

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AIR MINUM
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTANADI CABANG TUASAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Strata Satu (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

OLEH:

**IKA SUHAILA
16 851 0016**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/2/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/2/21

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan


Nama : Ika Suhaila

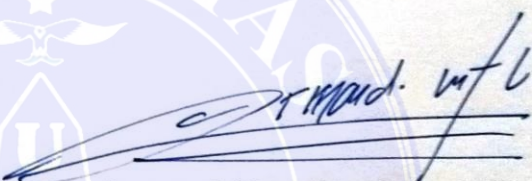
NPM : 168510016

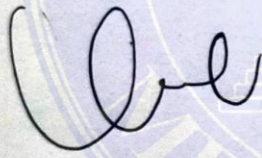
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

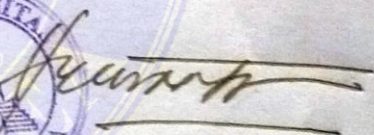
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing


Dr. Abdul Kadir, SH, M.Si
Pembimbing I


Armansyah Matondang, S.Sos, M.Si
Pembimbing II


Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP
Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan


Dr. Heri Kusmanto, MA
Dekan ISIPOL UMA

Tanggal Lulus:

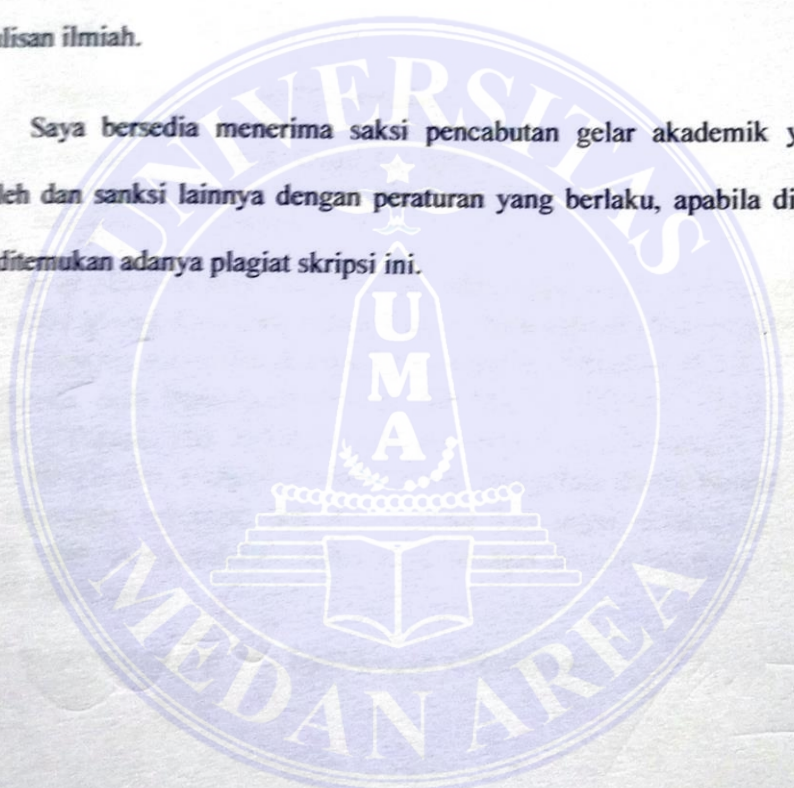
18 Maret 2020

Scanned by TapScanner

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima saksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat skripsi ini.



Medan, Februari 2020



Ika Suhaila
168510016

Scanned by TapScanner

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan
dibawah ini :

Nama : Ika Suhaila

NPM : 168510016

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non-ekklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan “. Dengan Hak Bebas Royalti non-ekklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Februari 2020



Ika Suhaila
168510016

Scanned by TapScanner

ABSTRAK

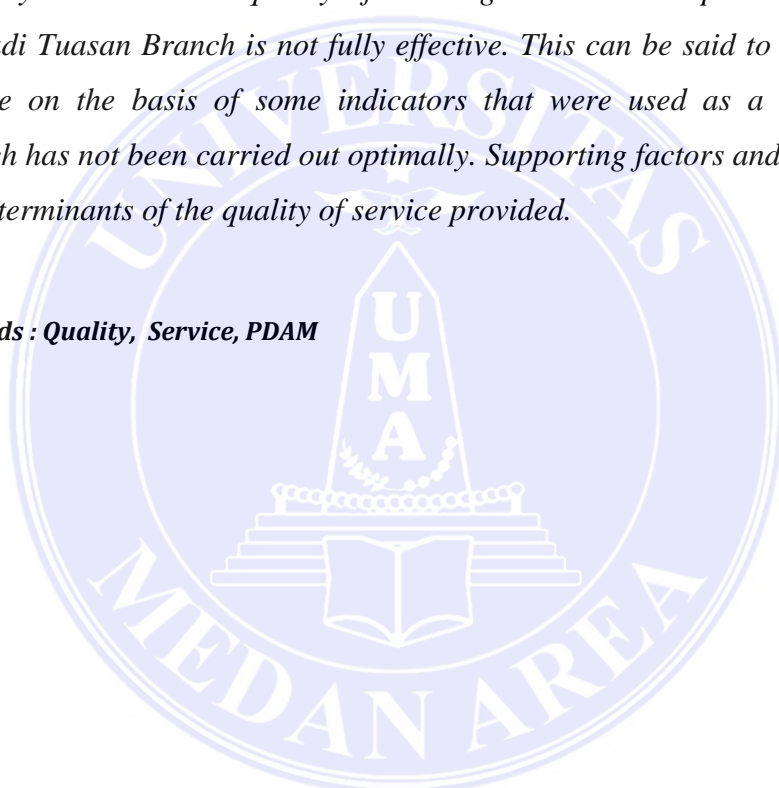
Kualitas pelayanan merupakan prioritas dari PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan air minum yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Teori yang digunakan adalah dari Zeithaml dan Bitner yaitu tolak ukur dari kualitas dilihat dari beberapa indikator kehandalan, responsif, jaminan, empati, dan bukti nyata. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan air minum yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan sepenuhnya belum efektif. Hal ini dapat dikatakan belum efektif atas dasar beberapa indikator yang dijadikan sebagai tolak ukur dari penelitian belum terlaksana secara optimal. Faktor pendukung dan penghambat juga merupakan penentu dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, PDAM

