

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PT. AIR MINUM (PTAM) BANDARMASIH
DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH BAGI KELUARGA
STUNTING DI KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik**

Rema Setyarini

NIM. 1910411220026



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PT. AIR MINUM (PTAM) BANDARMASIH
DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH BAGI KELUARGA
STUNTING DI KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN

- A. Nama Mahasiswa : Rema Setyarini NIM:1910411220026
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 01 Maret 2023
- C. Tim Penguji
- a. Ketua
(H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.si) (.....)
NIP. 197706012002121001
- b. Sekretaris
(Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA) (.....)
NIP. 197303162005011001
- c. Anggota
(Trisylvana Azwari, S.Sos, M.A.P) (.....)
NIP. 198804112019032010

Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 01 Maret 2023
Koordinator Program Studi
Administras Publik



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 01 bulan Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 0964/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 23 Februari untuk menguji skripsi :

Nama : Rema Setyarini
NIM : 1910411220026
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan PT. Air Minum (PTAM) Bandarmasih Dalam Pendistribusian Air Bersih Bagi Keluarga Stunting Di Kecamatan Banjarmasin Selatan


Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 wita s/d selesai
Nilai : D1 (A)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.


Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 01 Maret 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


1. ketua : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
()

2. Sekretaris : Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA
()

3. Anggota : Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP
()


Rema Setyarini

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


Avela Dewa, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rema Setyarini
Tempat/Tanggal Lahir : Tanah Laut/01 Februari 2001
NIM : 1910411220026
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Desa Damit Dusun Bangun Sari RT. 24 Kec. Batu Ampar Kab. Tanah Laut

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah atau skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan PT. Air Minum Bandarmasih Dalam Pendistribusian Air Bersih Bagi Keluarga Stunting di Kecamatan Banjarmasin Selatan" bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 01 Maret 2023

Mahasiswa yang bersangkutan :



Rema Setyarini
NIM. 1910411220026

ABSTRAK

Rema Setyarini, 1910411220026, (2022). Kualitas Pelayanan PT. Air Minum (PTAM) Bandarmasih Dalam Pendistribusian Air Bersih Bagi Keluarga Stunting di Kecamatan Banjarmasin Selatan. Di bawah bimbingan M. Nur Iman Ridwan.

PTAM Bandarmasih merupakan perusahaan di bidang jasa penyediaan air yang tujuan untuk mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih yang layak. Mengingat betapa pentingnya air bersih terutama bagi kesehatan manusia maka penting bagi PTAM Bandarmasih untuk memastikan air yang didistribusikan kepada pelanggan layak digunakan sehari-hari salah satunya untuk mencegah masalah kesehatan yaitu *stunting*. PTAM Bandarmasih belum memberikan pelayanan yang maksimal karena ditemui adanya perbedaan distribusi air bersih pada beberapa kelurahan. Terutama untuk wilayah Banjarmasin Selatan yaitu pada wilayah dengan kondisi geografis yang dekat dengan wilayah yang jauh dari kota.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data primer diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder berupa buku, jurnal, artikel, dan internet. Teknik analisis data menggunakan teori dari Miles dan Huberman dalam Ismail Nurdin (2019)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan PTAM Bandarmasih Dalam Pendistribusian Air Bersih Bagi Keluarga *Stunting* apabila dilihat dengan indikator kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* sudah cukup baik. Dimana pada indikator *tangible* dan *reliability* sudah baik sedangkan indikator *assurance*, *responsiveness* dan *empathy* belum berjalan baik. Dan faktor penghambat kualitas pelayanan dalam pendistribusian air bersih kepada keluarga *stunting* di Kecamatan Banjarmasin Selatan meliputi terhambatnya pola distribusi yang digunakan PTAM Bandarmasih, kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya air bersih layak, dan wilayah distribusi air yang jauh.

