

**ANALISIS PELAYANAN AIR BERSIH DI KAWASAN
PERMUKIMAN KUMUH BANTARAN SUNGAI KELURAHAN
ALALAK TENGAH KECAMATAN BANJARMASIN UTARA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat S-1

DAHLIANI

1910416320073



Program Studi Geografi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2024

**HALAMAN PERNYATAAN
SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Banjarmasin,

Yang menyatakan,



(Dahlan)

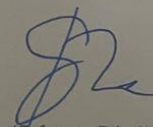
NIM. 1910416320073

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penulis : Dahliani
NIM : 1910416320073

Skripsi telah disetujui:
Tanggal :

Pembimbing,



(Selamat Riadi, M.Pd.)

NIP. 19880819201801104001

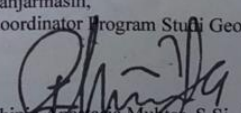
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PELAYANAN AIR BERSIH DI KAWASAN PERMUKIMAN
KUMUH BANTARAN SUNGAI KELURAHAN ALALAK TENGAH
KECAMATAN BANJARMASIN UTARA

- A. Nama Mahasiswa : Dahliani NIM : 1910416320073
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai 78,66 (A-) dalam ujian mempertahankan skripsi
Tingkat Sarjana (S1) Geografi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 11 Nopember 2024
- C. Tim Penguji
- a. Ketua
(Selamat Riadi M.Pd) (.....)
19880819201801104001
- b. Sekretaris
(Dr. Arif Rahman Nugroho, M.Sc) (.....)
198208092010121003
- c. Anggota
(Wisnu Putra Danarto, S.Pd., M.Sc) (.....)
199205312022031005

Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 1973012221998021001

Banjarmasin,
Koordinator Program Studi Geografi

Ghinia Apriastika Muhtar, S.Si., M.Si
NIP. 19910608 2022042002

ABSTRACT

Dahliani, 1910416320073, 2024 “*Analysis of Clean Water Services in the Slum Area of the Riverbanks of Alalak Tengah Village, North Banjarmasin District*”. Supervised by Selamat Riadi.

The purpose of this study was to analyze clean water services in the slum area of the riverbanks of Alalak Tengah Village, North Banjarmasin District, Banjarmasin City.

The method used in this study is qualitative descriptive research using observation, interview and documentation data collection techniques. The sample in this study was the community and the head of the RT of Alalak Tengah Village along with 6 general staff of the Banjarmasin City PDAM.

The results of the study indicate that in general the clean water service in Alalak Tengah Village can be said to be running well, although there are still several areas that require further improvement to ensure that all people in the area have adequate access to clean water. Based on the results of the analysis of the five clean water service variables, PDAM is considered to have provided good service although there are still several obstacles. Therefore, further service development and improvement strategies are needed to improve the quality of services to the community.

Keywords: Services, Clean Water.

ABSTRAK

Dahliani, 1910416320073, 2024 “*Analisis Pelayanan Air Bersih Di Kawasan Permukiman Kumuh Bantaran Sungai Kelurahan Alalak Tengah Kecamatan Banjarmasin Utara*”. Dibimbing oleh Selamat Riadi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan air bersih di kawasan permukiman kumuh bantaran sungai Kelurahan Alalak Tengah Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat dan ketua RT Kelurahan Alalak Tengah beserta staff bagian umum PDAM Kota Banjarmasin sebanyak 6 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan air bersih di Kelurahan Alalak Tengah dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat di kawasan tersebut mendapatkan akses air bersih yang memadai. Berdasarkan hasil analisis kelima variabel pelayanan air bersih, PDAM dinilai sudah memberikan pelayanan yang baik meskipun masih terdapat beberapa kendala. Oleh karena itu diperlukan strategi pengembangan dan perbaikan pelayanan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan, Air Bersih.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analisis Layanan Air Bersih di Kawasan Permukiman Kumuh Bantaran Sungai Kelurahan Alalak Tengah." Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Geografi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya telah banyak memperoleh bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat
2. Ibu Ghinia Anastasia Muhtar, S.Si., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Geografi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat
3. Bapak Selamat Riadi, M.Pd., selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing skripsi di Program Studi Geografi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat
4. Seluruh dosen di Program Studi Geografi, FISIP ULM yang memberikan dukungan moril
5. Orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa
6. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya proposal ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca sangat saya harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang geografi serta dalam upaya perbaikan layanan air bersih di kawasan permukiman kumuh.

Banjarmasin, 23 Oktober 2024

Dahliani
NIM.1910416320073

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Keaslian Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Sumber Pustaka.....	14
2.1.1 Pengertian Pelayanan	14
2.1.1.1 Asas-Asas Pelayanan	16
2.1.1.2 Standar Pelayanan.....	17
2.1.1.3 Prinsip Penyelenggaraan Layanan	18
2.1.1.4 Pola Pelayanan.....	19