ABSTRACK

The quality of service is the priority of PDAM Tirtanadi Tuasan Branch to customers. This research aims to analyze the quality of drinking water services provided by PDAM Tirtanadi Tuasan Branch along with its supporting factors and inhibition. The theory used is from Zeithaml and Bitner which is the benchmark of quality judging by several indicators of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. The research method used is a qualitative approach by means of observation, interview and documentation. The results of this study show that the quality of drinking water service provided by PDAM Tirtanadi Tuasan Branch is not fully effective. This can be said to have not been effective on the basis of some indicators that were used as a benchmark of research has not been carried out optimally. Supporting factors and inhibition are also determinants of the quality of service provided.

Keywords : Quality, Service, PDAM



KATA PENGANTAR

Dengan Mengucapkan Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas Rahmat dan KaruniaNya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari Skripsi ini yaitu “Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan.

Dalam menulis Skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

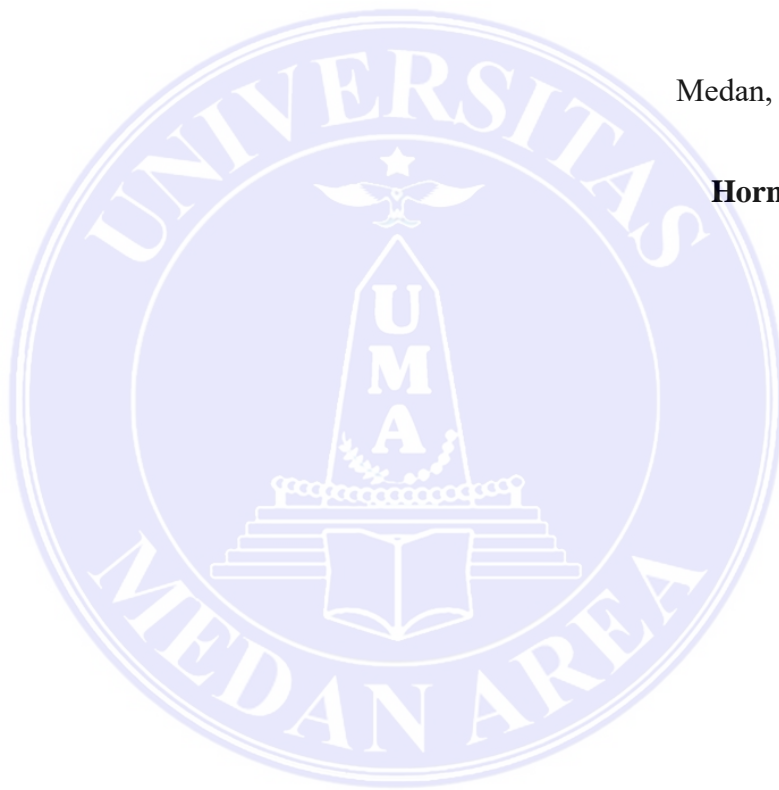
1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA , selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.IP, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Ibu Evy Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Medan Area.

6. Bapak Dr. Abdul Kadir, SH, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dalam Pengerjaan Skripsi ini.
7. Bapak Armansyah Matondang, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II dalam Pengerjaan Skripsi.
8. Ibu Fitri Suciati Lubis, S.Sos, M.SP, selaku Sekretaris dalam pengerjaan Skripsi.
9. Bapak/Ibu dosen para staff pegawai Universitas Medan Area.
10. Ayah, ibu dan keluarga tercinta dengan penuh kasih sayang serta kesabaran dalam memenuhi segala kebutuhan baik moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi.
11. Teman-teman Satu Angkatan Ilmu Pemerintahan Stambuk 2016 sebagai tempat berbagi ilmu dan pengalaman dalam menyelesaikan Skripsi.
12. Teman-teman satu organisasi yaitu Ikatan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (Ikamita) dan Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) yang telah ikut serta dalam penyelesaian Skripsi.
13. Terimakasih kepada Teman terdekat Rahmad Agung Ramadhan yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Skripsi.
14. Dan berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang berjasa dalam penyelesaian Skripsi. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu dengan kerendahan hati dan tangan terbuka penulis menerima kritikan, saran dan arahan yang sifatnya membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan Skripsi ini dan tidak berlebihan kiranya penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Medan, Januari 2020

