

EFEKTIVITAS PELAYANAN DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR DI PT. AIR  
MINUM BANDARMASIH KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN  
KOTA BANJARMASIN

Di ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Administrasi Publik



Oleh :

**Widi Sigit Nugroho**

**1810411210029**

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

**2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Tinjauan Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pengertian Efektivitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Ukuran Efektivitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Konsep Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.2.5	Azas-azas Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6	Kualitas Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.7	Indikator Efektivitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.8	Pengertian Pendistribusian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Tipe Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Sumber Data Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Informan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>GAMBARAN UMUM .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Profil Kota Banjarmasin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Kondisi Wilayah Kota Banjarmasin.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Kecamatan Banjarmasin Selatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Visi Dan Misi Kota Bnajarmasin Selatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.3	PTAM Bandarmasih.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Visi Dan Misi PTAM Bandarmasih.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Struktur Organisasi PTAM Bandarmasih .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3	Direktur Oprasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1	Pengaturan Jadwal Distribusi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2	Pengambilan Air Dari Sumber .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.3	Pengukuran Dan Pemantauan Kualitas Air....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4	Penyimpanan Sementara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.5	Distribusi Melalui Jaringan Pipa.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.6	Pemantauan Jaringan Pipa.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.7	Penanganan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.8	Pengolahan Tagihan Dan Pembayaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Faktor Penghambat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1	Ketersediaan Air Dan Kualitas Air Yang Buruk...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

5.2.2	Infrastruktur Yang Tidak Memadai	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.3	Gangguan Teknis Dan Pemeliharaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.4	Kurangnya Investasi Dan Perencanaan Yang Tidak Tepat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3	Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.1	Teori Efektivitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.2	Waktu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.3	Kecermatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.4	Gaya Pemberian Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.5	Faktor Penghambat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB VI</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1	KESIMPULAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2	SARAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan PTAM Bandarmasih .....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 4.1 Daftar Kelurahan.....	52
Tabel 5.1 Indikator Kepuasan .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1 Wilayah Kota Banjarmasin .....	50
Gambar 4.2 Peta Banjarmasin Selatan .....	53
Gambar 4.3 Jumlah Penduduk .....	54
Gambar 4.4 Struktur PTAM Bandarmasih .....	57
Gambar 4.5 Jumlah Pegawai PTAM Bandarmasih.....	59