Berdasarkan uraian di atas maka PTAM Bandarmasih diharapkan lebih meningkatkan distribusi air di wilayah jauh dengan cara lebih memperhatikan wilayah-wilayah jauh agar mendapat air yang layak. Selain itu masyarakat juga harus memaksimalkan penggunaan air PTAM dan mengurangi penggunaan air dari sungai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Air Bersih, *Stunting*

ABSTRACT

Rema Setyarini, 1910411220026, (2022). *Service Quality PT. Drinking Water (PTAM) Bandarm Still Distributing Clean Water to Stunted Families in South Banjarmasin District. Under the guidance of M. Nur Iman Ridwan.*

PTAM Bandarmasih is a water supply service company with the aim of meeting the community's need for proper clean water. Given how important clean water is, especially for human health, it is important for PTAM Bandarmasih to ensure that the water distributed to customers is fit for daily use, one of which is to prevent health problems, namely stunting. PTAM Bandarmasih still has not provided maximum service because there are differences in the distribution of clean water in several villages. Especially for the South Banjarmasin region, namely in areas with geographical conditions that are close to areas far from the city.

This research uses a qualitative approach and a qualitative descriptive research type. Primary data sources are obtained from observations, interviews and documentation. While secondary data in the form of books, journals, articles, and the internet. Data analysis techniques use theory from Miles and Huberman in Ismail Nurdin (2019)

The results of the study show that the service quality of PTAM Bandarmasih in distributing clean water to stunted families when viewed from service quality indicators, namely tangible, reliability, assurance, responsiveness, and empathy, is quite good. Where the tangible and reliability indicators are good while the assurance, responsiveness and empathy indicators are not going well. And the inhibiting factors for the quality of service in the distribution of clean water to stunting families in South Banjarmasin District include the obstruction of the distribution pattern used by PTAM Bandarmasih, the lack of public awareness of the importance of proper clean water, and the remote water distribution area.

Based on the description above, PTAM Bandarmasih is expected to further improve water distribution in remote areas by paying more attention to remote areas in order to obtain proper water. In addition, the community must also maximize the use of PTAM water and reduce the use of water from rivers.

Keywords: Service Quality, Clean Water, Stunting

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Kualitas Pelayanan PT. Air Minum Bandarmasih (PTAM) Dalam Pendistribusian Air Bersih Bagi Keluarga *Stunting* di Kecamatan Banjarmasin Selatan”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sebanyak-sebanyaknya kepada berbagai pihak yang turut membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Lambung Mangkurat;
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Avela Dewi, S. Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

5. Bapak H.M. Nur Iman Ridwan S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang selalu membantu untuk mengarahkan serta memberi masukan kepada penulis atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini;
6. Bapak Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan banyak tanggapan, kritik dan saran yang membangun bagi penulis;
7. Ibu Trisyilvana Azwari, S.Sos., M.A.P selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan banyak tanggapan, kritik, dan saran yang membangun bagi penulis;
8. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos., M.A.P selaku Dosen Pengampu yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama ini;
9. Seluruh Dosen Pengajar serta Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dalam memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis;
10. Bapak Direktur Utama PTAM Bandarmasih Kota Banjarmasin dan Seluruh Staff yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan membantu kelancaran penelitian terutama dalam hal pengumpulan data.
11. Ibu dan Ayah tercinta yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis selama ini dari awal perkuliahan hingga sampai saat ini;

12. Indah Rukmana dan Desi Ramayani yang selalu meluangkan waktu untuk membantu penulis baik berupa tenaga dan saran dalam penyusunan skripsi ini;
13. Mas Angga yang sudah memberikan banyak memberikan support selama penulis menyusun skripsi ini;
14. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2019 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
15. Serta semua pihak yang turut serta membantu penulis pada saat penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis telah berusaha sebaik dan semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini, namun apabila ada kekurangan maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat kepada semua pihak khususnya pembaca.

Banjarmasin, 01 Maret 2023

Rema Setyarini

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Konsep Pelayanan.....	18
2.3 Konsep Pelayanan Publik	19
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	19
2.3.2 Klasifikasi Pelayanan Publik	20
2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	23
2.3.4 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	24
2.3.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	27
2.3.6 Standar Pelayanan Publik	30
2.4 Kualitas Pelayanan.....	33
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	33
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	35
2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	39
2.5 Stunting.....	43
2.5.1 Pengertian stunting	43
2.6 Kerangka Pemikiran	53

BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Pendekatan Penelitian	52
3.2 Tipe Penelitian	53
3.3 Lokasi Penelitian	53
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	53
3.4.1. Sumber data primer	54
3.4.2. Sumber data sekunder	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data	56
3.6 Teknik Analisa Data	59
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	62
4.1 Gambaran Umum PT. Air Minum (PTAM) Bandarmasih	62
4.1.1. Sejarah PT. Air Minum (PTAM) Bandarmasih	62
4.1.2. Makna, Visi dan Misi PT. Air Minum (PTAM) Bandarmasih	64
4.1.3. Nilai-Nilai PT. Air Minum (PTAM) Bandarmasih.....	65
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi PT. Air Minum (PTAM)	66
4.1.5. Wilayah Kerja atau Pelayanan Dan Jumlah Pelanggan PT. Air Minum (PTAM) Bandarmasih	67
4.1.6. Struktur Organisasi PT. Air Minum (PTAM) Bandarmasih.....	69
4.1.7. Uraian Tugas Struktur Organisasi PT. Air Minum (PTAM) Bandarmasih	70
4.2. Gambaran Umum Kecamatan Banjarmasin Selatan.....	82
4.2.1 Letak Astronomis	83
4.2.2 Letak Geografis Kecamatan Banjarmasin Selatan.....	83
4.2.3 Kondisi Tanah	84
4.2.4 Keadaan Penduduk.....	84
4.3. Gambaran Umum Kasus Stunting Di Kecamatan Banjarmasin Selatan	84
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	87
5.1 Hasil Penelitian	87
5.1.1 Kualitas Pelayanan PT. Air Minum (PTAM) Bandarmasih dalam Pendistribusian Air Bersih Bagi Keluarga <i>Stunting</i>	87

5.1.1.1 Kualitas Pelayanan Untuk Kondisi Air	88
5.1.1.2 Kualitas Pelayanan Untuk Kelancaran Air	96
5.1.1.3 Kualitas Pelayanan Untuk Kebocoran Pipa	102
5.1.2 Faktor Yang Menghambat Kualitas Pelayanan PTAM Bandarmasih Dalam Pendistribusian Air Bersih Menurut Perspektif Keluarga <i>Stunting</i> di Kecamatan Banjarmasin Selatan	106
5.2 Pembahasan	115
5.2.1 Kualitas Pelayanan PT. Air Minum (PTAM) Bandarmasih Dalam Pendistribusian Air Bersih Bagi Keluarga <i>Stunting</i> Di Kecamatan Banjarmasin Selatan	115
5.2.2 Faktor-Faktor Yang Menghambat Kualitas Pelayanan PT. Air Minum Bandarmasih Dalam Pendistribusian Air Bersih Menurut Perspektif Keluarga <i>Stunting</i> Di Kecamatan Banjarmasin Selatan	126
BAB VI PENUTUP	134
6.1 Kesimpulan	134
6.2 Saran	135
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN.....	135

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kasus <i>Stunting</i> Pada Puskesmas dengan Wilayah Kerja di Kelurahan Zona Merah.....	6
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan PDAM Bandarmasih.....	7
Tabel 3.1 Informan penelitian.....	58
Tabel 4.1 Wilayah Kerja atau Pelayanan Dan Jumlah Pelanggan PT. Air Minum (PTAM) Bandarmasih.....	67
Tabel 4.2 Proyeksi Cakupan Pelayanan Dan Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin 2019-2021.....	68
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai PTAM Bandarmasih Berdasarkan Pendidikan.....	68
Tabel 4.4 Kelurahan Se-Kecamatan Banjarmasin Selatan Tahun 2022.....	82
Tabel 4.5 Jumlah Kasus Stunting Per Puskesmas di Kecamatan Banjarmasin Selatan.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kasus <i>Stunting</i> Pada Puskesmas dengan Wilayah Kerja di Kelurahan Zona Merah.....	6
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan PDAM Bandarmasih.....	7
Tabel 3.1 Informan penelitian.....	58
Tabel 4.1 Wilayah Kerja atau Pelayanan Dan Jumlah Pelanggan PT. Air Minum (PTAM) Bandarmasih.....	67
Tabel 4.2 Proyeksi Cakupan Pelayanan Dan Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin 2019-2021.....	68
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai PTAM Bandarmasih Berdasarkan Pendidikan.....	68
Tabel 4.4 Kelurahan Se-Kecamatan Banjarmasin Selatan Tahun 2022.....	82
Tabel 4.5 Jumlah Kasus Stunting Per Puskesmas di Kecamatan Banjarmasin Selatan.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Pedoman Observasi

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 Dokumentasi