Hormat Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas	7
2.2 Pelayanan	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan (Jasa).....	11
2.2.2 Unsur Pelayanan (Jasa)	13
2.3 Perusahaan Daerah.....	15
2.4 Penelitian Terdahulu	16
2.5 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Lokasi Penelitian.....	21
3.3 Waktu Penelitian.....	21
3.4 Informan Penelitian.....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Teknik Analisis Data.....	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....26

4.1 Sejarah Singkat PDAM Tirtanadi Sumatera Utara 26

 4.1.1 Kegiatan Operasional PDAM Tirtanadi Sumatera Utara..... 29

 4.1.2 Visi dan Misi PDAM Tirtanadi Sumatera Utara. 30

 4.1.3 Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan..... 31

 4.1.4 Tugas pokok dan Fungsi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan 33

4.2 Pembahasan 40

 4.2.1 Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum pada PDAM Tirtanadi Cab.Tuasan . 40

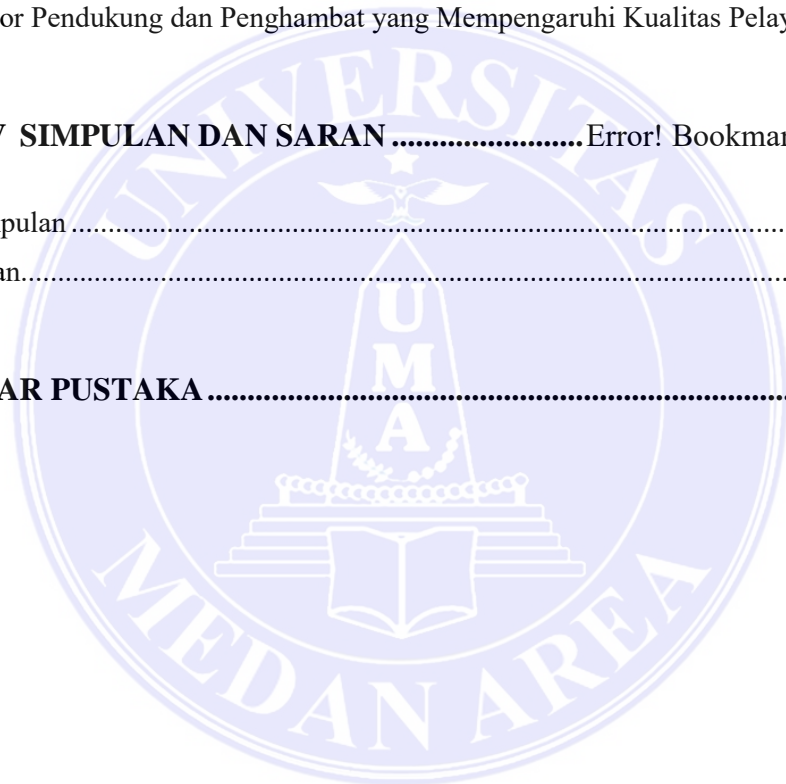
4.3 faktor Pendukung dan Penghambat yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 60

BAB V SIMPULAN DAN SARANError! Bookmark not defined.

5.1 Simpulan 68

5.2 Saran.....69

DAFTAR PUSTAKA71



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1 Kerangka Pemikiran.....	19
Bagan 2 Struktur Organisasi PDAM Cab. Tuasan Tahun 2019	32



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2 Waktu Penelitian	21



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (*basic human need*). Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi sosial. Fungsi sosial ini erat berkaitan dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat.

Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik Negara yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal sebagai PDAM. Program yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) baik di daerah perkotaan maupun di pedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai *public service* dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik, sesungguhnya perusahaan bisa membangun hubungan baik dengan masyarakat dan legitimasinya di mata publik.

Seiring dengan adanya globalisasi ini, masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam lingkungan bisnis. Masyarakat sebagai pelanggan menuntut kualitas pelayanan yang cepat dan hasil produksi yang baik. Sebagai pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), masyarakat akan merasakan kejenuhan bila hasil produksi, pelayanan publik tidak memuaskan sehingga pelanggan akan memilih jalan keluar lain seperti pemasangan air sumur. Hal tersebut dapat berdampak pada penurunan jumlah pelanggan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat. Sebagai organisasi sektor publik mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan barang dan pelayanan publik yang berkualitas dengan harga yang terjangkau.

Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan dan harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kemudian membuat ukuran-ukuran kepuasan tersebut, karena tujuan organisasi sektor publik adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat (*welfare society*). Dengan adanya langkah perbaikan kualitas maka suatu perusahaan dapat menyelenggarakan kearah yang lebih baik (*good governance*).

Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di daerah, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat dan tersebar diseluruh daerah di Indonesia termasuk di Provinsi Sumatera Utara yang diberi nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi. Perusahaan tersebut dibangun oleh Pemerintah Kolonial Belanda pada tanggal 08 September 1905 yang diberi nama *NV Water Leiding Maatshappj Ajer Beresih*. Pembangunan tersebut dilakukan oleh Hendrik Cornelius Van Den Honert selaku direktur perusahaan tersebut, kantor pusat dari perusahaan air bersih ini berada di Amsterdam Belanda. Pada saat itu air yang diambil dari sumber mata utama rumah sumbul di Sibolangit dengan kapasitas 3000 m³/hari. Air tersebut ditransmisikan ke *reservoir* menara yang ada di jalan kapitan (sekarang kantor pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara). Berdasarkan Peraturan daerah (Perda) Sumatera Utara No 11 Tahun 1979, status perusahaan diubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Sejak tahun 1991 perusahaan tersebut ditunjuk sebagai operator sistem pengelolaan air limbah kota Medan.

Pada tanggal 10 September 2009, telah menandatangani Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No. 10 tentang Perusahaan daerah Air Minum Tirtanadi yang menyetujui tujuannya untuk mengelola air minum yang mengajukan persyaratan untuk mengembangkan daerah, meningkatkan pendapatan daerah, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan penyaluran air melalui sistem perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat umum ([Http://pdamtirtanadi.co.id](http://pdamtirtanadi.co.id) diakses pada tanggal 20 November 2019 pukul 21:00 wib).

Salah satu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi yang ada di Provinsi Sumatera Utara yaitu PDAM Cabang Tuasan yang terletak di Jalan Tuasan No. 61, Medan. Untuk saat ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain pemasangan baru, perbaikan dan pembayaran rekening serta pelayanan air itu sendiri. Dalam hal pelayanan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tentu terdapat permasalahan seperti keluhan masyarakat tentang debit air yang kecil pada waktu-waktu tertentu, kemudian kurangnya kepuasan masyarakat dalam hal kualitas air yang disalurkan. Seperti yang dilansir dari situs resmi PDAM Tirtanadi ([Http://pdamtirtanadi.co.id](http://pdamtirtanadi.co.id) diakses pada tanggal 20 November 2019 pukul 21:00 wib). Direktur Utama PDAM Tirtanadi Trisno Sumantri melalui Kepala Sekretaris PDAM Tirtanadi, meminta maaf kepada para pelanggan terkait pendistribusian air yang tidak efisien yang terjadi di beberapa pelayanan yang salah satunya termasuk Cabang Tuasan.

Akibat kondisi air seperti itu, sebagian besar konsumen tidak menggunakan untuk memasak dan minum. Mereka hanya menggunakan air tersebut untuk mandi dan mencuci. Kalau untuk memasak dan minum, para konsumen membeli air kemasan atau air yang dijual keliling.

Maka dari permasalahan yang ada, tentunya pihak atau instansi terkait terkhusus Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan memiliki tantangan yang besar untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab permasalahan. Dan tidak terlepas bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi mempunyai kewajiban yang penting dalam pengidentifikasian masalah pelayanan dan kualitas air yang diberikan. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Air Minum yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tirtanadi Cabang Tuasan kepada pelanggan, maka dari itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah adalah pokok-pokok bahasan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Air Minum yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan Kepada Pelanggan ?
2. Apa Saja Faktor Pendukung dan Penghambat dalam memberikan Kualitas Pelayanan Air Minum tersebut ?

1.3 Tujuan Penelitian

Bertolak dari perumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan guna mencapai tujuan :

- a. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Air Minum yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan kepada pelanggan.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dari Kualitas Pelayanan Air Minum tersebut dan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana S-1 pada jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait untuk digunakan sebagai bahan acuan pembelajaran dan dapat digunakan sebagai dasar untuk menganalisis hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan.
2. Mampu memberikan masukan kepada pihak PDAM terkhusus Cabang Tuasan dalam mengembangkan kualitas pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas

Baik buruknya *output* dari suatu organisasi dapat dilihat dari kualitasnya. Khususnya pada organisasi publik, maka yang dihasilkan adalah kualitas jasa. Organisasi publik yang baik mempunyai kualitas jasa yang baik pula. Untuk mengetahui kualitas tersebut maka dibuat standar yang menjadi ukuran baik buruknya kualitas. Sebelum mempelajari standar, maka terlebih dahulu mempelajari apa yang dinamakan kualitas.

Kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk barang atau jasa merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Maka dari itu, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan peningkatan adalah sistem kualitas yang meliputi, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas.

