

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH BLUD-SPAM
KABUPATEN MANGGRAI TIMUR
(Studi Di Kelurahan Mandosawu-Kecamatan Lamba-Leda Selatan)**

(Diajukan untuk memenuhi gerlar sarjana Administrasi Publik)



OLEH

OSWALDUS GUNGKANG EMIL

42117051

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

KUPANG

2022

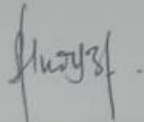
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH BLUD-SPAM
KABUPATEN MANGGRAI TIMUR
(Studi Di Kelurahan Mandosawu, Kecamatan Lamba-Leda Selatan)

Diajukan Oleh
Oswaldus Gung kang Emil
42117051

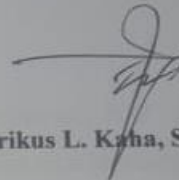
Disetujui Oleh

Pembimbing I



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

Pembimbing II



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

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



(Drs. Marianus Kleden, M.Si)



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, Kamis Tanggal 23 Juni 2022 Jam 11.00 Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Oswaldus Gunggang Emil
Nomor Registrasi : 421 17 051
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH BLUD-SPAM DI KELURAHAN MANDOSAWU KECAMATAN LAMBA LEDA SELATAN KABUPATEN MANGGARAI TIMUR"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.AP
- 5 Penguji Materi III : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

Handwritten signatures:
 Indriyati
 Hendrikus L. Kaha
 Karolus Tatu Sius
 Kristianus S.H. Molan
 Indriyati
 Indriyati
 Hendrikus L. Kaha

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :
 Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
 Penguji II = 80
 Penguji III = 85
 = 81,6

Lulus dengan Nilai
Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
 Dekan,

 Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 23 Juni 2022
 Ketua Tim Penguji,

 Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Oswaldus Gunggang Emil

No. Regis : 421 17 051

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH BLUD-SPAM KABUPATEN
MANGGARAI TIMUR (Studi Di Kelurahan Mandosawu Kecamatan Lamba Leda
Selatan)**

Adalah benar karya sendiri yang di bimbing oleh Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si selaku pembimbing 1 dan Bapak Hendriku L. Kaha, S.IP, M.Si selaku pembimbing II.

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila di temukan penyimpangan maka saya bersedia di tuntutan secara hukum.

Kupang, juli 2022

Yang membuat pernyataan



Oswaldus G. Emil

2022/9/1 22:55

MOTTO

MEMULAI DENGAN

KEYAKINAN, MENJALAKAN

DENGAN KEIKHLASAN,

MENYELESAIKAN DENGAN

KEBAHAGIAAN

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH BLUD-SPAM KABUPATEN MANGGRAI TIMUR (Studi Di Kelurahan Mandosawu- Kecamatan Lamba-Leda Selatan)

Oleh:

Oswaldus G. Emil

Skripsi ini mengkaji tentang Analisis Kualitas Pelayanan Air Bersih BLUD-SPAM Kabupaten Manggarai Timur (Studi Di Kelurahan Mandosawu, Kecamatan Lamba Leda Selatan) dengan tujuan menggambarkan kualitas pelayan air bersih di wilayah kelurahan mandosawu. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari hasil penelitian kemudian diolah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui dan memberi gambaran mengenai kualitas pelayan air bersih. Permasalahan yang ditemukan pada penelitian ini adalah 1) Saluran Pipa Air yang bermasalah mengakibatkan minimnya debit air yang mengalir keluar dan kualitas air yang buruk karena berwarna coklat dan berpasir. 2) Kurang tanggapnya BLUD-SPAM dalam mengatasi keluhan pelanggan. 3) BLUD-SPAM kurang mensosialisasikan yang mengakibatkan kurangnya informasi yang didapat pelanggan. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan public menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198) Indikator dalam pelayanan public adalah Tangible, Reliability, Responsiveness dan Emphaty. Hasil penelitian ini bahwa kualitas Pelayanan BLUD-SPAM masih perlu ditingkatkan dalam hal menanggapi dan menangani masalah pelayanan, sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang memadai dan pelayanan yang dirasakan pelanggan masih kurang sepenuh hati dalam melayani. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan air bersih BLUD-SPAM Mandosawu masih kurang optimal dalam pelayanan. Saran yang ingin penulis sampaikan kepada BLUD-SPAM Mandosawu yaitu perlu diupayakan maksimal dalam hal melayani untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan atau menanyakan sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dan sarana prasarana perlu di perhatikan lagi untuk kenyamanan para pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Air Bersih

