

**PROFESIONALISME KERJA UNIT PELAKSANAAN TEKNIS DAERAH
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (UPTD SPAM) DALAM
PENYEDIAAN AIR BERSIH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

(Studi Kasus Desa Nanga Labang)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



OLEH

OLGAVIANI CINDRIYANITA NAMU

42121096

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG**

2025

LEMBARAN PENGESAHAN

**PROFESIONALISME KERJA KERJA UNIT PELAKSANAAN TEKNIS DAERAH
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (UPTD SPAM) DALAM PENYEDIAAN AIR
BERSIH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

(STUDI KASUS DESA NANGA LABANG)

Diajukan Oleh:
Olgaviani Cindriyanita Namu
42121096

Telah Dipertahankan didepan Dewan Pembahas

Pada tanggal 20 Juni 2025

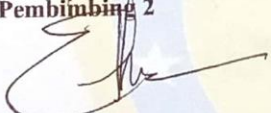
Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Susunan Dewan Pembahas

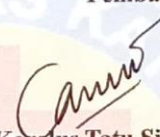
Pembimbing 1


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

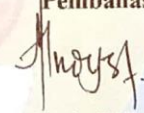
Pembimbing 2


Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil., MPA
NIDN: 0814098801

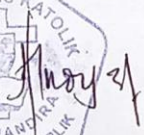
Pembahas 1


Karolus Tatu Sius, SH., M.Si
NIDN: 0830046701

Pembahas 2


Dr. Indriyati, S.IP., M.Si
NIDN: 0807057601

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Dr. Indriyati, S.IP., M.Si
NIDN: 0807057601

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang, Juni 2025

**PROFESIONALISME KERJA KERJA UNIT PELAKSANAAN TEKNIS DAERAH
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (UPTD SPAM) DALAM PENYEDIAAN AIR
BERSIH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
(STUDI KASUS DESA NANGA LABANG)**

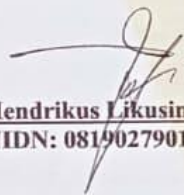
DIAJUKAN OLEH:

Olgaviani Cindriyanita Namu

42121096

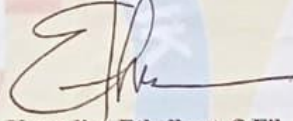
DIPERIKSA OLEH:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil., MPA
NIDN: 0814098801

Disahkan Oleh :
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
NIDN: 0807057601

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Drs. Frans Bapa Tokan, MA
NIDN : 0811116701

PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Olgaviani Cindriyanita Namu

NIM : 42121096

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“PROFESIONALISME KERJA UNIT PELAKSANAAN
TEKNIS DAERAH SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM
(UPTD SPAM) DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

(Studi Kasus Desa Nanga Labang)

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

Kupang, 20 Juni 2025



Pembuat Pernyataan

Olgaviani Cindriyanita Namu, S.AP

MOTTO

"Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu."

Amsal 16:3.

"Percayalah kepada Tuhan dengan segeap hatimu dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri"

Amsal 2:5

PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan sepenuh hati kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu meberikan hikmat kesehatan, kekuatan dan pertolongan dalam perjalanan hidup penulis
2. Diri sendiri yang selalu berusaha dan tekun untuk menyelsaikan skripsi ini walaupun banyak tantangan yang di hadapi
3. Kedua Orang Tua Tercinta Bapak Nikolaus Namu dan Mama Katarina Faida, yang telah dengan jerih payah membesarkan dan membiayai penulis hingga tingkat perguruan tinggi serta selalu mendoakan dan mendampingi penulis hingga dapat menyelsaikan tulisan ini
4. Dosen Pembimbing Saya Bapak Hendrikus Likusina Kaha S.Ip,M,Si Dan Bapak Yohanes Kornelius Ethelbert S.Fil.,Mpa
5. Adik saya epak dan embul yang selalu setia mendukung dan mendoakan penulis demi terselesainya tulisan ini
6. Teman tercinta Riko yang selalu memberikan dukungan dan motivasi
7. Opa Yohanes Aden (Alm), Opa Paulinus Lapang (Alm), Oma Elisabet Midis (Alm) Dan Oma Ana yang telah setia mendukung dan mendoakan serta memberikan kelancaran dalam setiap usaha saya
8. Almamater kebanggaan universitas katolik widya mandira kupang khususnya program studi administrasi publik fakultas ilmu sosiaa dan ilmu politik.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang sebesar-besarnya dipanjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Proposal Penelitian dengan judul "Profesionalisme Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (UPTD SPAM) Dalam Penyediaan Air Bersih Kabupaten Manggarai Timus Studi Kasus Desa Nanga Labang" Dalam proses penyelesaian skripsi ini, saya telah mendapat banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini.
2. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta Civitas Akademika.
3. Ibu Dr. Indriyati, S.IP., M.Si sebagai Kepala Program Studi Administras Publik.
4. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing I atas segala bimbingan dan penyertaan serta memberikan begitu banyak saran dan masukan dari awal penulisan proposal ini. Dan Bapak Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil.,MPA selaku dosen pembimbing II yang membimbing dan mendampingi dengan memberikan pikiran cermelang serta selalu memotivasi dalam mempercepat proses penyelesaian proposal ini.