Menurut Tjiptono (2004:11) kualitas adalah sebagai kesesuaian untuk digunakan (*fitness*) untuk digunakan. Defenisi lain yang menekankan orientasi harapan pelanggan pertemuan atau apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

2.2 Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Baik dalam bentuk barang atau jasa, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Gronroos (1990:27 dalam Skripsi Hendriawan Eko Saputro 2011) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Dwiyanto (2005:22) pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah. Aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam menilai praktik *good governance* dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian menurut Moenir (1992:16) pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh orang lain secara langsung. Dimana penyelesaian terhadap resolusi atas pelayanan yang diberikan karena memuat semua upaya yang dilakukan oleh seseorang di dalam kerangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan di dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Barata (2003:9) Suatu pelayanan akan terbentuk akibat suatu proses penyediaan layanan dari penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya. Freed Luthan (1995:46 dalam Skripsi Hendriawan Eko Saputro 2011) pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain yang berkaitan dengan masalah yang diajukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.

2.2.1 Kualitas Pelayanan (Jasa)

Berbeda dengan kualitas produk, kualitas jasa lebih sukar didefinisikan, dijabarkan dan diukur. Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut. Setiap kontak yang terjadi antara penyedia jasa dengan konsumen merupakan gambaran mengenai sesuatu “*moment of truth*” yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan konsumen.

Pada dasarnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Yamit (2004:24) kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga adalah dimensi penting dari kinerja organisasi di sektor publik sebagai *out put* utama organisasi publik adalah pelayanan.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2004:75 dalam Skripsi Hendriawan Eko Saputro 2011) Kualitas Pelayanan mempunyai indikator indikator sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*tangible*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya Tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*empathy*)

2.2.2 Unsur pelayanan (Jasa)

Dalam sebuah pelayanan publik tentu adanya suatu aturan-aturan yang berlaku untuk mencapai pelayanan yang baik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat terdiri dari 14 unsur :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan pra sarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan atupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan.

2.3 Perusahaan Daerah

Undang-Undang No.5 tahun 1962 tentang perusahaan daerah menyebutkan bahwa sifat perusahaan daerah diantaranya adalah memberi jasa, penyelenggaraan kemanfaatan umum, dan memupuk pendapatan. Perusahaan Daerah adalah semua perusahaan yang didirikan berdasarkan UU No.5 /1962 yang seluruh atau sebagian modalnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan Undang-Undang.

PDAM yang merupakan lembaga pemerintah berbentuk perusahaan daerah memiliki sifat yang dijelaskan dalam pasal 5 UU No. 5 / 1962 sebagai berikut:

1. Perusahaan Daerah adalah satu kesatuan produksi yang bersifat:
 - a. Memberi jasa
 - b. Menyelenggarakan kemanfaatan umum
 - c. Memupuk pendapatan
2. Tujuan Perusahaan Daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur.

Perusahaan Daerah tersebut dipimpin oleh suatu Direksi yang jumlah anggota dan susunannya ditetapkan dalam peraturan pendiriannya. Direksi berada dibawah pengawasan Kepala Daerah/pemegang saham/saham prioritas atau badan yang ditunjuknya. Dari sifat-sifat perusahaan daerah seperti yang disebutkan diatas, sifat utama dari perusahaan daerah bukan berorientasi pada *profit*. Tetapi sifat utamanya adalah pemberian jasa dan penyelenggaraan kemanfaatan umum.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis menemukan penelitian yang ada kaitannya seperti judul penelitian penulis.

Hal tersebut guna untuk mengetahui persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Seperti yang dijelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Agrifa Maser, Willy Tri hardianto, Firman Firdaus (2017) Strategi PDAM dalam meningkatkan kualitas air bersih untuk menunjang pembangunan di Kota wisata Batu.	Strategi yang digunakan oleh PDAM Kota Batu yaitu : - Mengembangkan kelembagaan sektor air bersih. - Meningkatkan pelayanan air bersih bagi penduduk dengan cakupan 80 %.	Menganalisis permasalahan yang sama yaitu tentang tingkat kualitas air yang diberikan.	Teori yang digunakan berbeda, penelitian terdahulu menggunakan teori strategi dan kualitas pelayanan. Sedangkan penelitian penulis menggunakan teori kualitas pelayanan (Jasa).
2.	Bambang Sumantri dan Herman Parwiyanto (2017) Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Sragen.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM kabupaten Sragen berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan positif yang signifikan antara persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan citra PDAM.	Menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi Bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan Empati.	Teori yang digunakan berbeda, penelitian terdahulu menggunakan teori pelayanan dan kualitas pelayanan. Sedangkan penelitian penulis menggunakan teori kualitas pelayanan (Jasa)

