

**SKRIPSI**

**ANALISIS AKSESIBILITAS MASYARAKAT ATAS PELAYANAN AIR  
BERSIH PDAM KOTA KUPANG**



**Disusun Oleh :**

**WIHELMUS MARISTO TAGUM**

**42116013**

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

**2020**



# UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : [info@unwira.ac.id](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 – Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu Tanggal 19 Desember 2020**, Pukul **10.00 WITA**, telah diadakan Ujian

nama : **Wihelmus Maristo Tagum**

No. Registrasi : **421 16 013**

Program Studi : **Administrasi Publik**

Judul Skripsi : **"ANALISIS AKSESIBILITAS MASYARAKAT ATAS PELAYANAN AIR BERSIH PDAM KOTA KUPANG"**

Hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1. Ketua : Karolus Tatu Sius,SH.,M.Si
- 2. Sekretaris : Didimus Dedi Dhosa,S.Fil.,MA
- 3. Penguji Materi I : Paulus A.K.L Ratumakin,S.Fil,M.Si
- 4. Penguji Materi II : Yasinta P. Peten,S.Sos.,M.Si
- 5. Penguji Materi III : Karolus Tatu Sius,SH.,M.Si
- 6. Pembimbing I : Karolus Tatu Sius,SH.,M.Si
- 7. Pembimbing II : Didimus Dedi Dhosa,S.Fil.,MA

*(Handwritten signatures of the examiners)*

Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85

Penguji II = 85

Penguji III = 90

Nilai dengan Nilai = 86/A

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

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

Ujian Ulang = .....

Mengesahkan :



EDEN, M.Si

Kupang, 19 Desember 2020

Ketua Tim Penguji,

*(Handwritten signature of Karolus Tatu Sius)*  
KAROLUS TATU SIUS,SH.,M.Si

**LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Judul**

**ANALISIS AKSESIBILITAS MASYARAKAT ATAS PELAYANAN AIR  
BERSIH PDAM KOTA KUPANG**

**Kupang,**

**Oleh**

**WIHELMUS MARISTO TAGUM**

**42116013**

**Diterima Dan Disetujui Oleh:**

**PEMBIMBING 1**



**Karolus Tatu Sius, Sh.,M.Si**

**PEMBIMBING 2**



**Didimus Dedi Dhosa, S.Fil.,MA**

**Disahkan oleh:**

**Dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik**

**Universitas katolik widya mandira kupang**



**(Drs. Marjanus Kleden, M.Si)**

**MOTTO**

**“ SELAMA ADA NIAT DAN KEYAKINAN  
SEMUA AKAN MENJADI MUNGKIN”**

## PERSEMBAHAN

Dalam nada syukur yang berlimpah dan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kupersembahkan skripsi ini untuk :

1. Allah Tri Tunggal Maha Kudus, Tuhan Yesus Dan Bunda Maria yang selalu memberikan berkat.
2. Bapak Siprianus Unggut dan Ibu Mertiana Anul yang sudah melahirkan, membesarkan dan mendoakan saya hingga pada pencapaian ini.
3. Kakak dan adik-adik saya, kakak Deodatus (Alm), Yatno Nanduk, Afni Kurnia, Trisna Murni, Nefliani Ewel.
4. Kakek Hendrikus Ningkir Dan Bernadus Ndanduk, Andreas Bubu (Alm), Nenek Wihelmina , Magdalena Ewel (Alm), Nenek Magdalena Dan Juga Tanta, Om, Mama Tua, Bapa Tua, Mama Kecil, Dan Bapa Kecil yang telah membantu saya dengan caranya masing-masing selama melaksanakan studi saya hingga pada pencapaian ini.
5. Keluarga besar la, o Ruteng ngkor dan Bahong.
6. Almamaterku tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Keluarga besar GMNI Kupang, IAP 16 dan IAP Manggarai.
8. Untuk para teman dan sahabat saya yang dengan caranya sendiri telah membantu saya dalam setiap proses studi hingga pada pencapaian ini.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka Penulis merasa bangga dengan penulisan skripsi ini karena sudah selesai dan sesuai dengan rencana, walaupun mengalami berbagai hambatan. Namun dibalik penulisan skripsi ini penulis sungguh-sungguh menyadari eksistensinya sebagai manusia yang memiliki keterbatasan, karena itu bantuan dan dukungan dari orang lain menjadi sumbangan yang berarti bagi penulis. Berkat dukungan dari Dosen Pembimbing dan masukan dari teman-teman maka penulis dapat menyelesaikan semua ini.

