

**STRATEGI PELAYANAN PDAM DALAM MEWUJUDKAN PENYEDIAAN  
AIR BERSIH DI DESA KAKOR KABUPATEN MANGGARAI BARAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi  
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1  
Program Studi Administrasi Publik**



**Di Susun Oleh:  
ATANASIA ERLINA YATIN  
1111900061**

**PRODI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**STRATEGI PELAYANAN PDAM DALAM MEWUJUDKAN  
PENYEDIAAN AIR BERSIH DI DESA KAKOR KABUPATEN  
MANGGARAI BARAT**

**SKRIPSI**

**Di Ajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1  
Program Studi Administrasi Negara**



**Oleh :**

**ATANASIA ERLINA YATIN**

**NBI : 1111900061**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**SURABAYA**

**2023**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Atanasia Erlina Yatin**


**NBI : 1111900061**


**Judul : Strategi Pelayanan PDAM Dalam Mewujudkan Penyediaan Air Bersih Di Desa Kakor Kabupaten Manggarai Barat**

**Surabaya, 22 Juni 2023**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh,  
Dosen Pembimbing I**

  
**Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP**  
**NPP: 20120870103**

  
**Drs. M. Kendry Widiyanto, M.si**  
**NPP: 20110870101**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Dipertahankan di depan sidang dewan penguji fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:**

**Dewan penguji :**

**Ketua :**

**Drs.M .Kendry Widiyanto.M.si**

**Anggota 1 :**

**Kusnan, S.AP., M.KP**

**Anggota 2 :**

**Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP**

**Mengesahkan**

**Dekan FISIP Untag Surabaya,**



**Drs.Dra. Ayun Maduwinarti, MP**

**NPP. 20120870103**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Atanasia Erlina Yatin

NBI : 11119000061

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Strategi pelayanan PDAM dalam mejudukan penyediaan air bersih di desa Kakor Kabupaten Manggarai Barat.

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencatumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang seada-adanya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugatkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1), dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang nomor 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Surabaya , 22 Juni 2023

Yang membuat pernyataan





UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

**BADAN PERPUSTAKAAN**

Jl. SEMOLOWARU 45  
SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311) e-  
mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Atanasia Erlina Yatin  
NBI/ NPM : 1111900179  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Strategi Pelayanan PDAM Dalam Mewujudkan Penyediaan Air Bersih Di Desa Kakor Kabupaten Manggarai Barat”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 03 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Atanasia Erlina Yatin)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### *Motto:*

***"If you don't go after what you want, you'll never have it. And if you don't ask, the answer is always no. Also if you don't step forward, you're always in the sameplace." - Nora Roberts***

Pertama-tama saya ucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar, dengan demikian saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Teruntuk kedua orang tua saya Alm. Maria Regina Nangkur dan Bapak Aloysius Danggud yang senantiasa memberikan dukungan yang sangat berarti berupa moril dan materil, serta doa.
2. Teruntuk kakak – kakak saya yang selalu mendukung saya .
3. Teruntuk Dekan FISIP Untag Dr.Dra. Ayun Maduwinarti, MP
4. Teruntuk Dosen Pembimbing Bapak Drs.M. Kendry Widiyanto. M.Si dan Bapak Bpk.Drs. Supri Hartono, M.Si yang telah sabarmembimbing penyusunan skripsi dari awal hingga akhir sehingga disidangkan secara langsung dengan para penguji skripsi.
5. Teruntuk Bapak dan Ibu Petugas PDAM Wae Roti Di Desa Kakor Kabupaten Manggarai Barat yang sudah membantu mulai dari proses perizinan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Teruntuk Almamater tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Surabayayang saya banggakan.
7. Teruntuk diri saya sendiri yang sudah berjuang sampai detik ini

## RIWAYAT HIDUP

Data riwayat hidup mahasiswa minimal memuat poin-poin berikut ini, yaitu:

