

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS TENTANG PELAYANAN PUBLIK PDAM KOTA
KUPANG BAGI PELANGGAN DIKELURAHAN OESAPA)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan**



UMBU SAIRO

NO.REG :411 07 055

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG**

2013



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 31 Oktober 2013 Jam 12.00* Telah diadakan
Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : **Umbu Sairo**
No. Reg. : **411 07 055**
Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**
Judul Skripsi :

"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK"

(Studi Kasus Tentang Pelayanan Publik PDAM Kota
Kupang Bagi Pelayanan di Kelurahan Oesapa)

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Urbanus Ola, M.Si
- 2 Sekretaris : Leonardus Lelo, S.IP
- 3 Penguji Materi I : Veronika I.A. Boro, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
- 5 Penguji Materi III : Drs. Urbanus Ola, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Urbanus Ola, M.Si
- 7 Pembimbing II : Leonardus Lelo, S.IP

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 79
Penguji II = 78
Penguji III = 82

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : _____, TANGGAL : _____, JAM : _____
Hasil Ujian Ulang = _____



Mengesahkan :

L.S. FRANS NYONG, M.Si

Kupang, 07 November 2013

Ketua Tim Penguji,

DRS. URBANUS OLA, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus Tentang Pelayanan Publik PDAM Kota Kupang Bagi
Pelanggan dikelurahan Oesapa)

Kupang, 2013

OLEH
UMBU SAIRO
No. Reg : 41107055

DISETUJUI

PEMBIMBING I



Drs. Urbanus Ola Hurek, M.Si

PEMBIMBING II

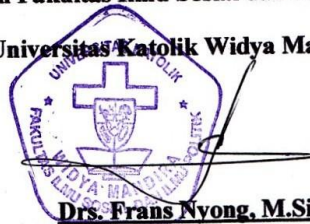


Leonardus Lelo, S.IP

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira



Drs. Frans Nyong, M.Si

PERNYATAAN ORISINAL

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Umbu Sairo
No Registrasi : 41107055
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (Skripsi) dengan judul :

“KULITAS PELAYANAN PUBLIK” (Studi Kasus Tentang Pelayanan Publik PDAM Kota Kupang Bagi Pelanggan di Oesapa) adalah benar-benar karya saya sendiri yang dibimbing oleh Bapak Drs. Urbanus Ola Hurek, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Leonardus Lelo, S.IP selaku pembimbing II. Apabila dikemudian hari ditemukan penyimpangan maka saya bersedia tuntutan dan hukum.

Kupang.....2013



Umbu Sairo
No Reg: 41107055

MOTTO

AWALI SEGALA SESUATU
DENGAN DOA

KARNA DOA ADALAH KUNCI
DARI SEGALA KESUKSESAN

Refleksi Pribadi

PERSEMBAHAN

- 1. Yang tercinta kedua orang tuaku (Bapak Marten Nono Sairo. (ALM), Ibunda Agustina Mahemba. Yang telah melahirkan saya, mendidik saya, membesarkan saya dan Selalu mendoakan ,agar menyelesaikan studi dengan baik.**
- 2. Yang kukenangdan yang kukasihibapak, mama dariAyahku, OpaSokeSairo (Alm) OmaLeluLaka (Almh) danbapak, mama dariibuku, OpaMahemba (Alm) danOmaRanggaBela yang selalumenyangikusebelummendiang di panggiloleh Yang MahaKuasa.**
- 3. Untuk Istriku tersayang Alvionita Kariam, SE. yang Selalu setia Mendoakanku dan patner sejatiku dalam suka dan duka.**
- 4. Almamater tercinta yang kubanggakan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang selalu kukenang.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas penyertaanya dalam segala hal maka skripsi yang sederhana ini dapat selesai dibuat oleh penulis sesuai rencana. Oleh karena kasihnya pula segala tantangan dan hambatan dapat penulis lewati segala waktu penelitian dan penulisan.

