

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN DI KANTOR PERUMDA AIR
MINUM KOTA KUPANG**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Serjana

Administrasi Publik



OLEH

JOANI ELIANO DA SILVA

42121012

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Kupang, Juni 2025

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN DI KANTOR PERUMDA AIR MINUM

KOTA KUPANG

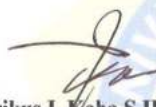
DIAJUKAN OLEH:

JOANI ELIANO DA SILVA

NIM: 42121012

DIPERIKSA OLEH:

Pembimbing I



Hendrikus L. Kaha, S.IP., M.Si

NIDN. 0819027901

Pembimbing II



Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil., MPA

NIDN. 0814098801

DISETUJUI OLEH:

KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK



Dr. Indriyati, S.IP., M.Si

NIDN. 0807057601

DISAHKAN OLEH:

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Drs. Erans Dapa Tokan, MA

NIDN. 0811116701

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN DI KANTOR PERUMDA AIR MINUM

KOTA KUPANG

Disusun Oleh:

Joani Eliano Da Silva

42121012

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Pembahas

Pada Tanggal 26 Juni 2025

Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Susunan Dewan Pembahas

Dosen Pembimbing I


Hendrikus L. Kana, S.IP., M.Si

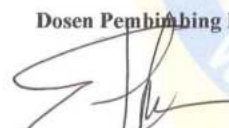
NIDN. 0819027901

Dosen Pembahas I


Karolus Tatu Sius, SH., M.Si

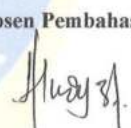
NIDN. 0830046701

Dosen Pembimbing II


Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil., MPA

NIDN. 0814098801

Dosen Pembahas II


Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

NIDN. 0807057601

Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik

Tanggal 26 Juni 2025


Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

NIDN. 0807057601

SURAT PERNYATAAN KEORISINALAN

PERNYATAAN KEORISINALAN

PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Joani Eliano Da Silva

NIM : 42121012

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**"KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN DI KANTOR PERUMDA AIR MINUM
KOTA KUPANG"**

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, 9 Agustus 2025

Pembuat Pernyataan



Joani Eliano Da Silva

BERITA ACARA



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Prof. Herman Johannes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395
Web: <https://www.uwira.ac.id/> Email: uwirafisip@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Kamis Tanggal 26 Bulan Juni Tahun 2025 Pukul 12.00 WITA** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Joani Eliano Da Silva
NIM : 42121012
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN DI KANTOR PERUMDA AIR MINUM KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1	Ketua	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
2	Sekretaris	:	Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil.,MPA		
3	Penguji Materi I	:	Karolus Tatu Sius, SH.,M.Si		
4	Penguji Materi II	:	Dr. Indriyati, S.IP.,M.Si		
5	Penguji Materi III	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
6	Pembimbing I	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
7	Pembimbing II	:	Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil.,MPA		

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 90
Penguji II = 90
Penguji III = 90

Lulus dengan Nilai = 90

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang

Mengesahkan :
Dekan

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A
NIDN: 0811116701

Kupang, 26 Juni 2025
Ketua Tim Penguji,


Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si
NIDN: 0819027901

MOTO

*“Belajarlal dari sebuah pengalaman bahwa janji pun tidak menjamin
kepastian,dan janganlah terlalu berharap pada orang lain tapi berharaplah pada*

TUHAN”

PERSEMBAHAN

“Di balik setiap keberhasilan, ada orang-orang hebat yang selalu mendukung.”

Skripsi ini kupersembahkan untuk semua orang yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini terutama:

1. Untuk kedua orang tua Peneliti, Bapak Rafael Dasilva dan Mama Anace They atas segala cinta , doa, usaha dan dukungan yang diberikan selama ini terlebih, terima kasih atas kepercayaan dan kesempatan untuk menempuh pendidikan dibangku kuliah untuk yang kedua kalinya, kepercayaan kalian adalah segalanya.
2. Untuk Kakak saya Rafliana Da silva yang sudah mendukung peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir dan juga adik-adik Saya, Gregorius da silva dan Junita angela Da silva yang memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk kakak Romi Seran dan kakak Ovy seran dan juga Mama chi serta mama nolce dan keluarga yang membantu saya dalam menyelesaikan Skripsi ini, dan mendukung saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk keluarga besar yang selalu membantu dan mendukung dengan caranya masing-masing.
5. Untuk bapak Hendrikus L Kaha,S.IP.,M.Si selaku dosen pembimbing I dan bapak Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil., selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar telah membimbing dan meluangkan waktu serta tenaga dalam membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