Karena itu dari lubuk hati yang paling dalam secara tulus penulis menyampaikan hormat dan mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan & Wakil Dekan FISIP UNWIRA Kupang.
3. Kaprodi & Sekprodi Ilmu Administrasi Publik FISIP, UNWIRA Kupang.
4. Bapak Karolus Tatu Sius, SH, M.Si dan Bapak Didimus Dedi Dhosa, S.Fil, M.A selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran/gagasan untuk membimbing penulis selama proses penulisan skripsi ini.

5. Bapak Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil,M.Si dan Ibu Yasinta P. Peten,S.Sos, Selaku pembahas I dan Pembahas II, yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membagi ilmunya secara tuntas kepada saya selama kuliah.
7. Kepala dan seluruh staf Tata Usaha FISIP UNWIRA Kupang yang telah membantu melayani segala urusan administrasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuanganku yang selalu ada bersama baik dalam suka maupun duka
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah dengan caranya sendiri-sendiri turut memberikan sumbangan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini belum sempurna, oleh karena itu dengan senang dan rendah hati penulis mengharapkan kritik, usul dan saran dari Bapak/Ibu serta pembaca demi perbaikan menuju kesempurnaan.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan penulis berharap kiranya karya ilmiah ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pembaca sekalian

Kupang

penulis

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: “**Analisis aksesibilitas masyarakat atas pelayanan air bersih PDAM Kota Kupang**”. Masalah pokok dalam penelitian ini adalah mendorong peneliti mengenai permasalahan terkait tingkat aksesibilitas atau akses kemudahan masyarakat atas pelayanan air bersih PDAM kota kupang . Berdasarkan keluhan yang mereka alami biasanya terkait akses pelayanan air bersih dan kurangnya pemasukan sumber-sumber air bagi masyarakat antara lain: (1). Cakupan pelayanan rendah disebabkan karena area pelayanan yang luas dan kurangnya potensial sumber air, sementara personil PDAM sangat terbatas; (2) Jadwal air yang kurang teratur dan kurangnya sumber-sumber potensial air lainnya; (3) ketidaksesuain pemakaian air dengan biaya pembayaran yang dikeluarkan. Hal tersebut merupakan deretan hal yang di keluhkan oleh warga masyarakat kota Kupang.

Tujuan penulis dalam penelitian ini ialah mendorong peneliti untuk menganalisis dan mengetahui tingkat aksesibilitas atau akses kemudahan air bagi masyarakat pengguna jasa PDAM dan mengidentifikasi faktor-faktor permasalahan yang berpengaruh terhadap tingkat aksesibilitas masyarakat atas pelayanan air bersih dari PDAM kota kupang. Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini data yang diperoleh penulis ialah data sekunder dan teknik analisis data yang diperoleh dari instansi terkait dengan digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Hasil analisis yang dikaji dalam penelitian ini berdasarkan indikator-indikator tingkat akses kemudahan atau aksesibilitas masyarakat atas air bersih, maka yang diteliti meliputi jumlah/volume air, waktu/jarak, biaya/harga, kualitas air, dan kebijakan pemerintah dan pihak PDAM kota kupang.

Prasarana air bersih merupakan prasarana yang cukup penting demi mendukung kehidupan masyarakat sebagai pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Indonesia memiliki 6% potensi air dunia atau 21% potensi air di Asia Pasifik (BPS,2008), tetapi ironisnya setiap tahun Indonesia mengalami krisis air bersih secara kualitas maupun kuantitas. Disamping itu, berdasarkan data rencana dan startegi intervensi peningkatan kesejahteraan masyarakat tahun 2008-2011 yang dihimpun dalam *world vision indonesia* menyebutkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan akses terhadap air bersih. Rumah tangga dari keseluruhan data pengguna air bersih di indonesia mengalami kesulitan akses sehingga membutuhkan waktu tempuh lebih dari 30 menit untuk dapat mengakses air bersih yang layak. Adanya jaringan prasarana yang menghubungkan sumber air bersih dengan masyarakat, akan meningkatkan kemudahan dalam mengakses air bersih (Black, 1981).

Kota Kupang yang merupakan daerah ibukota Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) dengan memiliki jumlah penduduk yang sangat banyak yang seharusnya seimbang dengan adanya pemasokan air yang memadai, persentase kebutuhan air bagi setiap KK atau kebutuhan lainnya sangat tinggi. Oleh karena itu pemerintah setidaknya memberikan kepuasan pelayanan ketersediaan atas air bersih terhadap masyarakat kota Kupang yang melalui ketersediaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).



