

SKRIPSI

STRATEGI PEMERINTAH KABUPATEN KUPANG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN AIR BERSIH KEPADA MASYARAKAT

(Studi kasus di Kelurahan Tuak Daun Merah Kecamatan Oebobo Kota Kupang)

*Skripsi ini Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan*



OLEH

Florentina Pili Satu

No Reg : 41116063

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
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

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, *Rabu Tanggal 05 Agustus 2020* , Pukul *10.00 WITA* , telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Florentina Pili Satu
 No. Registrasi : 411 16 063
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Judul Skripsi : "STRATEGI PEMERINTAH KABUPATEN KUPANG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN AIR BERSIH KEPADA MASYARAKAT "

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
2. Sekretaris : Veronika I.A Boro, S.IP., M.Si
3. Penguji Materi I : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
4. Penguji Materi II : Apolonaris Gai, S.IP., M.Si
5. Penguji Materi III : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
6. Pembimbing I : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
7. Pembimbing II : Veronika I.A Boro, S.IP., M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 87
 Penguji II = 87
 Penguji III = 87
 Lulus dengan Nilai = A-/87 (Delapan Puluh Tujuh)

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Uang =

Kupang, 05 Agustus 2020

Ketua Tim Penguji,

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

DRS. RODRIQUES SERVATIUS, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang 2020

**Strategi Pemerintah Kabupaten Dalam Meningkatkan Pelayanan Air Bersih
Kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kelurahan Tuak Daun Merah Kecamatan
Oebobo Kota Kupang)**

Diajukan oleh:

FLORENTINA PILI SATU

411 16 063

Disetujui Oleh:

PEMBIMBING I

Drs. Ródrigues Servatius, M.Si

PEMBIMBING II

Veronika E. A. Boro, S.IP., M.Si

Mengesahkan
Dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Marianus Kleden, M.Si

PERNYATAAN ORISIONALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Florentina Pili Satu
No.Registrasi : 411 16 063
Jurusan/Fakultas : Ilmu Pemerintahan/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya mengatakan bahwa, skripsi yang berjudul:

**“STRATEGI PEMERINTAH KABUPATEN KUPANG DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN AIR BERSIH KEPADA MASYARAKAT”**

(Studi kasus di Kelurahan Tuak Daun Merah Kecamatan Oebobo Kota Kupang)

Adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh

**Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si pembimbing I dan Ibu Veronika LA Boro,S.IP, M.Si
pembimbing II** Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya.Apabila
ditemukan penyimpangan maka saya bersedia dituntut sesuai yang hukum yang berlaku.

Kupang,.....2020

Yang membuat pernyataan,



Florentina Pili Satu
411 16 063

MOTTO

“ DENGARKANLAH NASEHAT
DAN TERIMALAH DIDIKAN ,
SUPAYA ENGKAU MENJADI BIJAK
DI MASA DEPAN ”

AMSAL 19:20-21

PERSEMBAHAN

Seiring rasa syukur dan terimakasih yang mendalam, skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tuaku yang kukasihi dan kucintai Bapak Agustinus Satu, Mama Anastasya Heni yang dengan sepenuh hati menjaga, membimbing, membesarkan dan mendoakan saya. Skripsi ini adalah persembahan sederhana dari saya atas jerih payah, pengorbanan Bapa dan Mama untuk mengantarkan saya menjadi seorang sarjana. Terimakasih berlimpah.
2. Kepada Ade tercinta dan luar biasa, dalam memberikan dukungan dan ade Maria Yovariana Ga'a, Elisabeth Karolina Simo, Yohanes Aldianus Kaju Mite kalian selalu mendukung proses studi saya dari awal sampai akhir. Hanya kado sederhana ini yang bisa kupersembahkan buat kalian.
3. Yang kukenang selalu Almamaterku tercinta Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, penyertaan, bimbingan dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Pemerintah Kabupaten Kupang Dalam Meningkatkan Pelayanan Air Bersih Kepada Masyarakat”**(Studi Kasus Di Kelurahan Tuak Daun Merah Kecamatan Oebobo Kota Kupang) Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk 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 penyelesaian skripsi ini tidak terlepas bantuan dari berbagai pihak. Mereka senantiasa memberikan bantuan moral maupun moril sejak awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Tentunya dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mengalami berbagai tantangan, hambatan dan kendala yang mana penulis sendiri harus tetap tegar melewati semuanya itu. Dan itu semuanya berkat petunjuk dan arahan dari pembimbing serta kerjasama dengan teman-teman yang selalu setia berdiri di samping saya dengan memberikan dukungan material maupun moral, maka dengan rasa syukur yang mendalam, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Untuk itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih 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 Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Sekertaris Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. dan Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Veronika I.A Boro, S.IP, M. Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini dan Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku penguji I dan Bapak Apolonaris Gai, S. IP, M.SI selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan kritik untuk penyempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Drs, Frans Bapa Tokan, MA selaku penasehat akademik yang telah membimbing penulis dari awal semester hingga akhir semester perkuliahan.
6. Bapak Ibu Dosen pengajar pada Program Studi Ilmu Pemerintahan.
7. Kepala Tata Usaha Fisip Unika Widya Mandira bersama seluruh staf yang dengan setia memberikan pelayanan administrasi.
8. Para narasumber penelitian, yaitu: Direktur Utama PDAM Kabupaten Kupang, Kabag Sumber Dan Lab laboratorium dan Kepala Humas PDAM Kabupaten Kupang.
9. Ketua RW TDM 2 Yuventus Kollo, dan masyarakat di Kelurahan Tuak Daun Merah yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran selama penulis melakukan penelitian.

