

**KAJIAN TINGKAT PELAYANAN PDAM PADA MASYARAKAT  
KECAMATAN JEJAWI KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan  
Pada Program Studi Diploma III Teknik Sipil  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh :**

<b>FARIS RAMADHAN</b>	<b>061930100860</b>
<b>SEPTIAN GADI PRATAMA</b>	<b>061930100891</b>

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2022**

**KAJIAN TINGKAT PELAYANAN PDAM PADA MASYARAKAT  
KECAMATAN JEJAWI KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

**LAPORAN AKHIR**

Palembang, ..... 20..

Disetujui oleh pembimbing  
Laporan Akhir Jurusan Teknik Sipil  
Politeknik Negeri Sriwijaya

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. Arfan Hasan. M.T.

NIP. 195908081986031002

Drs. Mochammad Absor. M. T.

NIP. 195801121989031008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Sipil

Politeknik Negeri Sriwijaya



Ibrahim, S.T., M.T.

NIP. 196905092000031001

**KAJIAN TINGKAT PELAYANAN PDAM PADA MASYARAKAT  
KECAMATAN JEJAWI KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

**LAPORAN AKHIR**

**Disetujui Oleh Penguji Laporan Akhir  
Program Studi Diploma III Teknik Sipil  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Nama Penguji**

**Tanda Tangan**

**Zainuddin Muchthar. S.T., M.T.**  
NIP. 196501251989031002

.....

**Andi Herius. S.T., M.T.**  
NIP. 197609072001121002

.....

**Drs. Arfan Hasan M.T**  
NIP. 195908081986031002

.....

**Radius Pranoto. S.T.P., M.Si**  
NIP. 198806062019031016

.....

## MOTTO

“Terus memberikan yang terbaik”

Terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa selalu memberikan kemudahan dan kelancaran selama proses pembuatan laporan akhir ini hingga laporan ini selesai.
2. Nabi Muhammad SAW yang menjadi sumber inspirasi dalam segala tindakan dan langkah hidupku.
3. Kedua orang tuaku yang tiada hentinya selama ini telah mendoakan dan memberikan dukungan, nasehat dan kasih sayang yang tulus.
4. Kedua dosen pembimbingku Bapak Drs Arfan Hasan. M.T. dan Bapak Mochammad Absor M.T. Terima kasih telah membimbing kami, menasehati kami dan membuat termotivasi untuk belajar dan menjadi lebih baik. Semoga ilmu yang Bapak ajarkan berguna bagi saya untuk membangun Indonesia yang lebih baik lagi.
5. Warga cempako, terima kasih telah memberikan arti kebersamaan dalam keluarga.
6. Seluruh dosen dan staff jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
7. Terima kasih yang sebesar – besarnya untuk partner saya “Septian Gadi Pratama” yang telah ikut berjuang bersama – sama dari awal laporan.
8. Teman – teman seperjuangan Teknik Sipil Terimakasih atas bantuan, pendapat, dan motivasinya selama penyelesaian laporan akhir ini.

“Faris Ramadhan”

## MOTTO

“Kegagalan adalah kemenangan yang tertunda, jangan menyerah karena dengan menyerah tidak ada kemenangan ”

Terima Kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan saya kemudahan, kelancaran, kesehatan dan kekuatan sampai saat ini, serta rezeki yang tak henti Engkau limpahkan kepadaku dan keluargaku hingga selesainya masa pendidikan D3 ini. Alhamdulillah hirrabbill alamin
2. Nabi besar Muhammad SAW junjungan kita. Sholawat serta salam tcurahkan selalu hanya kepadamu, beserta para sahabat serta pengikut Mu sampai akhir zaman
3. Orang tuaku Medis Sarwoto dan Ibu Nuraisyah. Terimakasih telah membesarkanku, membimbing serta menyekolahkan aku sampai sekarang, terima kasih juga do'a usaha kerja keras kalian yang telah diberikan kepadaku. Dan yang menjadi motivasiku yang terbesar adalah membahagiakan kalian berdua doa'kan anakmu ini berhasil sukses, dan dapat membahagiakan kalian berdua. Aminn yaarobbal'alaminn
4. Kepada dosen pembimbingku Drs Arfan Hasan. M.T. dan Bapak Mochammad Absor M.T. Terimakasih banyak atas bimbinganya dan nasihatnya selama ini. Dan seluruh dosen pengajar jurusan teknik sipil terimakasih atas ilmu yang telah diberikan semoga dapat bermanfaat dimasa yang akan datang.
5. Hanaaaa, yoga, wg dan masyarakat jejawi Terimakasih telah mendukung dan menyemangati aku dalam mengerjakan Laporan Akhir ini.
6. Partnerku Faris Ramadhan terimakasih banyak atas nasihat, kerjakeras dan segala kebaikan yang telah diberikan. Semoga kita sukses dikedepannya aminn yarobbal'alaminn
7. Sahabat dan teman seperjuangan Teknik Sipil Terimakasih atas bantuannya, pendapat, dan motivasinya selama penyelesaian laporan akhir ini.

