

SKRIPSI
RESPONSIVITAS ADUAN GANGGUAN KEBOCORAN PIPA
PT. AIR MINUM BANDARMASIH (PERSERODA)
KOTA BANJARMASIN

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



Abdurrahman
NIM. 2110411310020

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN

RESPONSIVITAS ADUAN GANGGUAN KEBOCORAN PIPA PT. AIR MINUM BANDARMASIH (PERSERODA) KOTA BANJARMASIN.

- A. Nama Mahasiswa : **Abdurrahman** NIM : 2110411310020
- 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 5 Desember 2025.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
Anjani, S.A.P, M.A.P
NIP. 199506102022032018 (.....)
 - b. Sekretaris
Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506161999032002 (.....)
 - c. Anggota
Widyakanti, S.Sos., M.AP
NIP. 196811021994032001 (.....)

Banjarmasin, 5 Desember 2025

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM



Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

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

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abdurrahman
Tempat/Tanggal Lahir : Buntok, 21 Januari 2003
NIM : 2110411310020
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Bunyamin Residence Blok C2 No.23

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 siapa pun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, Desember 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



Abdurrahman

NIM. 2110411310020

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian terdahulu.....	8
2.2 Konsep Teoritis.....	10
2.2.1 Konsep Pelayanan.....	10
2.2.2 Konsep Responsivitas	12
2.2.3 Pelayanan Air Bersih di PT. Air Minum Bandarmasih	17
2.2.4 Pelayanan di PT. Air Minum Bandarmasih	17
2.3 Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Pendekatan penelitian.....	23
3.2 Tipe penelitian	24
3.3 Lokasi dan waktu penelitian.....	24
3.4 Sumber Data Dan Instrumen	24
3.4.1 Sumber data	24

3.4.2 Instrumen	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN	30
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	30
4.1.1 Perusahaan PT. Air Minum Bandarmasin (PERSERODA).....	31
4.1.2 Visi Dan Misi	32
4.1.3. Struktur Organisasi	33
4.1.4 Tugas Pokok Dan Fungsi	34
4.2 Hasil Penelitian.....	34
4.2.1. Responsivitas Aduan Gangguan Kebocoran Pipa PT. Air Minum Bandarmasih (PERSERODA) Kota Banjarmasin	34
4.2.2. Faktor Penghambat Responsivitas Aduan Gangguan Kebocoran Pipa PT. Air Minum Bandarmasih (PERSERODA) Kota Banjarmasin	44
BAB V PEMBAHASAN	50
5.1. Responsivitas Aduan Gangguan Kebocoran Pipa PT. Air Minum Bandarmasih (PERSERODA) Kota Banjarmasin	50
5.1.1. Merespon Setiap Pelanggan/Pemohon Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan.	51
5.1.2. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cepat.	53
5.1.3. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Tepat.	54
5.1.4. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cermat.	55
5.1.5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.	56
5.1.6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.....	57
5.2. Faktor Penghambat Responsivitas Aduan Gangguan Kebocoran Pipa PT. Air Minum Bandarmasih (PERSERODA) Kota Banjarmasin	59
BAB VI PENUTUP	65
6.1. Kesimpulan.....	65
6.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aduan Pelanggan.....	4
Gambar 2.1 Ketentuan dan Persyaratan Sambungan baru	20
Gambar 2.2 Prosedur Pengaduan	21
Gambar 4.1 Peta Kota Banjarmasin	31
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah PT. Air Minum Bandarmasih	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Informan Penelitian	26
Tabel 4.1 Data Jumlah Seluruh Pegawai	32
Tabel 4.2 Matriks Hasil Penelitian	48
Tabel 5.1 Matriks Analisis Pembahasan	63