

**SKRIPSI**

**PERBANDINGAN KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KABUPATEN KUPANG DENGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KOTA KUPANG DALAM PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik*



**FRANSISKA KABRINI JEBEOT**

**42118024**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

**KUPANG**

**2022**



# 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, **Selasa Tanggal 28 Juni 2022** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Fransiska Kabrini Jebeot  
Nomor Registrasi : 421 18 024  
Prodi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi :

**“PERBANDINGAN KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN KUPANG DENGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA KUPANG DALAM PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH”**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- |                      |   |                                     |
|----------------------|---|-------------------------------------|
| 1 Ketua              | : | Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si |
| 2 Sekretaris         | : | Didimus Dedi Dhosa, S.Fil, MA       |
| 3 Penguji Materi I   | : | Dr. Indriyati, S.IP, M.Si           |
| 4 Penguji Materi II  | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si       |
| 5 Penguji Materi III | : | Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si |
| 6 Pembimbing I       | : | Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si |
| 7 Pembimbing II      | : | Didimus Dedi Dhosa, S.Fil, MA       |

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 90  
Penguji II = 90  
Penguji III = 95

Lulus dengan Nilai = 92

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

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

Hasil Ujian Ulang = .....

Mengesahkan  
Dekan  
  
Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 28 Juni 2022  
Ketua Tim Penguji,

Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PERBANDINGAN KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KABUPATEN KUPANG DENGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KOTA KUPANG DALAM PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH**

Kupang, Juni 2022


Oleh :

**FRANSISKA KABRINI JEBEOT**

42118024

Menyetujui

Pembimbing I



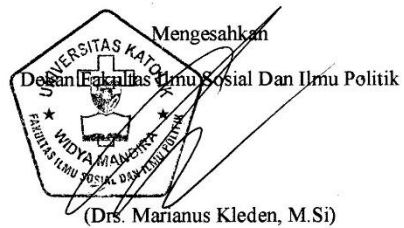
(Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil.,M.Si)

Pembimbing II



(Didimus Dedi Dhosa, S.Fil.,MA)

Mengesahkan



(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fransiska Kabrini Jebeot

No. Regis : 42118024

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PERBANDINGAN KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KABUPATEN KUPANG DENGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KOTA KUPANG DALAM PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH**

Adalah benar karya sendiri yang dibimbing Oleh Bapak Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil., M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Didimus Dedi Dhosa, S.Fil., MA selaku pembimbing II.

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka Saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Fransiska Kabrini Jebeot

## **MOTTO**

**“AKU TUHAN AKAN SEGERA  
BERTINDAK, PADA SAAT YANG TEPAT.”**

**YESAYA 60:22**

## **LEMBARAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria pencipta langit dan bumi serta sumber kekuatan saya.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Alfonsus Jebeot dan Mama Koleta Demol yang telah melahirkan, merawat, membesarkan dan selalu mendoakan saya.
3. Kakak dan Adik terkasih: Kakak Epifanius Efrem Ontor dan Adik Simforianus Idor yang selalu mendukung dan menyemangati saya selama kuliah untuk mendapatkan gelar Sarjana di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Oma Suster Zita CB yang selalu memberikan motivasi kepada saya.
5. Teofilus Aldo Noel Rumengan yang selalu membantu dan mendukung saya.
6. Almamater Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah menanam dan memperluas cakrawala berpikir saya.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur penulis haturkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena hanya atas Berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“PERBANDINGAN KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN KUPANG DENGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA KUPANG DALAM PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH”** dengan baik dan tepat waktu. Adapun tujuan dalam penulisan Skripsi ini adalah diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik (S.AP) di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam penulisan dan penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari masih jauh dari sempurna, hal ini disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Besar harapan penulis, semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat pelajaran, dukungan, motivasi, bantuan berupa bimbingan yang sangat berharga dan membantu dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, yaitu kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

