



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGELOLAAN AIR BERSIH DI WILAYAH PERKOTAAN (STUDI
PADA PAM JAYA DAN DINAS SUMBER DAYA AIR PROVINSI DKI
JAKARTA) TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi
Publik (S.AP.)

HANIEFA BILQIS

NPM. 193515516135

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

JAKARTA

Agustus, 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***CLEAN WATER MANAGEMENT IN URBAN AREAS (STUDY AT PAM
JAYA AND WATER RESOURCES DEPARTMENT OF DKI JAKARTA
PROVINCE) IN 2022***

SKRIPSI

*Submitted as one of the requirements for obtaining Bachelor's Degree In Public
Administration (S.AP.)*

HANIEFA BILQIS

NPM. 193515516135

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE

PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

JAKARTA

August, 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Haniefa Bilqis
NPM : 193515516135
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengelolaan Air Bersih Di Wilayah Perkotaan (Studi Pada PAM JAYA dan Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta) Tahun 2022
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,
Jakarta, 1 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Angga Sulaiman, S.IP, M.AP

Dr. Mary Ismowati, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Haniefa Bilqis
NPM : 193515516135
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengelolaan Air Bersih Di Wilayah Perkotaan (Studi Pada PAM JAYA dan Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta) Tahun 2022
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 22 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Angga Sulaiman, S.IP, M.AP

Dekan

Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Haniefa Bilqis
NPM : 193515516135
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengelolaan Air Bersih Di Wilayah Perkotaan (Studi Pada PAM JAYA dan Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta) Tahun 2022

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Zainul Djumadin, M.Si
Penguji I : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.....
Penguji II : Angga Sulaiman S.IP., M.AP
Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 22/08/2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Haniefa Bilqis
Nomor Induk Mahasiswa : 193515516135
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengelolaan Air Bersih Di Wilayah Perkotaan
(Studi Pada PAM JAYA dan Dinas Sumber Daya
Air Provinsi DKI Jakarta) Tahun 2022

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 10 Agustus 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 22 Agustus 2023

Ketua Sidang : Dr. Zainul Djumadin, M.Si

Penguji I : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

Penguji II : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Keterangan :

**) lembar ini dapat diminta di sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Haniefa Bilqis
NPM : 193515516135
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengelolaan Air Bersih Di Wilayah Perkotaan (Studi Pada PAM JAYA dan Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta) Tahun 2022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 10 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Haniefa Bilqis

ABSTRAK

Nama : Haniefa Bilqis
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : “Pengelolaan Air Bersih Di Wilayah Perkotaan (Studi Pada PAM JAYA dan Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta) Tahun 2022”

Kata Kunci Pengelolaan, Air bersih, Pelayanan Perkotaan, Pelayanan Publik, PAM JAYA, Dinas Sumber Daya Air Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.	Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan dalam pengelolaan air bersih di wilayah perkotaan yaitu adanya Persoalan yang harus di hadapi terkait pengelolaan air bersih di DKI Jakarta karena masih sulit akibat dari swastanisasi dan privatisasi air, cakupan penyediaan air bersih di wilayah perkotaan khususnya DKI Jakarta belum merata dan belum adanya kebijakan atau suatu inisiasi untuk pengelolaan dan penyediaan air bersih untuk masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengelolaan Air Bersih Di Wilayah Perkotaan (Studi Pada PAM JAYA dan Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta) Tahun 2022. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hal tersebut bisa dilihat dari Reliabilitas (<i>reability</i>), Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>), Jaminan (<i>assurance</i>), Empati (<i>empathy</i>) dan Bukti Fisik (<i>tangibles</i>). Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan dan observasi, sedangkan data sekunder dalam penelitian bersumber dari data yang ada pada Dinas Sumber Daya Air Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan PAM Jaya selain itu bersumber pada dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Hasil penelitian berdasarkan indikator menunjukkan bahwa pengelolaan air bersih di wilayah perkotaan saat ini belum optimal, dan tentunya belum maksimal dapat dikatakan kurang baik masih harus perlu ditingkatkan, perlu adanya kajian atau dasar dalam menuju kepada proses yang lebih baik, dan evaluasi untuk peningkatan akses dalam air bersih terintegrasi.
Pembimbing	Angga Sulaiman, S.IP., M.AP
Referensi	12 Buku, 16 Jurnal, 5 Peraturan Perundang-undangan, 5 Website

ABSTRACT

Name : Haniefa Bilqis

Major : Public Administration

Thesis : “Clean Water Management in Urban Areas (Study At PAM JAYA And Water Resources Department Of DKI Jakarta Province) In 2022”