5. Orangtua dan keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
6. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Administrasi Publik Unwira Angkatan 21,serta Teman-teman lainyang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan proposal ini.
7. Untuk Kantor UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur Khususnya seluruh informan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam memberikan informasi yang sangat berharga bagi penelitian ini

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Hanya doa yang tulus yang dapat penulis panjatkan atas semua kontribusi serta waktu yang telah di berikan. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan menjadi referensi yang berguna untuk penelitian di masa mendatang.

Kupang, 2024

Penulis

Olgaviani Cindriyanita Namu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat profesionalisme kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (UPTD SPAM) Kabupaten Manggarai Timur dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat di Desa Nanga Labang. Fokus utama penelitian adalah mengevaluasi sejauh mana indikator profesionalisme yang mencakup kemampuan (ability), kualitas (quality), sarana dan prasarana (facilities and infrastructure), serta kehandalan (reliability) telah diimplementasikan dalam pelayanan publik oleh UPTD SPAM. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam terhadap 15 informan yang terdiri dari kepala UPTD SPAM, pegawai teknis, dan masyarakat pelanggan layanan, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme kerja UPTD SPAM masih tergolong rendah dan belum optimal. Hal ini terlihat dari ketidaksesuaian antara jumlah air yang disalurkan dan kebutuhan masyarakat, jadwal distribusi air yang tidak tepat waktu, serta terbatasnya sarana dan prasarana pendukung layanan seperti jaringan pipa dan peralatan teknis. Kendala yang diidentifikasi meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, manajemen operasional yang belum efektif, rendahnya tingkat pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan, serta minimnya komunikasi antara penyedia layanan dan pelanggan. Selain itu, masyarakat masih mengeluhkan rendahnya kualitas air, layanan yang tidak sesuai jadwal, dan kurangnya tanggapan dari pihak UPTD terhadap keluhan masyarakat. Ketidakselarasan ini berdampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas hidup masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur perlu melakukan pembenahan secara menyeluruh terhadap aspek-aspek profesionalisme kerja, termasuk penguatan kapasitas pegawai, peningkatan infrastruktur teknis, perbaikan sistem distribusi, dan penguatan pengawasan layanan. Upaya ini diperlukan agar pelayanan air bersih dapat dilakukan secara profesional, berkelanjutan, dan memenuhi standar pelayanan publik yang adil, merata, dan layak bagi seluruh masyarakat.

Kata kunci: Profesionalisme Kerja, Pelayanan Publik, Air Bersih, UPTD SPAM, Manggarai Timur.

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of work professionalism of the Regional Technical Implementation Unit for Drinking Water Supply Systems (UPTD SPAM) in East Manggarai Regency in providing clean water services to the residents of Nanga Labang Village. The primary focus of this research is to evaluate how well the indicators of professionalism namely ability, quality, facilities and infrastructure, and reliability are being implemented in the delivery of public services by UPTD SPAM. The study employs a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques include observation, in-depth interviews with 15 informants consisting of the UPTD SPAM head, technical staff, and community service users, as well as documentation. The results show that the level of professionalism at UPTD SPAM remains low and suboptimal. This is evident from the mismatch between the amount of water distributed and the community's needs, delays in the water distribution schedule, and inadequate supporting infrastructure such as water pipes and technical equipment. Identified challenges include limited competent human resources, ineffective operational management, weak supervision over service implementation, and poor communication between the service provider and the customers. In addition, residents continue to express dissatisfaction due to poor water quality, inconsistent service schedules, and a lack of response from UPTD staff to customer complaints. These issues directly impact customer satisfaction and the community's overall quality of life.

The conclusion of this study is that UPTD SPAM East Manggarai Regency needs a comprehensive improvement in all aspects of professionalism. This includes capacity building for employees, upgrading infrastructure, improving distribution systems, and strengthening service monitoring mechanisms. These efforts are crucial to ensure that clean water services are delivered professionally, sustainably, and in accordance with fair, equitable, and acceptable public service standards.