Sebagai manusia yang lemah, penulis mengakui bahwa, skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun adalah suatu kebanggaan tersendiri apabila skripsi ini di kemudian hari dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Penulis menyadari bahwa tanpa dorongan dan dukungan baik moril maupun materi dari semua pihak niscaya skripsi ini dapat selesai ditulis, oleh karena itu maka penulis mengucapkan limpah terimakasih kepada :

1. Pater Rektor Universitas Katolik Widya Mandiri Kupang.
2. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku dekan fisip unwira kupang.
3. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA wakil dekan fisip unwira kupang sekaligus sebagai penguji II.
4. Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan.
5. Bapak Drs. Urbanus Ola Hurek, M.Si selaku sekretaris pusat penelitian Unwira Kupang sekaligus sebagai Pembimbing I yang selalu setia membimbing dan memberi motivasi kepada penulis.
6. Bapak Leonardus Lelo, S.IP selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing saya selama proses penyelesaian skripsi.
7. Ibu Veronika I.A. Boro, S.IP, M.Si, sebagai Pembahas dan penguji I.
8. Bapak Drs. rafael Riantobi, bapak Drs. mikhael Tomy Susu M.Si, bapak Apolonaris Gai, S.IP, M.Si beserta seluruh jajaran Dosen Fisip Unwira Kupang yang sama saya kasihi.
9. Seluruh pemimpin dan staf tata usaha Fisip Unwira Kupang yang saya cintai.
10. Bapak direktur PDAM Kota Kupang beserta Staf yang telah memberikan ijin untuk mengambil data-data yang dibutuhkan penulis.
11. Bapak dan Ibu pelanggan PDAM yang sudah memberikan informasi kepada penulis.

12. Bapak Lurah Oesapa yang sudah memberikan ijin kepada saya untuk melakukan penelitian di kelurahan oesapa.
13. Teman-teman seperjuangan Ardy, Landu, Yossi, Buser, Tomy, Andy Tu, Andy Ta, Robby, Umbu Watu Pelit, Zakaria Waluba, Julius Mailani, Apony Gusmao, Dion, Jeri, Elia, Vanny, Ama Teo, Jho, Joe, Libert, Erin, Remond, dan Bapak, Mama Kos dan kawan kawan kos. Awang, Mery, Angly, Desy, Doe, Intan, Retno, Egityang telah membantu dan mendorong penulis untuk menyelesaikan tulisan ini.
14. Sodara/ri Ku Tercinta Melati Yanti sairo, Irene Bela sairo, Stevania Ina Sairo, Apliana Woda, Ahmady, Okta Lalla, Om Cale, Om Meki dan adik tercinta Kris Sairo, Ige Sairo, Tukul, Rossa.
15. Seluruh keluarga Weepoda.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari harapan dan kesempurnaan, olehnya segala usul kritik dan saran yang berharga dari pembaca, Penulis akan terima dengan senang hati guna penyempurnaan.

Kupang, 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	
Lembaran Pengesahan.....	i
Pernyataan Orisinal	ii
Motto	iii
Persembahan	iv
Kata pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel dan Bagan Organisasi	x
Abstrak.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan & kegunaan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Kualitas Pelayanan Publik.....	11

BAB III METODE PENELITIAN	17
A. PenentuanMetodePenelitian.....	17
B. OperasionalisasiVariabel.....	17
C. Populasi, Sampel&responden	19
D. JenisdanTenik Pengumpulan Data	20
E. TeknikPengumpulan Data	21
F. TeknikPengolahan Data	22
G. TeknikAnalisa Data	22
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN.....	23
A. GambaranUmumLokasiPenelitian	23
a. Sejarah Singkat Berdirinya PDAM Kota Kupang	23
b. Keadaan Geografis	24
c. Keadaan Penduduk Kota Kupang	25
d. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	31
B. Kepegawaian PDAM Kota Kupang	47
C. JumlahPelanggan PDAM Kota Kupang.....	51
D. FasilitasPenunjang.....	52
E. Keadaan Kelurahan Oesapa	54
BAB V ANALISA HASIL PENELITIAN	57
A. Aspek KesederhanaanPelayanan.....	57
B. KeterbukaanDalamPelayanan	65
C. Keadilan Yang MerataDalamPelayanan	78

D. KecepatandanKetepatanPelayanan	83
BAB VI PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DaftarPustaka	
PedomanWawancara	
OrganisasiPersonaliaPenelitian	
Lampiran	