2.1.2	Air Bersih.....	22
2.1.2.1	Pengertian Air Bersih	22
2.1.3	Permukiman	23
2.1.3.1	Pengertian Permukiman.....	23
2.1.4	Permukiman Kumuh.....	24
2.1.4.1	Pengertian Permukiman Kumuh.....	24
2.1.4.2	Karakteristik Permukiman Kumuh.....	24
2.1.4.3	Indikator Permukiman Kumuh	25
2.1.5	Permukiman Kumuh di Bantaran Sungai	27
2.2	Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Rancangan Penelitian.....	32
3.2	Lokasi Penelitian.....	32
3.3	Informan Penelitian.....	33
3.4	Bahan dan Alat Penelitian.....	34
3.5	Instrumen Penelitian	34
3.6	Operasional Variabel Penelitian	35
3.7	Pengumpulan Data.....	37
3.5.1	Sumber Data.....	37
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7	Analisis Data.....	39
3.8	Tahapan Penelitian.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Kondisi Daerah Penelitian.....	45
4.1.1	Letak Astronomis dan Geografis	45

4.1.2	Iklm.....	45
4.1.3	Geologi.....	48
4.1.4	Geomorfologi	50
4.1.5	Tanah	52
4.1.6	Hidrologi.....	54
4.1.7	Kependudukan	56
4.1.8	Keuangan Daerah.....	60
4.1.9	Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Banjarmasin	64
4.1.10	Visi dan Misi.....	65
4.1.11	Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Banjarmasin	66
4.2	Analisis Data.....	67
4.2.1	Triangulasi Sumber.....	67
4.2.2	Triangulasi Metode	73
4.3	Hasil Penelitian	78
4.3.1	Karakteristik Informan.....	78
4.3.2	Analisis Pelayanan Air Bersih Kawasan Permukiman Kumuh Bantaran Sungai Kelurahan Alalak Tengah.....	78
4.3.2.1	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	79
4.3.2.3	<i>Reliability</i> (Kehandalan).....	85
4.3.2.5	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	91
4.3.2.6	<i>Emphaty</i> (Empati).....	93
4.4	Pembahasan Penelitian.....	94
4.4.1	<i>Tangibles</i>	94
4.4.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	96

4.4.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	97
4.4.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	98
4.4.5	<i>Empathy</i> (Empati).....	100
BAB V PENUTUP		109
5.1	Kesimpulan	109
5.2	Saran	110
5.2.1	Bagi Masyarakat	110
5.2.2	Bagi Pemerintah.....	110
5.2.3	Bagi Penelit Selanjutnya	111
DAFTAR PUSTAKA.....		112
LAMPIRAN		118

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Permasalahan Air Minum di Kota Banjarmasin Tahun 2022.....	4
Tabel 1. 2 Keaslian Penelitian	9
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	34
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3. 3 Kisi Kisi Pedoman Wawancara	38
Tabel 4. 1 Klasifikasi iklim di Kota Banjarmasin Tahun 2023.	46
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Kelurahan Alalak Tengah	56
Tabel 4. 3 Jumlah Kepadatan Penduduk Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Banjarmasin Utara, Tahun 2023.....	56
Tabel 4. 4 Jumlah Fasilitas Pendidikan	57
Tabel 4. 5 Sarana Kesehatan	58
Tabel 4. 6 Jumlah Penduduk Menurut Agama	58
Tabel 4. 7 Nama-Nama Jumlah Fasilitas Agama dan Sarana Ibadah Desa/Kelurahan Alalak Tengah, Tahun 2024.....	59
Tabel 4. 8 PDRB Atas Dasar Harga Berlaku Tahun 2019-2023.....	60
Tabel 4. 9 PDRB Atas Dasar Harga Konstan Tahun 2019-2024	62
Tabel 4. 10 Triangulasi Sumber <i>tangibles</i> (Bukti langsung).....	68
Tabel 4. 11 Triangulasi Sumber <i>Reliability</i> (Kehandalan)	70
Tabel 4. 12 Triangulasi Sumber <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	71
Tabel 4. 13 Triangulasi Sumber <i>Assurance</i> (Jaminan).....	72
Tabel 4. 14 Triangulasi Sumber <i>Emphaty</i> (Empati)	73
Tabel 4. 15 Triangulasi Metode <i>Tangibles</i> (Bukti langsung).....	74
Tabel 4. 16 Triangulasi Metode <i>Reliability</i> (Kehandalan)	75
Tabel 4. 17 Triangulasi Metode <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	76
Tabel 4. 18 Nama-Nama Informan Penelitian.....	78
Tabel 4. 19 Perbedaan Hasil Penelitian dan Temuan Penelitian	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3. 1 Peta Lokasi Penelitian Kelurahan Alalak Tengah	33
Gambar 3. 2 Tahapan Penelitian	44
Gambar 4. 1 Peta Iklim Kota Banjarmasin.....	47
Gambar 4. 2 Peta Geologi Kota Banjarmasin.....	49
Gambar 4. 3 Peta Geomorfologi Kota Banjarmasin.....	51
Gambar 4. 4 Peta Tanah Kota Banjarmasin	53
Gambar 4. 5 Peta Hidrologi Kota Banjarmasin.....	55
Gambar 4. 6 Struktur Organisasi PDAM Kota Banjarmasin.....	66
Gambar 4. 7 Meteran dan Pipa Alalak Tengah	81
Gambar 4. 8 Mobil Tangki Air PDAM Kota Banjarmasin, Tahun 2024	83
Gambar 4. 9 Ruang Administrasi PDAM Kota Banjarmasin, Tahun 2024.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	118
Lampiran 2 Transkrip Hasil Wawancara	122
Lampiran 3 Rencana Pelaksanaan Penelitian	137
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	138
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Kepada Informan	140