10. Sahabat dan teman seperjuangan kaka Nardy Kase, Retty Mali, Irra Bana, Alni Safitri, Selly Lawa, Icha Suriayati,, Felix Naibuti, Korhy Baha, Jhoni Momang,Ritha Rikha, dan semua teman-teman IPM 16 yang telah memberi dukungan moral maupun moril kepada penulis.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terlepas dari pada itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan usul dan saran yang bersifat membangun demi hasil yang lebih baik lagi.

Kupang, Agustus 2020

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Berita Acara.....	ii
LembarPengesahan.....	iii
Pernyataan Orisionalitas.....	iv
Motto.....	v
Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Abstrak.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan	8
1.4 Manfaat	8

BAB II KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Pelayanan Publik	14

2.2.2 Strategi Pelayanan Publik	16
2.2.3 Strategi kualitas jasa/pelayanan	17
2.2.4 Strategi Standar Pelayanan Publik	18

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Penentuan Metode Penelitian	23
3.2 Teknik Penentuan Informan	23
3.4 Operasional Variabel	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Teknik Pengelolaan Data	27

BAB IV DESKRIPSI LOKASI DAN OBJEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	28
4.1.1 Gambaran Umum Kondisi Kelurahan Tuak Daun Merah	28
4.1.2 Kondisi Georafis Kelurahan Tuak Daun Merah	29
4.1.3 Sumber Daya Manusia Kelurahan Tuak Daun Merah	30
4.2 Gambaran Objek Penelitian	36
4.2.1 Gambaran Umum PDAM Kabupaten Kupang	36
4.2.2 Visi dan Misi PDAM Kabupaten Kupang	37

4.2.3 Tugas, Tujuan Pokok, dan fungsi PDAM Tirta Lontar Kab. Kupang.....	38
4.2.4 Gambaran Bagan Organisasi PDAM Tirta Lontar Kab. Kupang	40
4.2.5 Pelayanan Pelanggan PDAM Kab. Kupang	41
4.2.6 Sistem Penyediaan Air Baku	42
4.2.7 Aspek Teknis Sistem Penyediaan Air Minum di PDAM Kab. Kupang	45
4.2.8 Reserfoir	46

BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1 Prosedur Pelayanan	59
5.1.1 Prosedur Pelayanan Sederhana Dan Tidak Berbelit-Belit	59
5.1.2 Strategi meningkatkan Pelayanan Air kepada Masyarakat	62
5.2 Waktu Penyelesaian	64
5.2.1 Tepat Waktu Dalam Setiap Proses Penyelesaian Pelayanan terhadap Pengaduan	64
5.3 Biaya Pelayanan	67
5.3.1 Rincian Biaya Yang ditentukan oleh pihak yang berwenang sesuai ketentuan Peraturan perundang-undangan	67
5.4 Produk Pelayanan	71
5.4.1 Air Bersih Dan Sehat	72

5.4.2 Kurangnya ketersediaan air bagi pelanggan	74
5.5 Sarana Dan Prasarana Pelayanan	76
5.5.1 Ketersediaa Fasilitas Pelayanan	77