“Septian Gadi Pratama”

## **ABSTRAK**

### **Kajian Tingkat Pelayanan PDAM Pada Masyarakat Kecamatan Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir**

Perusahaan daerah air minum (PDAM) kecamatan jejawi merupakan badan usaha milik daerah (BUMD). Peningkatan jumlah penduduk berdampak pada bertambahnya kebutuhan air bersih yang ada pemanfaatan serta pengolahan sumber-sumber air yang telah ada. PDAM kecamatan Jejawi dihadapkan sejumlah permasalahan yang berhubungan dengan tingkat pelayanan pada masyarakat Kecamatan Jejawi. Pasokan air tidak dalam 24 jam sehingga aliran air berlangsung tidak secara kontinyu dan debit aliran kecil. Metode penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner ataupun dengan wawancara langsung kepada masyarakat sekitar. Teknik analisis menggunakan data pelanggan dari PDAM, pengumpulan data rumah rumah yang dilayani dan kuesioner sebagai data kualitatif. Tujuan penelitian untuk mengetahui sudah berapa rumah yang terlayani oleh PDAM dan sudah berapa besar debit yang dikonsumsi oleh masyarakat sekitar. Dari hasil perhitungan persentase hanya 32,18% rumah yang terlayani PDAM dan debit yang di konsumsi per rumah antara 28 – 47  $m^3$ perbulannya.

**Kata Kunci: PDAM, Jejawi, Air**

## **ABSTRACT**

### **A Study Of PDAM Service Levels In The Community Of Jejawi District Ogan Komering Ilir**

The regional drinking water company (PDAM) of the Jejawi sub-district is a regionally-owned enterprise (BUMD). The increase in population has an impact on increasing the need for clean water, which is the utilization and processing of existing water sources. PDAM Jejawi District is faced with a number of problems related to the level of service to the people of Jejawi District. The water supply is not within 24 hours so that the water flow is not continuous and the flow rate is small. The research method was carried out by distributing questionnaires or by direct interviews with the surrounding community. The analysis technique uses customer data from PDAM, data collection of houses served and questionnaires as qualitative data. The purpose of the study is to find out how many houses have been served by PDAM and how much debit has been consumed by the surrounding community. From result of percentage calculation, only 32,18 % of the houses are served by PDAM and the discharge consumed per house is between 28-47  $m^3$  per month.

**Keywords: PDAM, Jejawi, Water**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “**Kajian Tingkat Pelayanan PDAM pada masyarakat Jejawi Ogan Komering Ilir**”. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T. selaku direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Ibrahim, S.T., M.T. selaku ketua jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andi Herius, S.T. selaku sekretaris jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Drs Arfan Hasan. M.T. Selaku Dosen Pembimbing I
5. Bapak Mochammad Absor M.T Selaku Dosen Pembimbing II
6. Pimpinan beserta seluruh karyawan PDAM kecamatan Jejawi.
7. Kedua orang tua dan semua rekan-rekan mahasiswa/i jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan dukungan dan do'a serta semua pihak yang turut berperan ini yang tak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan dapat membantu dalam menunjang kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya untuk mahasiswa jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Agustus 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR DOSEN PENGUJI .....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat penelitian .....	4
1.5 Ruang Lingkup penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Sistem Jaringan Air Bersih .....	7
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	9
2.3 Prinsip Pelayanan Publik .....	10
2.4 Kualitas Pelayanan Publik .....	11
2.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	13
2.6 jenis jenis pelayanan publik.....	15

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	17
3.2 Jenis Penelitian Dan Sumber Data .....	17
3.3 Populasi Dan Sampel .....	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.5 Teknik Analisis Data .....	20

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil .....	21
4.2 Pembahasan .....	23
4.2.1 jumlah rumah yang terlayani disetiap desa.....	23
4.2.2 pembahasan data kuesioner .....	28
4.2.3 Kapasitas PDAM .....	30

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	31
5.2 Saran .....	31
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>32</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>33</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Kantor Wilayah PDAM Jejaw	2
Gambar 1.2 Peta Wilayah Kecamatan Jejaw	3

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Sebaran Layanan Air Bersih .....	21
Tabel 4.1.2 Persentase Responden .....	22
Tabel 4.2.2 Pernyataan pada tingkat pelayanan PDAM .....	26
Tabel 4.2.3 Kapasitas PDAM.....	30