1. Nama lengkap                      Atanasia Erlina Yatin
2. Tempat tanggal lahir              Surabaya, 21 Agustus 1999
3. Alamat tempat tinggal              Kakor
4. Nomor telepon/handphone      082235933457
5. E-mail                                  [Atanasiayatin091@gmail.com](mailto:Atanasiayatin091@gmail.com)
6. Riwayat pendidikan                -SDI kakor  
    -SMP 02 Lembor Selatan  
    -SMA 02 Lembor Selatan
7. Publikasi ilmiah                      Praja Observer : Jurnal Penelitian Administrasi Publik



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat Menyusun Skripsi tahun ajaran 2022/2023. Penyusunan skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 adalah di kantor PDAM desa kakor kabupaten manggarai barat.

Sesungguhnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terima kasih, antara lain kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Drs. Agung Pudjianto, MM selaku wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Orang Tua tercinta khususnya Bapa dan Alm.Mama, yang telah memberikan support serta do'anya kepada saya putrinya agar baik disetiap langkah saya berjalan,
5. Terimakasih juga buat kakak-kakak saya yang selalu mendukung dan mensupport saya sehingga saya bisa menyusun skripsi dengan baik
6. Ibu Anggraeny Puspaningtyas S.AP., M.AP. Selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
7. Bapak Drs.M. Kendry Widiyanto. M.Si sebagai Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk membantu, mendukung dan membimbing saya selama ini
8. Bpk.Drs. Supri Hartono, M.Si Selaku Dosen 2 yang telah meluangkan waktu untuk membantu, mendukung dan membimbing saya selama ini
9. Teman – teman saya, walaupun kadang mengajak untuk bermalas-malasan tetapi merekalah yang membuat saya bersemangat,
10. Serta semua pihak yang telah terlibat dalam menyelenggarakan dan mensukseskan kegiatan magang ini. Terima Kasih Banyak saya Ucapkan. Saya menyadari Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu segala bentuk kritik dan saran yang sifatnya membangun demi menyempurnakan sangat diharapkan. Akhir kata, kiranya Tugas Akhir ini dapat memberi manfaat yang berarti bagi kita sekalian.

Penyusun, 22 Juni 2023

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink. The signature is stylized and appears to be 'Atanasia Erlina Yatin'.

Atanasia Erlina Yatin

## DAFTAR ISI

|                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| COVER .....                       | i    |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....    | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....          | iii  |
| PERNYATAAN ORISNISALITAS.....     | iv   |
| LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI ..... | v    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....          | vi   |
| RIWAYAT HIDUP .....               | vii  |
| RINGKASAN .....                   | viii |
| SUMMARY .....                     | ix   |
| KATA PENGANTAR .....              | x    |
| DAFTAR ISI .....                  | xiii |
| DAFTAR TABEL.....                 | xiv  |
| DAFTAR GAMBAR.....                | xv   |
| BAB 1 .....                       | 1    |
| PENDAHULUAN.....                  | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....          | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....         | 3    |
| 1.3 Tujuan .....                  | 3    |
| 1.4 Manfaat .....                 | 3    |
| BAB II .....                      | 5    |
| TINJAUAN PUSTAKA .....            | 5    |
| 2.1 Peneltian Terdahulu .....     | 5    |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>2.2 Landasan Teori.....</b>  | <b>8</b>  |
| 2.2.1 Air Bersih.....   | 8         |
| 2.2.2 Ketersediaan Air .....  | 9         |
| <b>2.3 Teori Strategi.....</b>  | <b>26</b> |
| <b>2.4 Pelayanan Publik.....</b>  | <b>26</b> |
| <b>2.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Strategi perusahaan air minum<br/>    (PDAM) Di Desa Kakor kabupaten Manggarai Barat .....</b> | <b>17</b> |
| 2.5.1 Kerangka Berfikir .....   | 17        |
| <b>BAB III.....</b>   | <b>21</b> |
| <b>METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>21</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....  | 21        |
| 3.2 Fokus penelitian.....   | 21        |
| 3.3 Lokasi penelitian .....   | 21        |
| 3.4. Sumber Data .....  | 21        |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data .....  | 21        |
| 3.6. Dokumentasi .....  | 22        |
| 3.7. Teknik Keabsahan Data .....  | 23        |
| <b>BAB IV .....</b>   | <b>25</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>25</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....  | 25        |
| 4.2 Penyajian Data .....  | 31        |
| 4.3 Pembahasan.....   | 38        |
| <b>BAB V.....</b>   | <b>41</b> |
| <b>PENUTUP.....</b>   | <b>41</b> |
| 4.1 Kesimpulan .....  | 41        |
| 4.2 Saran.....  | 41        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>43</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahul3 .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Tabel 3.1 Informasi Penelitian .....</b>   | <b>22</b> |
| <b>Tabel 4.1 Tabel Sarana Dan Prasarana PDA Wae Roti .....</b>                                    | <b>28</b> |
| <b>Tabel 4.2 Jumlah Keluhan Distribusi Air PDAM Wae Roti Bulan Januari –<br/>April 2023 .....</b> | <b>31</b> |

**DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....19**

## RINGKASAN

Atanasia Erlina Yatin, 2023. Strategi Pelayanan PDAM Dalam Mewujudkan Penyediaan Air Bersih Di Desa Kakor Kabupaten Manggarai Barat.

---

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi yang di gunakan oleh petugas pelayanan PDAM dalam mewujudkan penyediaan air bersih di desa kakor Kabupaten Manggarai Barat dan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi strategi pelayanan PDAM dalam mewujudkan penyediaan air bersih di desa Kakor Penulis dalam melakukan penelitian memilih Lokasi penelitian yang di lakukan di Desa di Kantor PDAM Wae Roti Desa Kakor. Penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang didasarkan pada pengamatan atau observasi yang dilakukan dilapangan. Strategi yang di lakukan oleh PDAM wae roti dalam mewujudkan penyediaan air bersih adalah: untuk meningkatkan pelayanan akan air bersih bagi penduduk desa Kakor dengan mencakupi kebutuhan masyarakat, PDAM desa Kakor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan strategi aspek ekonomi, sosial dan politik serta meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat.

Hasil Penelitian Berdasarakan hasil wawancara yang di lakukan peneliti dengan Aspek soasial menyatakan bahwa : PDAM memiliki peran penting dalam menyediakan air bersih bagi masyarakat desa kakor dan membantu untuk memenuhi kebutuhan dasar akan air bersih yang aman dan layak untuk di konsumsi . dan juga memberikan pelayanan akan air bersih yang merata dan PDAM juga harus membantu untuk mengurangi kesengan sosial antara warga yang sudah terjangkau dan yang belum terjangkau . keterlibatan dan pastisipasi dari masyarakat juga dalam mengambil keputusan terkait dengan tindakan yang di lakukan oleh petuga PDAM sangat penting bagi masyarakat untuk memastikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat . disini juga sebagai pegawai PDAM harus meberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat petugas PDAM harus menerapkan sikap yang ramah dan selalu cepat mendengarkan keluhan atau masukan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan seorang peneliti dengan strategi aspek Lingkungan yaitu : PDAM juga memiliki peran yang penting dan tanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya air yang bersih . pengelolaan yang di lakukan oleh petugas PDAM dalam menjaga kelestarian lingkungan dan ketersediaan air bersih dalam pelaksanaannya. Lingkungan yang bersih di desa kakor juga bisa di

manfaatlan oleh petugas PDAM agar pemenuhan air bersih bisa berjalan dengan yang di harapkan.seperti yang kita ketahui desa kakor salah satu desa yang bisa di katakan desa yang maju baik dari segi ekonomi budaya,sarana-prasarana dan lingkungannya juga yang bersih sehingga kegiatan atau program yang di berikan petugas PDAM bisa berjalan dengan baik dan optimal . disini petugas PDAM juga melakukan pertemuan rutinitas agar bisa mendengarkan dan masukan dari berbagai pelanggannya bisa membahas perencanaan yang akan di lakukan untuk bisa berjalan sesuai dengan yang di harapkan.