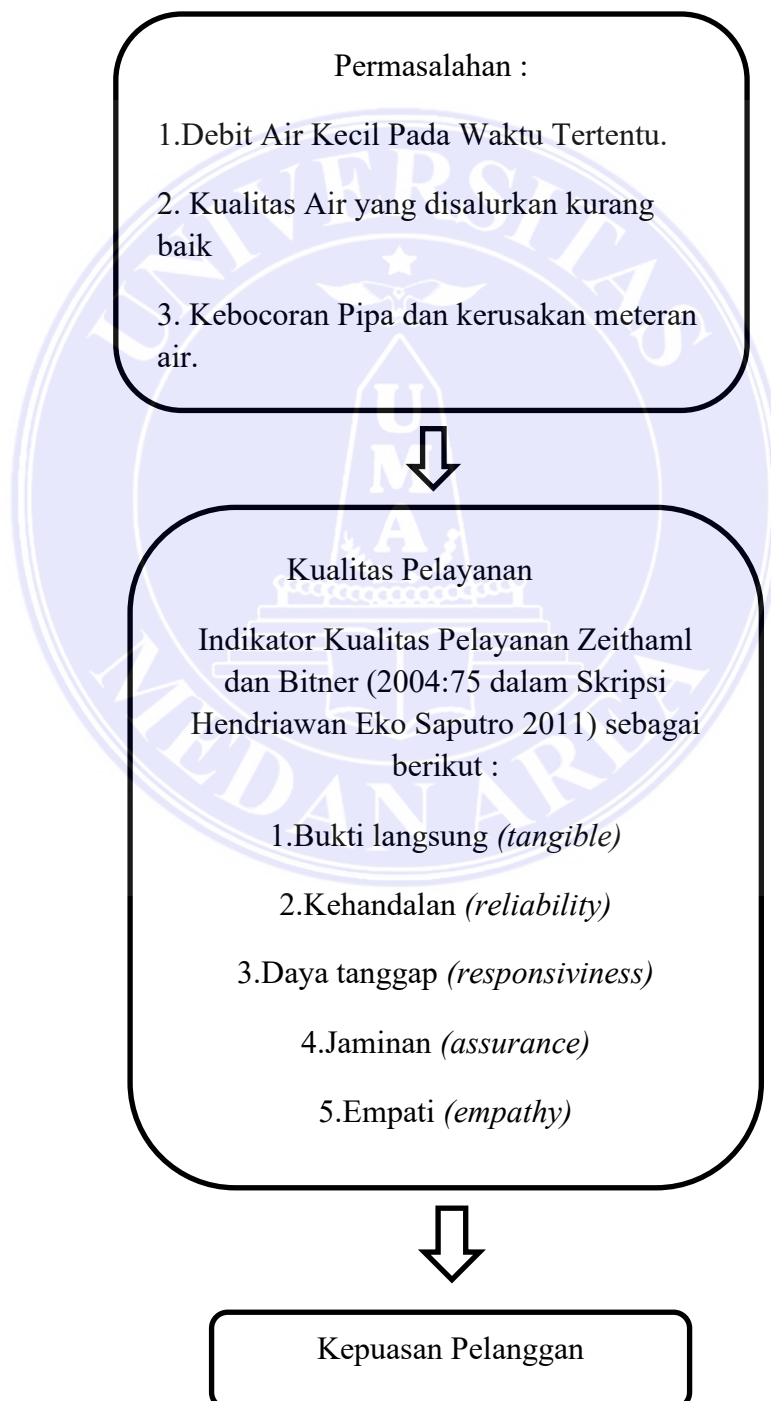
3.	Trisa Femita (2015) Kualitas Pelayanan PDAM Kota Surakarta.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM berdasarkan analisis data dan pembahasan disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat atau pelanggan sangat baik dan mencapai skor tinggi sesuai dengan kenyataan yang ada.	Menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi Bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan Empati.	Teori yang digunakan berbeda, penelitian terdahulu menggunakan teori pelayanan dan kualitas pelayanan. Sedangkan penelitian penulis menggunakan teori kualitas pelayanan (Jasa).
----	---	--	---	--

2.5 Kerangka Pemikiran

Secara operasional dapat dijelaskan bahwa tujuan setiap organisasi terutama organisasi pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pihak penerima layanan. Untuk itu pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan dalam memberikan pelayanan dalam hal Kualitas Pelayanan (Jasa) diukur melalui indikator atau dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Bitner (2004:7 dalam Skripsi Hendriawan Eko Saputro 2011) meliputi Kehandalan (*reliability*), Keresponsifan (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*emphaty*) dan Bukti nyata (*tangible*). Indikator tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM kepada pelanggan. Kemudian Selain dalam pelaksanaan memberikan kualitas pelayanan yang baik. PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan tentunya mempunyai hambatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Maka dari itu ada beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi pemberian pelayanan itu sendiri sehingga jauh bisa berpengaruh terhadap kualitas pelayanannya. Seperti dijabarkan dalam kerangka pemikiran yang dipaparkan penulis sebagai berikut.

Bagan 1. Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Sugiono (2016:3) Berpendapat bahwa Metode Penelitian pada umumnya merupakan cara ilmiah agar mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan yang tertentu. Pada penelitian ini metode yang akan digunakan adalah metode kualitatif yaitu metode digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan suatu data yang mengandung makna.

Penelitian ini secara spesifik mengarahkan pada desain penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif umumnya untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data yang didapatkan. Menurut Koentjaraningrat (1993) Bahwa Penelitian kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang memberi gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang kondisi/keadaan dan gejala yang terjadi.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif, dimana pemecahan masalah yang diselidiki menggambarkan keadaan objek penelitian, berdasarkan fakta – fakta yang kelihatan dilapangan sebagaimana adanya. Berdasarkan fakta yang kelihatan dilapangan yang akan dianalisis adalah tentang Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan salah satu hal terpenting dalam melakukan sebuah penelitian, lokasi merupakan objek yang akan diamati. Dalam penelitian ini penulis memilih lokasi sebagai objek penelitian adalah di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan di Jalan Tuasan No. 61, Medan.