<p>Keywords: <i>Management, Clean water, Urban Services, Public Services, PAM Jaya, Water Resources Department of DKI Jakarta Provincial Government.</i></p>	<p><i>The research is motivated by several problems in the management of clean water in urban areas, namely the problems that must be faced regarding clean water management in DKI Jakarta because it is still difficult due to privatization and privatization of water, the coverage of clean water supply in urban areas, especially DKI Jakarta, has not been evenly distributed and there is no policy or initiation for the management and provision of clean water for the community. This study aims to determine the Clean Water Management in Urban Areas (Study At PAM JAYA And Water Resources Department Of DKI Jakarta Province) In 2022. The method used in this research is descriptive qualitative with interviews, observation, and documentation. This can be seen from Reliability (reliability), Responsiveness, Assurance, Empathy (empathy) and Physical Evidence (tangibles). The data source used is primary data obtained directly from informants and observations, while secondary data in the study comes from existing data at the DKI Jakarta Provincial Government Water Resources Office and PAM Jaya, besides that it comes from documents related to the problems to be studied. The results showed that clean water management in urban areas is currently not optimal, and of course it cannot be said that it is not good enough, it still needs to be improved. And needs a study or basis in leading to a better process, and evaluation to increase access to integrated clean water.</i></p>
<p>Mentor</p>	<p><i>Angga Sulaiman, S.IP., M.AP</i></p>
<p>Reference</p>	<p><i>12 Books, 16 Journals, 5 Regulations and 5 Website</i></p>

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan segala syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kesehatan serta kemudahan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir atau skripsi dengan baik, lancar, sesuai rencana, optimal dan bertanggung jawab.

Dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengelolaan Air Bersih Di Wilayah Perkotaan (Studi Pada PAM JAYA dan Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta) Tahun 2022”**, penulis mendapat bimbingan dan tentunya motivasi serta saran saat dari semua pihak, mengingat akan kemampuan yang dimiliki oleh penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, dengan ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putra, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional serta sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan setiap waktunya, tenaga serta pemikirannya untuk terus mengarahkan dan membimbing serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih yang teramat banyak oleh Bapak, terima kasih atas kesabaran Bapak dalam mengarahkan saya dan terima kasih untuk setiap masukan dan saran selama proses penyusunan skripsi ini sampai kepada tahap sidang skripsi.

7. Bapak Dr. Syaipudin, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bantuannya selama delapan semester ini dan terima kasih atas setiap respon dan tanggapan Bapak yang sangat membantu saya disaat melengapi persyaratan sidang skripsi.
8. Bapak Aberar Guridno, M.AP selaku Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Terima kasih banyak Pak atas setiap saran dan pesan yang selalu penulis ingat sampai pada detik ini.
9. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan dan informasi yang sangat bermanfaat sekali dan sangat dibutuhkan selama masa perkuliahan.
10. Seluruh staff Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional terkhusus Bapak Achmad Bustomi, yang telah banyak membantu saya dalam hal administrasi dan memberikan setiap informasi terkait penyusunan skripsi sampai pada sidang.
11. Ibu Mety dan Bapak Isrofii selaku kedua orang tua saya yang sangat saya hormati, sayang dan cintai, terima kasih atas setiap cinta, doa, kesabaran, serta harapan besar yang diberikan kepada saya, terima kasih banyak sudah menjaga saya dalam setiap doa kalian dan dukungannya serta kepercayaan yang besar kepada saya, terima kasih atas setiap jerih payah, perjuangan, pengorbanan, dan kerja keras kalian agar saya bisa menyelesaikan kuliah ini, terima kasih telah memberikan itu kepada saya, kalian hebat dan kalian orang tua sempurna.
12. Azma Rafiki, kakak saya yang turut mendukung secara moral maupun materi serta mendoakan saya, terima kasih sudah menjadi kakak yang luar biasa baik dan sangat membantu saya, mempermudah hidup saya, menuruti

semua keinginan saya, membantu menyelesaikan setiap hal yang saya lakukan, terima kasih teruntuk akak sudah menjadi manusia istimewa yang Allah kirim kepada saya. Dan saya sangat beruntung.

13. Devan Rizky (*Nae Sarang*) orang terbaik dan tersabar yang saya miliki untuk saat ini, seseorang yang saya sayang sampai waktu yang tidak ditentukan, terima kasih sudah hadir dalam hidup saya, terima kasih sudah memberikan saran, masukan, waktu, bantuan, semangat dan tentunya doa baik hingga skripsi ini dapat selesai dengan optimal.
14. Terima kasih untuk Ibu Elisabeth Tarigan, S.T., Ketua SubKel (was SubKor/KaSie) Perencanaan Bidang Geologi, Konservasi Air Baku dan Penyediaan Air Bersih Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta
15. Bapak Adnan Hendrawan, S.T., Staf Seksi Pengendalian dan Penyediaan Air Bersih dan sebagai Analis Pengelolaan Dinas Sumber Daya Air Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Terima kasih telah bersedia meluangkan waktu kepada penulis dalam memberikan informasi dengan sangat baik, informatif, jelas, dan ramah.
16. Bapak Zakaria, S.T, dan Bapak Robi, serta Bapak Hari, selaku Staf Perencanaan Bidang Geologi, Konservasi Air Baku dan Penyediaan Air Bersih Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta. Terima kasih sudah bersedia menjadi informan penulis dan sangat baik membantu penulis dalam proses mendapatkan data informasi untuk skripsi penulis.
17. Terima kasih untuk masyarakat Kelurahan Tugu Selatan Kecamatan Koja Jakarta Utara yaitu Ibu Maria Ulfah, Bapak Rijal selaku Humas RW 07 Tugu Selatan, Bapak Hermani selaku LMK dan perangkat RT yang hadir pada saat itu, terima kasih telah bersedia meluangkan waktunya kepada penulis dalam memberikan setiap informasi dan juga setiap data yang diinginkan.
18. Terima kasih untuk masyarakat Cawang Jakarta Timur Ibu Hilwa, dan masyarakat kecamatan Cengkareng kelurahan Kapuk Jakarta Barat yaitu Ibu Putri dalam memberikan informasi kepada penulis untuk menjadi informan pendukung yang sangat informatif.