Kesimpulannya Berdasarkan hasil diskusi yang diperoleh, ditemukan kesimpulan bahwa penelitian ini menjawab rumusan masalah yang diajukan. Melalui wawancara dengan masyarakat pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pentingnya peran petugas PDAM dalam aspek ekonomi,sosial dan lingkungan . petugas PDAM harus berkerja keras dalam mewujudkan penyediaan air bersih .masyarakat desa juga Kakor merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas PDAM desa Kakor selama ini. Selain itu, petugas PDAM desa Kakor juga telah melakukan penambahan pipa untuk memperluas jangkauan pelayanan hingga ke seluruh bagian desa Kakor.

Kata Kunci: Strategi,pelayan dan kualitas penyediaan air bersih



## SUMMARY

Atanasia Erlina Yatin , 2023. PDAM's Service Strategy in Realizing Clean Water Supply in Kakor Village, West Manggarai Regency

---

The purpose of this study was to find out the strategy used by PDAM service officers in realizing clean water supply in Kakor village, West Manggarai Regency and to find out the factors that influence PDAM service strategy in realizing clean water supply in Kakor village. The author in conducting research choosing the location of the research carried out in the village at the PDAM Wae Roti Office in Kakor Village. The author in conducting research choosing the location of the research carried out in the village at the PDAM Wae Roti Office in Kakor Village. The author in conducting this research uses qualitative research methods based on observations or observations made in the field. The strategy carried out by PDAM Wae Roti in realizing the provision of clean water is: to improve clean water services for the residents of Kakor village by covering the needs of the community, PDAM of Kakor village can improve the quality of service strategies for economic, social and political aspects and political aspects and improve welfare for the community .

Research Results Based on the results of interviews conducted by researchers with social aspects, it is stated that: PDAM has an important role in providing clean water for the Kakor village community and helping to meet basic needs for clean water that is safe and suitable for consumption. and also provide clean water services that are evenly distributed and the PDAM must also help to reduce social tension between residents who have been reached and who have not been reached. Involvement and participation from the community as well as in making decisions related to the actions taken by PDAM officers is very important for the community to ensure services that meet the needs and expectations of the community. Here too, as PDAM employees, they must provide good service to the community, PDAM officers must adopt a friendly attitude and are always quick to listen to complaints or input from the public.

Based on the results of an interview conducted by a researcher with an environmental aspect strategy, namely: PDAM also has an important role and responsibility in the management of clean water resources. management carried out by PDAM officers in maintaining environmental sustainability and the availability of clean water in its implementation. The clean environment in Kakor village can also be utilized by PDAM officers so that the fulfillment of clean water can go as expected. As we know

Kakor village is one of the villages that can be said to be an advanced village both in terms of cultural economy, infrastructure and the environment is also clean so that activities or programs provided by PDAM officers can run well and optimally. here PDAM officers also hold routine meetings so they can listen and input from various customers can discuss the plans that will be carried out so that they can run as expected.

Conclusion Based on the results of the discussion obtained, it was concluded that this study answered the formulation of the problem posed. Through interviews with the community in the previous chapter, it can be concluded that the importance of the role of PDAM officers in economic, social and environmental aspects. PDAM officers must work hard in realizing the provision of clean water. The village community and Kakor are quite satisfied with the services provided by PDAM Desa Kakor officers so far. In addition, PDAM officers from Kakor village have also added pipes to expand service coverage to all parts of Kakor village.

Keywords: Strategy service and quality of clean water supply