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kerendahan hati penulis persembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang saya cintai dan yang saya hormati

- 1) Buat-Mu Tuhanku, terima kasih atas berkat dan hikmat yang Engkau berikan padaku
- 2) Kedua Orang Tua tercinta Bapak (Alm) Marsel Emil dan Ibu Felixiana Menge, yang saya hormati, saya kagumi, dan saya sayangi yang telah ikhlas mencurahkan seluruh cinta, kasih sayang, perhatian, dan pengorbanan yang tiada terhingga sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 3) Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini
- 4) Almamater kebanggan saya Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
- 5) Buat semua dosen-dosen Program Studi Administrasi Publik

KATA PENGANTAR

Sebuah mimpi akan lebih bermakna apabila mimpi itu bukan hanya angan semata, melainkan sesuatu yang diperjuangkan agar kelak mimpi tersebut dapat direalisasikan. Dalam suasana hati yang gembira, penulis tidak lupa mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pada kesempatan lain, penulis juga menyampaikan limpah terima kasih kepada semua pihak yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mendukung, dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Pater Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
3. Ketua dan Sekertaris Program Studi Administrasi Publik
4. Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si selaku pembimbing 1 saya yang telah sabar menuntun, membimbing, dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si selaku pembimbing 2 saya yang telah sabar menuntun, membimbing, dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini

6. Bapak Karolus T. Sius, SH, M.Si selaku penguji 1 saya dan Bapak Kristianus Simon H. Molan, S.sos, MAP selaku penguji 2 saya
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah membantu penulisan dalam memperlancar kegiatan perkuliahan dan pegawai Tata Usah yang telah membantu penulis dalam mengurus keadministrasian
8. Orangtua dan keluarga yang telah memberikan dukungan tanpa henti
9. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat, dukungan, dorongan, dan motivasi kepada peneliti
10. Semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan tidak luput dari kekeliruan dan kesalahan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan lapang dada, penulis mengharapkan usul dan saran serta kritik yang dapat membangun dari pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan tulisan ini

Kupang, Juni2022

Penyusun

Oswaldus Gunggang Emil

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 RumusanMasalah	6
1.3 Tujuan Dan Manfaat.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 PenelitianTerdahulu	8
2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.2.1 Kualitas	9
2.2.2Pelayanan	11
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.4 Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan	17
2.2.5 Jenis Pelayanan	29
2.2.6 Tujuan Pelayanan	20
2.3 Air Bersih	20
2.3.1 Pengertian Air Bersih.....	20
2.3.2 StandarKualitas Air Bersih	22
2.3.3 PrinsipPenyediaan Air Bersih	23
2.4KerangkaBerpikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 JenisPenelitian.....	28
3.2 LokasiPenelitian.....	28
3.3 FokusPenelitian.....	29

3.4 Informan Penelitian.....	30
3.5 Jenis Dan Sumber Data.....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	36
4.1 Gambaran BLUD-SPAM.....	36
4.2 Data Pelanggan BLUD-SPAM	38
4.3 Dasar Hukum Pembentukan BLUD-SPAM	39
4.4 Tujuan Dan Fungsi BLUD-SPAM.....	41
4.5 Visi Dan Misi BLUD-SPAM.....	45
4.6 Struktur Organisasi BLUD-SPAM	46
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	56
5.1 Hasil Penelitian	56
5.2 Pembahasan.....	69
BAB VI PENUTUP	75
6.1 Kesimpulan	75
6.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	80