2. Bapak Dekan dan Bapak Wakil Dekan FISIP UNWIRA Kupang
3. Bapak Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
4. Bapak Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil.,M.Si dan Bapak Didimus Dedi Dhosa, S.Fil.,MA selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bantuan, masukan, dukungan dan bimbingan selama penyusunan Skripsi ini.
5. Ibu Dr. Indriyati, S.IP,M.Si dan Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP,M.Si yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk menguji dan memberikan masukan demi penyempurnaan Skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah membagi ilmu dan membimbing penulis 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. Direktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang dan Direktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang bersama masing-masing staf perusahaan yang telah memberikan izin penelitian, bersedia diwawancarai dan membantu memberikan informasi.
9. Bapak dan Ibu informan yang telah membantu dalam memberikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh Penulis.
10. Teman-teman seperjuangan (Aci Mulyati, Kartin, Icha, Grace Teto) yang selalu mendukung penulis baik dalam susah maupun senang.



11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan nama satu persatu yang dengan caranya masing-masing turut memberikan sumbangan dalam penyelesaian Skripsi ini.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan yang membuat Skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan sebagai perbaikan kedepannya.

Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan memberi inspirasi bagi pembaca.

Kupang, Juni 2022

Penulis

## **ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul “ Perbandingan Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang dalam Pelayanan Penyediaan Air Bersih.” Permasalahan yang menjadi fokus penelitian yaitu bagaimana kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota dan Kabupaten Kupang dalam mendistribusikan air bersih kepada seluruh masyarakat Kota dan Kabupaten Kupang ditengah masalah kurangnya sumber air dan menurunnya debit air di musim tertentu . Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perbandingan Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota dan Kabupaten Kupang dalam Pelayanan Penyediaan Air Bersih bagi masyarakat Kota dan Kabupaten Kupang.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diambil dengan teknik observasi dan wawancara mendalam dengan para informan dan data sekunder berupa dokumen dan arsip PDAM Kota dan Kabupaten Kupang. Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota dan Kabupaten Kupang mengulas tentang bagaimana Efektivitas, Responsivitas dan Akuntabilitas perusahaan dalam pendistribusian air bersih bagi masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persamaan Kinerja PDAM Kota dan Kabupaten Kupang dilihat dari Efektivitas kerja belum maksimal dikarenakan oleh target dan waktu kerja perusahaan yang belum tercapai. Kemudian, dilihat dari segi Akuntabilitas kerja kedua Perusahaan ini belum maksimal karena PDAM Kota dan Kabupaten Kupang hanya menyampaikan laporan hasil kerja dan keuangan kepada pemimpin perusahaan dan tidak menyampaikan hasil kerja dan kondisi keuangan kepada masyarakat (pelanggan). Sedangkan hal yang membedakan Kinerja dari PDAM Kota dan Kabupaten Kupang adalah dari sisi Responsivitas yaitu kecepatan dalam menyelesaikan masalah bahwa PDAM Kota Kupang lebih cepat dan tepat waktu dibandingkan dengan PDAM Kabupaten Kupang yang sering mengabaikan masalah yang dihadapi pelanggan.

***Kata kunci: Kinerja,Efektivitas,Responsivitas,Akuntabilitas,Air Bersih.***

## DAFTAR ISI

### HALAMAN

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....</b>	<b>13</b>
2.1 Kinerja .....	13
2.2 Indikator Kinerja .....	15
2.3 Prinsip Pelayanan PDAM .....	29
2.3.1 Kualitas Air Bersih .....	29
2.3.2 Kuantitas Air Bersih .....	30
2.3.3 Kontinuitas Air Bersih .....	30
2.4 Kinerja PDAM Kabupaten Kupang dan PDAM Kota Kupang dalam penyediaan air bersih .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Tipe Penelitian.....	36