3.3 Waktu Penelitian

Tabel 2. Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	November 2019				Desember 2019				Januari 2020				February 2020				Maret 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Semiar Proposal																				
2.	Data / penelitian																				
3.	Seminar Hasil																				
4.	Peyusunan Skripsi																				
5.	Bimbingan Skripsi																				
6.	Perbaikan Skripsi																				
7.	Sidang Meja Hijau																				

3.4 Informan Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian informan memiliki peranan yang penting dalam pengambilan data atau informasi. Menurut Mardalis (2009:55) bahwa *purposive sampling* yaitu sampel yang dipilih harus sesuai dengan tujuan penelitian agar memperoleh data yang akurat dan terjamin. Menurut Bagong Suyanto (2005:172 dalam Skripsi Hendriawan Eko Saputro 2011) Informan penelitian ada tiga macam, yaitu: informan kunci (*key informan*), informan utama atau umum (*general informan*) dan informan tambahan.

1. Informan kunci (*key informan*), yaitu seseorang atau kelompok yang mengetahui informasi secara valid yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan utama atau umum (*general informan*), yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci (*Key Informan*) yaitu pihak yang terkait dari instansi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan. Selanjutnya yang menjadi informan utama atau umum (*general informan*) yaitu masyarakat yang berada di jalan tuasan. Kemudian yang menjadi informan tambahan yaitu salah satu tokoh masyarakat yang ada di jalan tuasan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah salah satu cara yang digunakan dalam melakukan penelitian oleh penulis. Menurut Baskowi (2012:13) Observasi adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara diteliti serta pencatatan secara sistematis. Menurut Supriati (2011:46) bahwa observasi adalah cara untuk mengumpulkan data penelitian dengan mempunyai sifat dasar *naturalistic* yang berlangsung pada konteks natural, kemudian pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi yang terjadi. Kegiatan observasi ini bertujuan untuk mencari tahu kualitas pelayanan (Jasa) Air Minum yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan kepada pelanggan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara yang dilakukan agar mengetahui hasil penelitian secara mendalam. Koenjaraningrat (2016:8) mengatakan wawancara adalah cara yang digunakan untuk tugas tertentu, mencoba untuk mendapatkan informasi dan secara lisan pembentukan responden, unruk berkomunikasi tatap muka.

Dalam metode penelitian kualitatif, wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama. Menurut Sugiyono (2015: 317) wawancara merupakan pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, dimana wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Tuasan, Tokoh Masyarakat dan warga sekitar Jalan Tuasan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan agar penelitian disertai dengan bukti-bukti dari hasil penelitian seperti wawancara. Guba dan Lincoln (2005:176 dalam Skripsi Hendriawan Eko Saputro 2011) menjelaskan istilah dokumen yang dibedakan dengan *record*. Defenisi dari *record* adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajiakan akunting.

3.6 Analisis Data

Noeng Muhadjir (1998: 104) Analisis data yaitu upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman tentang kasus yang sedang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Data analisis kualitatif berarti menarik sebuah makna, dari serangkaian data mentah menjadi sebuah data interpretasi dari peneliti dimana interpretasi tersebut dapat dipertanggung jawabkan keilmiahannya. Dalam analisis kualitatif ini, data-datanya bersifat atau berbentuk kata-kata tidak berupa angka. Data ini hanya berupa observasi, wawancara. Dokumentasi atau rekaman.

Adapun data yang dimaksud adalah peneliti lapangan telah mengumpulkan informasi dalam bentuk catatan yang ditulis maupun hanya sebagai memory atau bukan rekaman audio tentang peristiwa yang sedang penulis teliti. Setelah data lapangan terkumpul kemudian data-data itu diolah dan di analisa, kemudian data dikumpulkan dan dipilih berdasarkan mana yang lebih penting dahulu yang akan dipelajari. Setelah semua data terkumpul maka tahap selanjutnya menganalisis data tersebut.

Dalam menganalisis sebuah data, penulis menggunakan metode analisa kualitatif, dimana merujuk pada peristiwa dan fakta-fakta yang nyata, yang kemudian disusun sehingga mempunyai sifat umum, yaitu dengan cara memaparkan informasi-informasi yang akurat yang diperoleh dari masyarakat yang ada di di Jalan Tuasan terkait tentang Analisis Kualitas Pelayanan (Jasa) Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Sumatera Utara

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Sumatera Utara dibangun oleh Pemerintah Kolonial Belanda pada tanggal 08 September 1905 yang diberi nama *NV Waterleiding Maatschappij Ajer Beresih*. Pembangunan PDAM tersebut dilakukan oleh pihak pemerintah Belanda yaitu yang bernama Hendrik Cornelius Van Den Honert selaku Direktur *Deli Maatschappij*, Pieter Kolf selaku direktur *Deli Steenkolen Maatschappij* dan Charles Marie Hernkenrath selaku direktur *Deli Spoorweg Maatschappij*. Kantor pusat perusahaan air bersih ini pada saat itu berada di Amsterdam, Belanda.