6. Untuk Floriyati Serlince Hala yang telah bersama penulis sejak semester 1 hingga sekarang selalu membantu, mendampingi dan mendukung secara moral dan materi sampai pada hari ini.

7. Teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2021 dan teman-teman lainnya yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Almamater Tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan di Kantor PERUMDA Air Minum Kota Kupang” ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta Civitas Akademika
2. Ketua Program Studi Administras Publik
3. Bapak Hendrikus L Kaha,S.IP.,M.Si selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, untuk membimbing penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil., MPA selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, untuk membimbing penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Orangtua dan keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Administrasi Publik Unwira Angkatan 21 dan teman-teman yang dengan caranya sendiri membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang kebijakan sosial. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan.

Kupang, Juni 2025

Penulis

ABSTRAK

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Di Kantor PERUMDA Air Minum Kota Kupang

Joani Eliano Da Silva¹, Hendrikus L Kaha², Yohanes Kornelius Ethelbert³

PERUMDA Air Minum Kota Kupang dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan air bersih bagi masyarakat menghadapi tantangan signifikan berupa ketidaksesuaian antara ekspektasi publik dan kualitas layanan yang dihasilkan. Tujuan dari Penelitian ini mengevaluasi secara komprehensif performance karyawan dalam penyediaan layanan air bersih yang menggunakan kerangka teori yang dikembangkan Dwiyanto (2002). Dengan menerapkan metodologi kualitatif melalui teknik wawancara intensif dan pengamatan lapangan, riset ini mengungkapkan bahwa institusi sudah membangun dasar yang solid namun masih membutuhkan peningkatan di beberapa sektor. Aspek produktivitas memerlukan optimalisasi lebih lanjut walaupun inisiatif pelayanan telah berjalan dengan baik, mutu layanan memperlihatkan dedikasi melalui prosedur operasional yang terstandar namun berhadapan dengan isu kesinambungan distribusi dan peningkatan kualitas air, daya tanggap menunjukkan performa yang memadai dengan sokongan infrastruktur teknologi yang terintegrasi namun masih butuh penyempurnaan dalam hal kecepatan respons untuk permasalahan teknis yang rumit, sementara aspek pertanggungjawaban menampilkan situasi kontradiktif dimana mekanisme internal telah terbentuk dengan baik namun keterbukaan terhadap publik masih terbatas. Kesimpulannya, PERUMDA Air Minum Kota Kupang membutuhkan upaya perbaikan yang berkesinambungan guna mencapai standar layanan publik yang ideal.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Perusahaan umum Daerah Air Minum, Teori Dwiyanto.

ABSTRACT

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Di Kantor PERUMDA Air Minum Kota Kupang

Joani Eliano Da Silva¹, Hendrikus L Kaha², Yohanes Kornelius Ethelbert³

PERUMDA Air Minum Kupang City in carrying out its function as a provider of clean water services for the community faces significant challenges in the form of a mismatch between public expectations and the quality of services produced. This study comprehensively evaluates the performance of employees in the provision of clean water services using the theoretical framework developed by Dwiyanto (2002). By applying qualitative methodology through intensive interview techniques and field observations, this research reveals that institutions have built a solid foundation but still need improvement in several sectors. The productivity aspect requires further optimization even though the service initiative has run well, the quality of service shows dedication through standardized operational procedures but faced with the issue of continuous distribution and water quality improvement, responsiveness shows adequate performance with the support of integrated technology infrastructure but still needs improvement in terms of response speed to complex technical problems, While the accountability aspect presents a contradictory situation where internal mechanisms have been well formed, openness to the public is still limited. In conclusion, the Kupang City Drinking Water Authority needs continuous improvement efforts to achieve ideal public service standards.