3.2 Fokus Penelitian .....	36
3.2.1 Indikator Penilaian Kinerja.....	36
3.3 Informan Penelitian .....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.6 Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 PDAM Kabupaten Kupang .....	42
4.1.1 Sejarah.....	42
4.1.2 Visi PDAM Kabupaten Kupang .....	43
4.1.3 Misi PDAM Kabupaten Kupang.....	44
4.1.4 Nilai-nilai PDAM Kabupaten Kupang .....	46
4.1.5 Struktur Organisasi dan Tupoksi .....	49
4.1.6 Data pegawai .....	62
4.1.7 Jumlah Pelanggan PDAM Kabupaten Kupang.....	66
4.1.8 Sumber air PDAM Kabupaten Kupang.....	66
4.1.9 Kelompok Pelanggan PDAM Kabupaten Kupang .....	69
4.1.10 Tarif air Minum PDAM Kabupaten Kupang.....	73

4.2 PDAM Kota Kupang .....	75
4.2.1 Sejarah .....	75
4.2.2 Visi PDAM Kota Kupang .....	75
4.2.3 Misi PDAM Kota Kupang.....	76
4.2.4 Struktur Organisasi PDAM Kota Kupang.....	76
4.2.5 Tugas dan Fungsi PDAM Kota Kupang .....	78
4.2.6 Jumlah pelanggan PDAM Kota Kupang .....	95
4.2.7 Sumber Air yang dikelola PDAM Kota Kupang .....	97
4.2.8 Data Pegawai PDAM Kota Kupang.....	99
4.2.9 Tarif Pemakaian Air.....	101
<b>BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>105</b>
5. Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang Dalam Pelayanan Air Bersih .....	105
5.1. Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang Dalam Pelayanan Air Bersih.....	107
5.1.1 Ditinjau dari Indikator Efektivitas .....	107
5.1.2. Kinerja PDAM Kabupaten Kupang Ditinjau dari Responsivitas .....	111
5.1.3 Kinerja PDAM Kabupaten Kupang Ditinjau dari Akuntabilitas .....	118

5.2 Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang Dalam	
Pelayanan Air Bersih .....	112
5.2.1 Ditinjau dari Indikator Efektivitas .....	112
5.2.2 Ditinjau dari Responsivitas.....	125
5.2.3 Ditinjau dari Akuntabilitas .....	130
5.3 Persamaan dan Perbedaan Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	
Kabupaten Kupang dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang	
Dalam Pelayanan Air Bersih .....	133
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>140</b>
6.1 Kesimpulan .....	140
6.2 Saran .....	142
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>144</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>150</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>No</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Jumlah sumber air PDAM Kabupaten Kupang	6
1.2	Sumber air PDAM Kota Kupang	7
4.1	Data Pegawai Berdasarkan Jabatan	63
4.2	Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	65
4.3	Jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Kupang	66
4.4	Sumber air PDAM Kabupaten Kupang	67
4.5	Kelompok Pelanggan PDAM Kabupaten Kupang	69
4.6	Rincian Tarif PDAM Kabupaten Kupang	73
4.7	Jumlah pelanggan sesuai dengan sub zona	95
4.8	Sumber dan debit air yang dikelola oleh PDAM Kota Kupang	97
4.9	Data pegawai PDAM Kota Kupang	99
4.10	Tarif pemakaian air PDAM Kota Kupang	102
5.1	Keluhan pelanggan PDAM Kabupaten Kupang tahun 2019	113

5.2	Jumlah keluhan pelanggan PDAM Kabupaten Kupang tahun 2020	114
5.3	Data keluhan pelanggan PDAM Kota Kupang	127
5.4	Persamaan dan perbedaan Kinerja PDAM Kabupaten dan Kota Kupang	133



## DAFTAR GAMBAR

<b>No</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Kerangka Berpikir	35
4.1	Struktur organisasi PDAM Kabupaten Kupang Berdasarkan Perda Kabupaten Kupang No. 11 Tahun 2006	50
4.2	Struktur Organisasi PDAM Kota Kupang	77