19. Terima kasih kepada teman-teman terdekat saya Ucy Sugiarti, Rifa Arifiana Ningtyas, Dhifa Al Dien, Ajeng Kurnia Legita, Soviana Dewi, Jati Dewi Retnaningsih, Vina Oktaviani, Dita Anisa, Almh Eka Marseva, Nur Laely, Tiara Arthanti, yang turut memberikan dukungan dan semangat yang tulus untuk kelancaran penulis, terima kasih atas setiap dukungan dan memberikan semangat kepada penulis.
20. Dan teman-teman satu bimbingan yaitu Tsania, Audrey, Wulan, Silvia, Revi, Taufik, Taufiq, Zahrin, yang selalu kompak dalam tiap bimbingan dan penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas setiap informasi yang kalian berikan dan terima kasih atas keberhasilan kalian untuk tidak menyerah selama proses penyusunan skripsi ini sampai pada waktu sidang skripsi.
21. Dan semua pihak yang terlibat dalam penulisan dan menyelesaikan skripsi penulis yang turut andil membantu dan memberikan dukungan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kebaikan yang diberikan selama ini. Semoga Allah memberikan kebahagiaan dan kemudahan dalam setiap hal kepada kalian semua.

Penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan didalam setiap penulisan penelitian ini, penulis mengharapkan setiap bentuk informasi kritik beserta saran yang bersifat membangun dan solutif, sehingga dapat membuat skripsi ini menjadi penelitian yang lebih baik kedepannya. Penulis memohon maaf kepada seluruh pembaca apabila terdapat banyak ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Semoga kedepannya dengan adanya penelitian ini bisa menjadikan manfaat bagi setiap orang yang membaca. Aamiin.

Jakarta, 30 Juli 2023

Penulis,

Haniefa Bilqis

DAFTAR ISI

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian	20
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	20
1.4.2 Manfaat Praktis	20
1.5 Sistematika Penulisan	21
BAB II	24
TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1 Penelitian Terdahulu	24

2.2 Kajian Pustaka	32
2.2.1 Pelayanan Publik	32
2.2.2 Pelayanan Perkotaan	42
2.2.3 Pengelolaan Air Bersih	45
2.3 Kerangka Berpikir	61
BAB III	63
METODOLOGI PENELITIAN	63
3.1 Pendekatan Penelitian	63
3.2 Informan Penelitian	64
3.3 Teknik Pengumpulan Data	66
3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	69
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	72
BAB IV	74
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian	74
4.2 Hasil Penelitian	93
4.2.1.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	94
4.2.1.2 <i>Reliability</i> (Keandalan)	100
4.2.1.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	106
4.2.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	110
4.2.1.5 <i>Emphaty</i> (Empati)	116
BAB V	126
PENUTUP	126
5.1 Kesimpulan	126
5.2 Saran-saran	128

DAFTAR PUSTAKA	131
DOKUMENTASI	158
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	165



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil pengumpulan Literatur.....	27
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	62
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	65
Tabel 3.2 Jadwal Penelitan.....	73
Tabel 4.2 Observasi Penelitian.....	121



DAFTAR GAMBAR

1.1 Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Indonesia, Tahun 2022...	3
1.2 Jumlah Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Provinsi DKI Jakarta, 2022.....	4
1.3 Data Persentase Rumah Tangga yang Memiliki Akses terhadap Layanan Air Minum Layak.....	6
1.4 Hasil Persentase Rumah Tangga yang Memiliki Akses Terhadap Sumber Air Minum Layak Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta.....	7
1.5 Jumlah Air Minum yang disalurkan berdasarkan nilai, volume, dan banyaknya Pelanggan di Provinsi DKI Jakarta tahun 2022.....	10
1.6 Jumlah Pelanggan Produksi dan Kubikasi Air Terjual Perusahaan Air Minum (PAM) di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022.....	11
4.1 Gedung PAM JAYA Pusat.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA.....	136
LAMPIRAN 2 TANSKRIP WAWANCARA.....	144
LAMPIRAN 3 HASIL DOKUMENTASI PENELITIAN.....	158
LAMPIRAN SURAT.....	163

