3) Ketanggapan (*Responsiviness*) berupa bahwa pegawai PDAM Tirta Cendana sudah sangat responsif, cepat dan tanggap dalam melayani keluhan pelanggan seperti memperbaiki kebocoran pipa, menangani kerusakan meteran, dan melakukan pemasangan meteran baru. Hal ini dibuktikan dengan pegawai PDAM Tirta Cendana langsung menuju lokasi untuk melakukan pengecekan, dan sistem pelaporan keluhan yang terintegrasi dan tim yang siap tanggap untuk menyelesaikan masalah secepat mungkin. (4) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) berupa bahwa pegawai PDAM Tirta Cendana sudah sangat ramah dan sopan dalam menerima setiap pengaduan dari masyarakat. Sikap positif ini dapat memberikan dampak positif pada hubungan antara PDAM Tirta Cendana dan pelanggan, menciptakan lingkungan yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan dan keluhan warga.

Berdasarkan hasil analisis diatas, penulis menyimpulkan bahwa PDAM Tirta Cendana Kabupaten TTU sudah melakukan pelayanan dengan baik berupa Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiviness*) serta Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) dan Kepekaan (*Empathy*).

**Kata Kunci : Tata Kelola, Pelayanan, PDAM Tirta Cendana Kabupaten TTU**

## ABSTRACT

This thesis is titled "Governance of PDAM Tirta Cendana Service in TTU District 2021-2022." The problem formulation in this thesis is how the governance of PDAM Tirta Cendana service in TTU District was in the years 2021-2022. The theories used by the researcher to address the research problem are governance and public services. This research employs a qualitative descriptive method. Primary data sources are the informants, while secondary data includes documents related to the research variables. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. Data analysis involves data reduction, data presentation, conclusion drawing, and qualitative descriptive analysis.

The research findings indicate that: (1) Tangibles, such as the cleanliness and tidiness of PDAM Tirta Cendana employees in serving customers, are excellent. This is evident from the clean and neat uniforms or work attire. The cleanliness and orderliness of the PDAM Tirta Cendana payment counter are very good, providing a comfortable environment, with available seating in the waiting area making customers feel at ease during transactions. (2) Reliability, demonstrated by the reliability of PDAM Tirta Cendana employees in fixing pipe leaks, handling meter damage, and performing new installations, is very good. This is attributed to the adequate education and training background of employees, routine monitoring and maintenance of pipe and meter networks, and an emergency response team ready to address emergencies such as significant leaks or meter damage. (3) Responsiveness, as PDAM Tirta Cendana employees are very responsive, quick, and attentive in addressing customer complaints, fixing pipe leaks, handling meter damage, and installing new meters. This is evident through employees promptly visiting locations for checks, an integrated complaint reporting system, and a responsive team ready to resolve issues as quickly as possible. (4) Assurance, as PDAM Tirta Cendana employees are very friendly and polite in receiving complaints from the public. This positive attitude has a beneficial impact on the relationship between PDAM Tirta Cendana and customers, creating a friendly and responsive environment to meet the needs and complaints of residents.

Based on the above analysis, the author concludes that PDAM Tirta Cendana in TTU District has provided good service in terms of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

**Keywords: Governance, Service, PDAM Tirta Cendana, TTU District**

## DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
LEMBARAN PENGESAHAN .....	i
PERSEMBAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR BAGAN .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.2 Kajian Konseptual.....	12
2.2.1 Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).....	12
2.2.2 Tata Kelola.....	14
2.2.3 Pelayanan Publik.....	21
BAB III METODE PENELITIAN .....	28
3.1 Penentuan Metode Penelitian .....	28
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	28
3.3 Penentuan Informan Penelitian.....	30
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	31

3.5 Teknik Pengolahan Data.....	32
3.6 Keabsahan Data .....	32
3.7 Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Sejarah Singkat PDAM Tirta Cendana TTU.....	36
4.2 Visi dan Misi PDAM Tirta Cendana TTU .....	36
4.3 Struktur dan Uraian Tugas PDAM Tirta Cendana TTU .....	37
4.4 Keadaan Pegawai PDAM Tirta TTU .....	48
4.5 Klasifikasi Pelanggan PDAM Tirta Cendana TTU.....	49
4.6 Penetapan Tarif Dasar Air Bersih PDAM Tirta Cendana TTU .....	51
4.7 Biaya Administrasi PDAM Tirta Cendana TTU.....	52
4.8 Denda Bagi Pelanggan PDAM Tirta Cendana TTU .....	53
4.9 Laporan Keuangan PDAM Tirta Cendana TTU .....	54
<b>BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
5.1 Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	56
5.1.1 Kebersihan dan Kerapian para karyawan PDAM Kabupaten TTU dalam Melayani Pelanggan.....	58
5.1.2 Kenyamanan dan kebersihan Ruang pada Loker Pembayaran ....	60
5.2 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	62
5.2.1 Keandalan dalam memperbaiki Kebocoran Pipa, Kerusakan dan Pemasangan Baru .....	63
5.3 Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ).....	65
5.3.1 Kecepatan dan Ketanggapan dalam Melayani Keluhan Pelanggan .....	67
5.4 Jaminan dan kepastian ( <i>Assurance</i> ).....	69
5.4.1 Keramahan Dan Kesopanan Dalam Menerima Pengaduan .....	70
5.5 Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	72
5.5.1 Kepekaan dalam Menerima Keluhan Maupun Pengaduan .....	73
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
6.1 Kesimpulan .....	76
6.1.1 Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	76

6.1.2 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	76
6.1.3 Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	77
6.1.4 Jaminan dan Kepastian ( <i>Assurance</i> ).....	77
6.1.5 Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	78
6.2. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN	

**DAFTAR BAGAN**

Bagan 4.1. Struktur Organisasi PDAM Tirta Cendana TTU .....38

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan dan Pengaduan PDAM Tirta Cendana TTU .....	4
Tabel 1.2 Pendapatan, Biaya dan Laba Rugi PDAM Tirta Cendana TTU tahun 2019-2021 .....	5
Tabel 1.3 Pendapatan PDAM Tirta Cendana terhadap PAD Kabupaten TTU .....	6
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai PDAM Tirta Cendana TTU Tahun 2022.....	48
Tabel 4.2 Data Pegawai PDAM Tirta Cendana TTU Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022.....	48
Tabel 4.3 Tarif Dasar Air Bersih PDAM Tirta Cendana TTU .....	51
Tabel 4.4 Laporan Keuangan PDAM Tirta Cendana TTU Tahun 2021 dan 2022 .....	54

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1. Kantor PDAM Tirta Cendana TTU.....	35
Gambar 4.2. Sumber Air PDAM Tirta Cendana dari Pegunungan Mutis.....	55
Gambar 4.3. Reservior PDAM Tirta Cendana TTU .....	56
Gambar 5.1. Ruangan Loker Pembayaran PDAM Tirta Cendana.....	65
Gambar 5.2. Pegawai Sedang Perbaiki Kebocoran Pipa .....	72