Keywords: Work Professionalism, Public Service, Clean Water, UPTD SPAM, East Manggarai.

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis	9
1.4.2. Manfaat Praktis:	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Konsep Profesionalisme Kerja	13
2.2.1 Pengertian Profesionalisme	13
2.2.2 Pengertian Kerja.....	16
2.2.3 Pengertian Profesionalisme Kerja.....	17
2.3 Ukuran Profesionalisme.....	20
2.4 Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Profesionalisme kerja	22
2.5 Aspek Profesionalisme.....	27
2.6 Indikator Profesionalisme	31
2.7 Kerangka Berpikir.....	36
BAB III.....	37
METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	37
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	37
3.2.2 Waktu Penelitian	38

3.3 Fokus Penelitian.....	38
3.4 Informen Penelitian.....	40
3.5 Sumber Data	41
3.5.1 Data primer	41
3.5.2. Data sekunder.....	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data	42
3.7 Teknik Analisis Data	43
BAB IV	45
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Manggarai Timur.....	45
4.2 Sejarah Unit Pelaksana Teknis Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Manggarai Timur.....	49
4.2.1 Visi Dan Misi.....	52
4.2.2 Kebijakan Penyediaan Air Minum.....	53
4.2.4 Struktur Organisasi	56
4.2.5 Pola Pengelolaan Keuangan Blud Uptd Spam.....	57
4.2.6 Produk Layanan Pelayanan Air Minum Bersih	61
4.2.7 Unit Kerjadan Cakupan Pelayanan	62
4.2.7 Sarana Dan prasarana.....	71
4.2.8 Tantangan.....	71
BAB V.....	73
HASIL DAN PEMBAHASAN	73
5.1 Hasil Penelitian	73
5.1.1. Kemampuan (Ability).....	73
5.1.3. Sarana Dan Prasarana (<i>Facilites And Infrastructur</i>)	83
5.1.4. Kehandalan (<i>Reliability</i>)	88
5.2 Pembahasan	91
5.2.1 Indikator Kemampuan (<i>Ability</i>)	91
5.2.2 Indikator Kualitas (<i>Quality</i>)	93
5.2.4 Indikator Kehandalan (<i>Reability</i>).....	95
5.3 Tingkat Profesionalisme Kerja UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur Dalam Penyediaan Air Bersih Bagi Masyarakat Desa Nangga Labang	97
5.4 Kendala Yang Di Hadapi UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur Dalam Memberikan Pelayanan Air Bersih Yang Sesuai Dengan Kebutuhan Di Desa Nangga Labang	102

BAB VI	107
PENUTUP	107
6.1 Kesimpulan	107
6.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Informan Penelitian	41
Tabel 2. Luas Wilayah Dan Jumlah Penduduk Kabupaten Manggarai Timur.....	48
Tabel 3. sasaran MDGS Bidang Air Minum Tahun 2015.....	54
Tabel 4. Distribusi Air.....	63
Tabel 5. Jumlah Sarana Dan Prasarana di UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur.....	71
Tabel 6. Daftar Nama Pegawai UPTD SPAM yang bertugas di bagian Teknisi ..	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir. Sumber: Jurnal Gapuri Ramadhan	36
Gambar 2. Kantor UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Barat.	52
Gambar 3. Struktur organisasi UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur.....	57
Gambar 4. Pegawai Teknisi.....	76
Gambar 5. Komunikasi antara pelanggan dan pegawai	79
Gambar 6. Hasil uji Laboratorium Kualitas Air Bersih.	83
Gambar 7. Lemari Arsip dan Pompa Air.....	85
Gambar 8. Sarana dan Prasarana	88
Gambar 9. Kebocoraan Saluran Pipa.....	91
Gambar 10. Wawancara Kepada Bapak Fransiskus Yun Aga, A. Md selaku Kepala UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur.	121
Gambar 11. Wawancara Kepada Pegawai UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur.....	121
Gambar 12. Wawancara Kepada masyarakat atau Pelanggan UPTD SPAM di Desa Nanga Labang Kabupaten Manggarai Timur.....	122
Gambar 13. Surat Izin Penelitian Dinas Satu Pintu Provinsi NTT.....	123
Gambar14.Surat Izin Penelitian Dinas Satu Pintu Kabupaten Manggarai Timur.	124
Gambar 15. Surat Selesai Penelitian oleh Kantor UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur.	125
Gambar 16. Surat Selesai Penelitian oleh Dinas Satu Pintu Kabupaten Manggarai Timur.....	126