

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN SAMBUNGAN BARU PADA
PT. AIR MINUM BANDARMASIH KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik



DISUSUN OLEH:




Noor Amelia Agustina

2110411320025

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN SAMBUNGAN BARU PADA PT. AIR MINUM
BANDARMASIH KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : **Noor Amelia Agustina** NIM : 2110411320025
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 06 Januari 2026.
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Hj. Aulia, S. Sos, M. AP ()
NIP.197912262003122001
 - b. Sekretaris
Erma Ariyani, S. Sos, M. Sc ()
NIP.198210022005012002
 - c. Anggota
Avela Dewi, S. Sos, M.Si ()
NIP.197506161999032002

Banjarmasin, 20 Januari 2026

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Avela Dewi, S. Sos, M. Si

NIP.197506161999032002

Dekan FISIP ULM



Amaliah, S. Sos, M. Si

NIP.197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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 Selasa tanggal Enam bulan Januari tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 0036 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 2 Januari untuk menguji skripsi :

Nama : Noor Amelia Agustina
NIM : 2110411320025
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Sambungan Baru Pada PT. Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 wita s/d selesai
Nilai : 81 (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 : 6 Januari 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Noor Amelia Agustina

1. ketua : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()
3. Anggota : Avela Dewi, S.Sos, M.Si
()



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

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noor Amelia Agustina
Tempat/Tanggal Lahir : Rantau, 07 Juli 2003
NIM : 2110411320025
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Perumnas Bumi Raya, Blok 6, No. 104, Balangan

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

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

Banjarmasin, 27 Januari 2026

Mahasiswa yang bersangkutan,



Noor Amelia Agustina

NIM. 2110411320025

ABSTRAK

Noor Amelia Agustina, 2110411320025, 2026. Kualitas Pelayanan Sambungan Baru Pada PT. Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin. Dibawah bimbingan Aulia

Penelitian ini berfokus pada kesesuaian pelayanan dengan standar yang berlaku serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan. Pelayanan sambungan baru air minum merupakan layanan publik penting yang harus memenuhi standar yang telah ditetapkan, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan sambungan baru dan faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan sambungan baru pada PT. Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi manager pemasaran, staff bagian pelanggan dan sambungan baru, petugas lapangan dan pelanggan PT. Air Minum Bandarmasih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sambungan baru pada PTAM Bandarmasih sudah memenuhi sebagian standar pelayanan publik. Sistem prosedur, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan sudah baik. Namun, terdapat kendala seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan keterlambatan pemasangan melebihi standar yang ditetapkan.

Penelitian ini memberikan rekomendasi berupa peningkatan sosialisasi informasi pelayanan kepada masyarakat, dan meningkatkan koordinasi internal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi PT. Air Minum Bandarmasih dan pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan sambungan baru secara menyeluruh.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Publik, Sambungan Baru, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Noor Amelia Agustina, 2110411320025, 2026. *Quality of New Connection Services at PT. Air Minum Bandarmasih, Banjarmasin City.* Under the guidance of Aulia

This study focuses on the conformity of services with applicable standards and identifies factors that hinder service quality. The new water connection service is an important public service that must meet established standards, yet several obstacles affecting service quality have been found in its implementation. This research aims to determine the quality of new connection services and identify factors inhibiting the quality of new connection services at PT. Air Minum Bandarmasih, Banjarmasin City.

The research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. Research informants include the Marketing Manager, Customer Service and New Connection Staff, field officers, and customers of PT. Air Minum Bandarmasih. The results show that the quality of new connection services at PTAM Bandarmasih has partially met public service standards. The procedural system, service charges, facilities and infrastructure, and competence of service providers are already good., but there are obstacles such as insufficient socialization to the community, and installation delays beyond the set standards.

This study provides recommendations including improving socialization of service information to the community, and improving internal coordination. The results are expected to serve as a reference for PT. Air Minum Bandarmasih and relevant parties in improving the overall quality of new connection services.

Keywords: *Public Service Standards, New Connection, Service Quality*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur alhamdulillah senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Sambungan Baru Pada PT. Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan lulus Strata 1 Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak baik dosen, instansi dan teman-teman. Untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran dan ilmu pengetahuan di muka bumi.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si, selaku 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. Dan selaku Penguji 2 penulis yang berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun.

5. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos., M.AP selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
6. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dan memberikan masukan dalam penyusunan proposal ini.
7. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc selaku Penguji 1 penulis yang berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun.
8. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
9. Seluruh informan yang berkenan dan bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan informasi yang berguna untuk seluruh komponen dalam penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
11. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri atas apa yang sudah dicurahkan untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan mengharap tegur sapa kritik dan saran yang membangun. Semoga

skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 20 Januari 2026

Noor Amelia Agustina
(2110411320025)

DAFTAR ISI

ABSRTAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Peneliti Terdahulu	8
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik	15
2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	17
2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	18
2.3 Konsep Kualitas	19
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.3.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	21
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.4 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Publik	26
2.4 Pengertian Perusahaan Daerah Air Minum	30
2.5 Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Tipe Penelitian.....	32

3.3	Lokasi Penelitian	33
3.4	Sumber Data dan Instrumen	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data	35
3.6	Teknik Pengelolaan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN		38
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
4.1.1	Kota Banjarmasin	38
4.1.2	Sejarah PT. Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin.....	39
4.1.3	Profil PT. Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin.....	40
4.1.4	Visi dan Misi PT. Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin	41
4.1.5	Tugas Pokok dan Fungsi PT. Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasih.....	41
4.1.6	Struktur Organisasi PT. Air Minum Bandarmasih.....	41
4.1.7	Jumlah Pegawai PT. Air Minum Bandarmasih dan Pendidikan yang Ditempuh.....	44
4.1.8	Syarat Menjadi Pelanggan dan Prosedur Pemasangan Sambungan Baru	45
4.2	Uraian Temuan Penelitian	47
4.2.1	Kualitas Pelayanan Sambungan Baru di PT. Air Minum Bandarmasih	47
4.2.2	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Sambungan baru pada PT. Air Minum Bandarmasih.....	61
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		63
5.1	Analisis Temuan Penelitian	63
5.1.1	Prosedur Pelayanan	63
5.1.2	Waktu Penyelesaian	64
5.1.3	Biaya Pelayanan	64
5.1.4	Produk Pelayanan	65
5.1.5	Sarana dan Prasarana.....	66
5.1.6	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.....	67
5.2	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Sambungan baru pada PT. Air Minum Bandarmasih.....	70
BAB VI PENUTUP.....		72
6.1	Kesimpulan.....	72

6.2	Saran.....	73
	DAFTAR PUSTAKA.....	74
	LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Pelayanan Sambungan Baru Pada PT. Air Minum Bandarmasih.....	4
Tabel 1. 2 Daftar Keluhan Yang Sering Muncul Terkait Sambungan Baru.....	5
Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai PT. Air Minum Bandarmasih.....	44
Tabel 4. 2 Pendidikan yang ditempuh dan Usia bagian Pelayanan dan Pemasaran.	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3. 1 Teknik Pengumpulan Data.....	37
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Air Minum Bandarmasih.....	43
Gambar 4. 2 Observasi Pelayanan Sambungan Baru Pada PTAM Bandarmasih .	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Pedoman Wawancara.....	77
Lampiran 1. 2 Surat Izin Penelitian.....	81
Lampiran 1. 3 Formulir Permintaan Data.....	82
Lampiran 1. 4 Dokumentasi Penelitian	83