BAB VI PENUTUP

6.1 Simpulan	80
6.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

PEDOMAN WAWANCARA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 01 Data Pengaduan Pelanggan air bersih PDAM kelurahan Tuak Daun Merah tahun 2018.....	6
Tabel 02 Data Tingkat Pendidikan Masyarakat di Kelurahan Tuak Daun Merah	31
Tabel 03 Data Sarana Pendidikan di Kelurahan Tuak Daun Merah.....	32
Table 04 Data Fasilitas Kesehatan yang ada di Kelurahan Tuak Daun Merah.....	33
Table 05 Data Golongan Agama di Kelurahan Tuak Daun Merah.....	34
Table 06 Penduduk Menurut Pekerjaan/Profesi/Mata Pencaharian Tuak Daun Merah.....	35
Table 06 Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Lontar Kabupaten Kupang.....	41
Table 07 jumlah pelanggan di Tuak Daun Merah.....	42
Table 08 Standar Pelayanan PDAM Kabupeten Kupang.....	43
Table 09 Data Transmisi dan Distribusi PDAM Tirta Lontar Kabupaten Kupang.....	45
Table 10 Daftar Reservoir PDAM Tirta Lontar Kabupaten Kupang.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 01 Bagan Organisasi PDAM Tirta Lontar Kabupaten Kupang.....	40
Gambar 02 Bagan pelayanan pemasangan sambungan baru.....	44
Gambar 03 Bak Penampungan Air Bersih PDAM Kabupaten Kupang.....	45
Gambar 04 Bak Penampung Air Bersih PDAM Kabupaten Kupang.....	46
Gambar 05 Bak Penampungan Air Bersih PDAM Kabupaten Kupang.....	57
Gambar 06 Bak Penampungan Air Bersih PDAM Kabupaten Kupang.....	48
Gambar 07 Bak Penampungan Air Bersih PDAM Kabupaten Kupang.....	49
Gambar 08 Bak Penampungan Air Bersih PDAM Kabupaten Kupang.....	50
Gambar 09 Bak Penampungan Air Bersih PDAM Kabupaten Kupang.....	51
Gambar 10 Bak Penampungan Air Bersih PDAM Kabupaten Kupang.....	52
Gambar 11Bak Penampungan Air Bersih PDAM Kabupaten Kupang.....	54
Gambar 12 Bak Penampungan Air Bersih PDAM Kabupaten Kupang.....	55
Gambar 13 Penetapan Tarif Air Minum PDAM Kabupeten Kupang.....	67
Gambar 14 Ruang Tunggu Di Kantor PDAM Kabuapten Kupang.....	77

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “STRATEGI PEMERINTAH KABUPATEN KUPANG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN AIR BERSIH KEPADA MASYARAKAT’(Studi Kasus Di Kelurahan Tuak Daun Merah Kecamatan Oebobo Kota Kupang)’ .Masalah pokok yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Pemerintah Kabupaten Kupang Dalam Meningkatkan Pelayanan Air Bersih Kepada Masyarakat studi kasus di Kelurahan Tuak Duan Merah kecamatan oebobo Kota Kupang.Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan Strategi Pemerintah Kabupaten Kupang Dalam Meningkatkan Pelayanan Air Bersih Kepada Masyarakat di Kelurahan Tuak Duan Merah Kecamatan Oebobo Kota Kupang.

Permasalahan yang di angkat di pecahkan menggunakan konsep yang di anggap cocok maka Strategi pemerintah dalam Meningkatkan Pelayanan Air Bersih Kepada Masyarakat, dianalisis menggunakan konsep, (1) *Strategi Pelayanan Publik*, (2) *Strategi Kualitas Jasa Pelayanan*, (3) *Strategi Standar Pelayanan Public*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif Kualitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Berdasarkan teknik sampling tersebut maka responden yang ditentukan sebanyak 15 orang. Data dikumpulkan dengan teknik Wawancara, Pengamatan, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik analisis kualitatif. Dalam penelitian ini terdapat lima variabel utama yaitu (1) **Prosedur pelayanan** (2) **Waktu penyelesaian** (3) **Biaya pelayanan** (4) **Produk pelayanan** (5) **Sarana dan Prasarana pelayanan**.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *pertama* Prosedur pelayanan PDAM Kabupaten Kupang yang dibangun menggunakan strategi-strategi pelayanan air bersih yang tidak tidak berbelit-belit, *kedua*; waktu penyelesaiannya prosedur pelayanan bahwa waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal administrasi tidak berbelit-belit *ketiga*; biaya pelayanan pungutan biaya dari pelanggan sesuai dengan keputusan Pemerintah, *keempat*; ketersediaan air bersih pada musim kemarau mengalami penurunan, untuk mengatasi persoalan tersebut dari pihak PDAM Kab. Kupang melakukan perbaikan jaringan irigasi, distribusi air bersih melalui tengki air, penyediaan pompa, pengurangan jadwal pengaliran air satu minggu satu kali upaya ini dilakukan agar ketersediaan air tetap terjaga dan stabil. *Kelima*; sarana prasarana untuk teknisi sudah memadai. Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka penulis merekomendasikan hal-hal sebagai berikut: PDAM dan masyarakat hendaknya membangun komunikasi melalui sosialisasi mengenai penggunaan air agar tidak terjadi kesalah pahaman antara kedua belah pihak

Kata kunci: *Strategi standar pelayanan, pelayanan air bersih, PDAM, Kabupaten kupang.*