

**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

LEMBAR PENGESAHAN

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

- A. Nama Mahasiswa : **Widi Sigit Nugroho** NIM : 1810411210029
- 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 22 Mei 2024.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
NIP. 197912262003122001

()

b. Sekretaris

Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP
NIP. 198804112019032010

()

c. Anggota

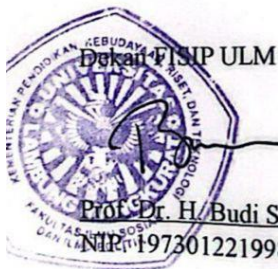
Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
NIP. 198708222020122010

()

Banjarmasin, Juli 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Adm. 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 Dua Puluh Dua bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2319/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 18 Mei 2024 untuk menguji skripsi :

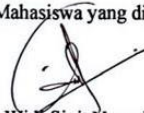
Nama : Widi Sigit Nugroho
NIM : 1810411210029
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Dalam Pendistribusian Air Di PT. Air Minum Bandarmasih Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 Wita s/d selesai
Nilai : A (80)
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 : 22 Mei 2024

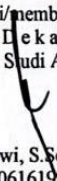
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Widi Sigit Nugroho

1. Ketua : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP
()
3. Anggota : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
()

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


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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widi Sigit Nugroho
NIM : 1810411210029
Tempat/Tanggal Lahir: Pangkalan Bun, 03 Februari 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "*Efektivitas Dalam Pendistribusian Air di PT. Air Minum Bandarmasih Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin*" merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 11 Juli 2024

Menyatakan dan membuat pernyataan



Widi Sigit Nugroho
NIM. 1810411210029

ABSTRAK

Nugroho, Widi Sigit. 2024. Efektivitas Pelayanan Dalam Pendistribusian Air Di PT. Air Minum Bandarmasih Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin.

Air merupakan kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Tanpa air manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan hidupnya, maka dari itu pengolahannya harus diatur sedemikian rupa sehingga dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan dan faktor penghambat dalam pendistribusian air di PT. Air Minum Bandarmasih di kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara kepada pihak yang bersangkutan antara lain, pihak PTAM Bandarmasih, masyarakat Banjarmasin Selatan, dan kajian literatur dari berbagai sumber seperti buku dan jurnal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas dalam pendistribusian air di PT. Air Minum Bandarmasih kecamatan Banjarmasin Selatan kota Banjarmasin di lihat dari segi waktu, kecermatan, dan gaya pemeberian pelayanan dapat dikatakan baik. Sehingga pendistribusian air oleh PT. Air Minum Bandarmasih terbukti efektif.

Kata Kunci : Pelayanan, Pendistribusian Air Minum.

ABSTRACT

Water is a basic need for every living creature in this world, including humans. Without water, humans will experience difficulties in sustaining their lives, therefore processing must be arranged in such a way that it can be used effectively and efficiently. The aim of this research is to determine the effectiveness of services and inhibiting factors in water distribution at PT. Bandarmasih Drinking Water in South Banjarmasin sub-district, Banjarmasin City.

This research uses qualitative research methods by conducting interviews with the parties concerned, including PTAM Bandarmasih, the people of South Banjarmasin, and literature studies from various sources such as books and journals.

The research results show that the effectiveness of water distribution at PT. Bandarmasih Drinking Water, South Banjarmasin subdistrict, Banjarmasin city, seen in terms of time, accuracy and style of service delivery, can be said to be good. So the distribution of water by PT. Bandar Drinking Water is still proven to be effective.

Keywords: *service, water distribussion.*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberi segala nikmat dan hidayah, berkat Ridho dan atas Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Dalam Pendistribusian Air Di PT. Air Minum Bandarmasih Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin”. Dengan penuh kasih penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar – besarnya, secara khusus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, kampus perjuangan tempat menimba ilmu selama ini.
2. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
3. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP Sc selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa membantu dalam pembuatan skripsi ini melalui arahan dan bimbingan, serta semangat yang sangat berarti.
4. Ibu Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP dan Ibu Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP selaku dosen penguji I dan II yang telah memberikan saran dan masukan serta arahan yang baik untuk pembuatan skripsi.
5. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang senantiasa memberikan ilmu dan pengajaran berharga selama perkuliahan.
6. Kedua Orangtua dan Saudara yang Tercinta, yang selalu memberikan semangat, saran, dukungan dan serta doa.

7. Kepada pihak staff PTAM Bandarmasih Kota Banjarmasin yang telah membantu penilitan skripsi ini.
8. orang-orang baik dan orang-orang spesial yang tidak mampu disebutkan satu persatu yang juga memiliki andil selama ini. Penulis Menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karna itu Penulis mengharapkan segala bentuk saran atau kritik membangun dari semua pihak. Akhir kata saya ucapkan terima kasih.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian terdahulu	13
2.2 Tinjauan Teoritis.....	16
2.2.1 Pengertian Efektivitas	16
2.2.2 Ukuran Efektivitas	19
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	22
2.2.4 Konsep Pelayanan Publik	24
2.2.5 Azas-azas Pelayanan Publik.....	28
2.2.6 Kualitas Pelayanan Publik	33

2.2.7 Indikator Efektivitas Pelayanan Publik.....	35
2.2.8 Pengertian Pendistribusian.....	37
2.3 Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Pendekatan Penelitian.....	42
3.2 Tipe Penelitian	42
3.3 Lokasi Penelitian	43
3.4 Sumber Data Penelitian	43
3.5 Instrumen Penelitian	44
3.6 Informasi Penelitian.....	44
3.7 Teknik Pengumpulan Data	45
3.8 Teknik Analisis Data	46
BAB IV	50
GAMBARAN UMUM	50
4.1 Profil Kota Banjarmasin	50
4.1.1 Kondisi Wilayah Kota Banjarmasin	50
4.2 Kecamatan Banjarmasin Selatan	52
4.2.1 Visi Dan Misi Kecamatan Banjarmasin Selatan	54
4.3 PTAM Bandarmasih	55

4.3.1 Visi Dan Misi PTAM Bandarmasih.....	57
4.3.2 Struktur Organisasi PTAM Bandarmasih	57
4.3.3 Direktur Oprasional	58
BAB V.....	60
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
5.1 Hasil Penelitian	60
5.1.1 Pengaturan Jadwal Distribusi.....	60
5.1.2 Pengambilan Air Dari Sumber	60
5.1.3 Pengukuran Dan Pemantauan Kualitas Air.....	61
5.1.4 Penyimpanan Sementara	61
5.1.5 Distribusi Melalui Jaringan Pipa.....	62
5.1.6 Pemantauan Jaringan Pipa	62
5.1.7 Penyimpanan Sementara	63
5.1.8 Pengolahan Tagihan Dan Pembayaran	64
5.2 Faktor Penghambat	64
5.2.1 Ketersediaan Air Dan Kualitas Air Yang Buruk	64
5.2.2 Infrastruktur Yang Tidak Memadai	65
5.2.3 Gangguan Teknis Dan Pemeliharaan.....	66
5.2.4 Kurangnya Investasi Dan Perencanaan Yang Tidak Tepat.....	66

5.3 Pembahasan	67
5.3.1 Teori Efektivitas.....	67
5.3.2 Waktu	68
5.3.3 Kecermatan	70
5.3.4 Gaya Pemberian Pelayanan.....	71
5.3.5 Faktor Penghambat	73
BAB VI.....	77
6.1 KESIMPULAN.....	77
6.2 SARAN.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81

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