Analisis aksesibilitas air bagi masyarakat atas pelayanan air bersih PDAM kota kupang, berdasarkan perbandingan hasil analisis yang meliputi: volume/jumlah kebutuhan air bagi masyarakat dengan kapasitas airnya cukup terpenuhi 80-90ltr/org/pelanggan/hari sebagai pemenuhan kebutuhan seharusnya, Jarak dan waktu untuk mendapatkan air bagi masyarakat pelanggan sekitar 50% dan jarak yang ditempuh masyarakat pelanggan, yaitu kurang lebih 100-1000m dengan hitungan waktunya 5-30 menit. Harga yang dikeluarkan pelanggan kurang lebih Rp. 150.000.00/bulan/m<sup>3</sup> dan kualitas air bagi masyarakat itu merupakan air baku bersih yang telah memenuhi standar kesehatan NO 416/permenkes/PER/IX/1990. Dalam konteks ini, air yang didistribusikan dari PDAM kota kupang dapat dikategorikan kedalam air jernih atau air bersih baku, Kebijakan pemerintah maupun pihak PDAM kota kupang dalam menangani krisis air itu melalui penambahan sumbe-sumber potensial lainnya guna menambah dan meningkat kapasitas air dan upaya lain yang di usahakan adanya sistem kerjasama antar kedua PDAM baik PDAM kota maupun PDAM kabupaten(PDAM Tirta Lontar). Menurut Howard dan Batram mengenai tingkat layanan air berdasarkan aksesibilitas air bersih bagi masyarakat kota kupang berada pada tingkat akses dasar, maka arahan pengembangan untuk peningkatan akses dengan analisis yang hasilnya berdasarkan hitungan jarak waktu dan biaya/harga begitupun dengan volume dan kualitas air dengan kebijakan pemerintah maupun pihak PDAM kota kupang. Hasil analisis tersebut akan menjadi rekomendasi kepada pemerintah, masyarakat dan pihak PDAM kota kupang.

*Kata kunci: Aksesibilitas air bersih, Layanan PDAM kota kupang*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBARAN PENGESAHAN .....	ii
MOTTO .....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR PUSTAKA .....	x

## **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	10
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Dan Manfaat .....	11
1.3.1 Tujuan .....	12
1.3.2 Manfaat .....	12

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

1.1 Kajian-KajianTerdahulu .....	13
1.2 Landasan Teoritis .....	17
2.2.1 Tinjauan tentang Aksesibilitas Air Bersih .....	18
2.2.2 Kriteria Aksesibilitas Sebagai Variabel Dasar Akses.....	19
2.3 Tinjauan Air Bersih.....	23
2.3.1 Pengertian Air Bersih.....	24
2.4 konsep Pelayanan .....	25
2.4.1Pengertian Pelayanan Publik .....	25
2.4.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	26

2.4. 3 Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik .....	27
2.5 Kerangka Berpikir .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian .....	33
3.2 Fokus Penelitian .....	33
3.3 Lokasi Penelitian Ini .....	33
3.4 Variabel Penelitian .....	34
3.4.1 Definisi Konsep .....	34
3.4.2 Definisi Oprasional .....	36
3.5 Sumber Data .....	35
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	35
a) Analisis Dokumen.....	36
b) wawancara Mendalam (Indepth Interview).....	36
c) Observasi .....	37
3.6 Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV DEDKRIPSI LOKASI DAN OBJEK PENELITIAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	
4.1.1 Sejarah perkembangan perusahaan daerah air minum(PDAM) kota kupang .....	39
4.2 Visi dan Misi (PDAM) Kota Kupang.....	40
4.2.1. Visi (PDAM) Kota Kupang.....	41
4.2.2 Misi (PDAM) Kota Kupang .....	42
4.2.3 Nilai-Nilai (PDAM) Kota Kupang .....	42

4.3 Data Personil .....	43
4.4 Struktur Organisasi (PDAM) Kota Kupang .....	50

## **BAB V PEMBAHASAN**

5.1 Analisis hasil Penelitian	
5.1.1 Analisis Jumlah/Volume air .....	65
5.1.2 Analisis Jarak dan Waktu air .....	67
5.1.3 Analisis Harga/Biaya Air Bersih .....	68
5.1.4 Analisis Kualitas Air .....	70
5.1.5 kebijakan pemerintah pihak PDAM atas pelayanan air bersih .....	72
5.2 Permasalahan aksesibilitas masyarakat atas layanan air bersih PDAM kota kupang. ....	73
5.2.1 Masalah Infrastruktur Jaringan Perpipaan .....	73
5.2.2 Cakupan Pelayanan yang luas .....	74
5.2.3 Ketidaksesuain Pemakaian air dengan biaya Pembayaran...	75

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 KESIMPULAN .....	78
6.2 SARAN .....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	83

PEDOMAN WAWANCARA

LAMPIRAN