Keywords: Employee Performance, Public Service, Public Companies in the Drinking Water Region, Dwiyanto's Theory.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEORISINALAN.....	iv
BERITA ACARA.....	v
MOTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
Daftar Gambar	xvii
Daftar Tabel	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II.....	14
LANDASAN KONSEPTUAL	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.1.1 Review Penelitian Terdahulu	14
2.2 Pengertian Kinerja.....	18

2.2.1 Defenisi kinerja menurut pendapat para ahli	18
2.2.2 Jenis- Jenis Kinerja	20
2.2.3 Dimensi Kinerja	21
2.3 Pengertian Pegawai	24
2.4 Pengertian Kinerja Pegawai.....	25
2.4.1 Penilaian Kinerja Pegawai	26
2.5 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	28
2.5.1 Faktor Internal.....	32
2.5.2 Faktor Eksternal	34
2.6 Pengertian Pelayanan	36
2.6.1 Pengertian Pelayanan Umum	37
2.6.2 Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli	39
2.6.3 Dimensi Pelayanan	41
2.7 Bentuk - Bentuk Pelayanan	43
2.8 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	44
2.8.1 Aspek Kelembagaan PDAM	51
2.9 Kerangka Berpikir	54
BAB III.....	57
METODE PENELITIAN	57
3.1 Metode Penelitian.....	57
3.2 Lokasi Penelitian.....	59
3.3 Fokus Penelitian.....	59

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.5 Teknik Analisis Data	62
3.6 Narasumber.....	64
BAB IV	67
DESKRIPSI LOKASI DAN OBJEK PENELITIAN	67
4.1 Sejarah Perusahaan.....	67
4.2 STRUKTUR ORGANISASI	69
4.3 TUGAS POKOK DAN WEWENANG	70
4.3.1 DIREKTUR	70
4.3.2 KEPALA BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEUANGAN	72
4.3.3 KEPALA BAGIAN HUBUNGAN LANGGANAN	72
4.3.4 KEPALA BAGIAN TEKNIK	73
4.3.5 KEPALA SATUAN PENGAWAS INTERNAL	73
4.3.6 SUB BAGIAN UMUM DAN PERSONALIA	74
4.3.7 SUB BAGIAN GUDANG DAN RUMAH TANGGA	76
4.3.8 SUB BAGIAN AKUNTANSI.....	77
4.3.9 SUB BAGIAN PEMBACAAN METER DAN REKENING	80
4.3.10 SUB BAGIAN PENGADUAN PELANGGAN	81
4.3.11 SUB BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT.....	82
4.3.12 SUB BAGIAN PERENCANAAN DAN PENGAWASAN TEKNIK	83
4.3.13 SUB BAGIAN PRODUKSI DAN TRANSMISI	85
4.3.14 SUB BAGIAN DISTRIBUSI	87
4.3.15 SUB BAGIAN PERAWATAN TEKNIK.....	88
4.3.16 PENGAWAS BIDANG ADMINISTRASI DAN UMUM	89
4.3.17 PENGAWAS BIDANG TEKNIK	91

BAB V.....	93
HASIL DAN PEMBAHASAN	93
5.1 Hasil Penelitian	96
5.1.1 Produktivitas	96
5.1.2 Kualitas Layanan.....	102
5.1.3 Responsivitas.....	108
5.1.4 Akuntabilitas	111
5.2 Pembahasan	115
5.2.1 Produktivitas.....	115
5.2.2 Kualitas Layanan	118
5.2.3 Responsivitas.....	120
5.2.4 Akuntabilitas	123
BAB VI	127
PENUTUP.....	127
6.1 Kesimpulan dan Saran.....	127
6.1.1 Kesimpulan	127
6.1.2 Saran	129
Daftar Pustaka	133

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	54
-------------------------------------	----

Daftar Tabel

Tabel 1. 1 Laporan Rekapitulasi Pengaduan 2024	8
Tabel 1. 2 Data Personalia Tahun 2024.....	10
Tabel 5. 1 Laporan Produksi Tahun 2024.....	98
Tabel 5. 2 Jumlah Pelanggan Tahun 2024	99