DAFTAR TABEL DAN BAGAN ORGANISASI

Tabel

1. Data Penduduk Kota Kupang
2. Komposisi pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Status
3. Komposisi Pegawai PDAM Kota Kupang
4. Jumlah Petugas disetiap Unit Sumur Bor
5. Jumlah Pelanggan PDAM Kota Kupang
6. Jumlah Penduduk Oesapa menurut Kelompok dan Usia
7. Tarif Pemakaian Air
8. Dana Pemeliharaan Meter dan Air
9. Biaya Administrasi

Bagan

- Bagan Struktur Organisasi PDAM Kota Kupang
- Gambar Sumber Air PDAM Kota Kupang

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul : Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang Bagi Pelanggan di Oesapa). Permasalahan pokok yang diteliti adalah kualitas pelayanan publik pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Kupang di Kelurahan Oesapa.

Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui gambaran tentang kualitas pelayanan publik PDAM Kota Kupang di Kelurahan Oesapa.

Berdasarkan Kerangka Pemikiran yang menjelaskan tentang Kualitas Pelayanan Publik PDAM Kota Kupang dalam memberikan air bersih Bagi Pelanggan di Oesapa, maka penulis mengacu pada pandangan para ahli diantaranya Tangkilisan berpendapat tentang kualitas pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien dan lain-lain) selanjutnya Nawawi menemukan dua pendekatan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu pendekatan pengukuran hasil dengan dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dari pendapat yang dikemukakan oleh para ahli maka menjadi pijakan penulis untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti.

Metode Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, teknik sampel yang digunakan dalam penelitian adalah teknik purposive sampling, dengan jumlah responden sebanyak 28 orang yang diyakini dapat memberikan informasi yang jelas tentang penelitian ini, dengan teknik penentuan sampel secara purposive sampling. Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini terdiri dari : 1) Kesederhanaan dalam pelayanan, 2) keterbukaan dalam pelayanan, 3) keadilan yang merata dalam pelayanan, 4) kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. Untuk memudahkan dalam pengumpulan data digunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa PDAM Kota Kupang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan mengacu pada empat aspek yang meliputi (1) Kesederhanaan dalam pelayanan (2) keterbukaan dalam pelayanan (3) keadilan yang merata dalam pelayanan (4) kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. Dilihat dari **Aspek** kesederhanaan pihak PDAM telah melakukan pelayanan dengan memuaskan karena prosedurnya pelayanannya mudah dipahami dan pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit. Mengenai **Aspek** keterbukaan dalam pelayanan pihak PDAM selalu memberikan informasi secara terbuka tentang lamanya suatu proses pemasangan dan penyelesaian kepastian petugas memberikan pelayanan.

dan informasi tentang rincian biaya pelayanan. **Aspek** Keadilan yang merata dalam Pelayanan, pihak PDAM belum berhasil mewujudkan keterjangkauan pelayanan secara meluas dan merata, sedangkan untuk pendistribusian Air yang tidak membedakan status dan sistem antri dalam pelayanan berhasil diwujudkan secara memuaskan. **Aspek** kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan Secara keseluruhan pihak PDAM telah menunjukkan pelayanan yang cukup memuaskan, kecuali keadilan yang merata dan kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan.

Kesimpulannya bahwa dari keempat aspek yang diteliti dua aspek saja yang sudah berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang ada Standar Operasional Pelayanan (SOP). Yakni kesederhanaan dalam pelayanan dan aspek keterbukaan dalam pelayanan. Sedangkan 2 aspek lainnya masih belum maksimal yaitu aspek keadilan dalam pelayanan serta kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan.

Saran : peneliti merekomendasikan atau menyarankan kepada pemerintah Kota Kupang dalam hal ini melalui pengelola Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang agar mempertahankan dan meningkatkan dua aspek yaitu aspek kesederhanaan dalam pelayanan keterbukaan dalam pelayanan, sedangkan aspek keadilan yang merata dalam pelayanan, serta kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan perlu dibenahi secara serius dalam manajemen pelayanan oleh PDAM Kota Kupang.