Pada waktu tersebut air yang didapat adalah dari sumber utama mata air yaitu Rumah Sumbul yang tepatnya berada di Sibolangit dengan Kapasitas 3000 m³/hari. Air tersebut ditransmisikan ke Reservoir menara yang memiliki kapasitas 1200 m³ yang terletak di Jalan Kapitan (Sekarang kantor pusat PDAM Tirtanadi Sumatera Utara). Reservoir tersebut memiliki jumlah ketinggian pada 42 m dari permukaan tanah. Reservoir dibuat dari besi dengan diameter 14 m. Setelah kemerdekaan Republik Indonesia, perusahaan ini diserahkan oleh Belanda kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara melalui Pemerintah Indonesia. Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Sumatera Utara No. 11 tahun 1979, status perusahaan diubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Sejak tahun 1991 Tirtandi ditunjuk sebagai operator sistem

pengelolaan air Limbah kota Medan ([Http://pdamtirttanadi.co.id](http://pdamtirttanadi.co.id) diakses pada tanggal 20 November 2019 pukul 21:00 wib).

Dalam rangka pengembangan cakupan pelayanan air minum bagi masyarakat Sumatera Utara, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi melaksanakan kerjasama operasi dengan 9 (Sembilan) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di beberapa kabupaten yang ada di Sumatera Utara, yaitu kabupaten Simalungun, Deli Serdang, Toba Samosir, Tapanuli Selatan, Tapanuli Tengah, Mandailing Natal, Nias, Nias Selatan, Samosir. Kemudian Pada bulan february tahun 2009, PDAM Tirtanadi Cabang Nias diserahkan kembali kepada pemerintah kabupaten Nias untuk mengelola dan memajukan PDAM tersebut, dengan pertimbangan bahwa pihak Pemerintah kabupaten Nias dan PDAM Tirta Umu sudah memiliki kemampuan yang cukup baik dalam pengelolaan PDAM di Gunung Sitoli.

Selanjutnya Pada tanggal 10 September 2009, telah terlaksananya penandatanganan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sumatera Utara Nomor 10 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi yang menyatakan bahwa tujuan pokok Perusahaan Daerah Air Minum tirtanadi adalah untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan dan untuk mengembangkan perekonomian daerah, meningkatkan pendapatan daerah, serta meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada umumnya. Selanjutnya dibentuk suatu pengawasan perusahaan-perusahaan yang pada waktu itu kebanyakan berbentuk kontraktor. Perusahaan-perusahaan tersebut adalah :

1. *Asvenrtion Selle dan De Bruin* yang menjadi PN. Adi Karya
2. *Hollandsche Aannemia My* yang menjadi PN. Utama Karya
3. *Volkers Aannemia My* yang menjadi PN. Nindya Karya
4. *Nederlansche Aannemia My* yang menjadi PN. Nindya Karya
5. *Water Leiding Maatschappij Ajer Beresih* yang menjadi PDAM Tirtanadi.

Bertepatan dengan tanggal 19 Oktober 1963 Dewan Perwakilan Rakyat Gotong Royong (DPRGR) Daerah Tingkat I (satu) Sumatera Utara mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 5 Tahun 1963 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi dan kemudian disahkan oleh Departemen Dalam Negeri pada tanggal 20 April 1964. Dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Sumatera Utara Nomor 11 tahun 1979 perusahaan ini resmi menggunakan dengan nama yaitu Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Sumatera Utara yang disingkat PDAM dan terletak di Jalan Sisingamangaraja Nomor 1 yang bertepatan terletak di Kota Medan. Selanjutnya disempurnakan dengan Peraturan Daerah Provinsi Tingkat I Sumatera Utara No. 25 Tahun 1985, dan selanjutnya disempurnakan dengan Peraturan Daerah No. 6 Tahun 1991, kemudian dilakukan perubahan yaitu PDAM selain mengelola air bersih juga mengelola air limbah. Secara umumnya daerah Operasional PDAM Tirtanadi dikelompokkan pada 2 bagian, yaitu :

1. Wilayah pelayanan I (Kota Medan dan Sekitarnya) yang terdiri dari :
 - a. Cabang Utama
 - b. Cabang Sei Agul
 - c. Cabang Padang Bulan

- d. Cabang Medan Denai
- e. Cabang Belawan
- f. Cabang Tuasan
- g. Cabang Sunggal
- h. cabang Deli Tua
- i. Cabang H.M. Yamin 11
- j. Cabang Diski
- k. Cabang Amplas

2. Daerah Kerjasama Operasi / Kerjasama Manajemen (Daerah Operasional 2)

yang terdiri dari :

- a. Kabupaten Deli Serdang
- b. Kabupaten Labuhan Batu
- c. Kabupaten Dairi
- d. Kabupaten Simalungun
- e. Kabupaten Toba Samosir
- f. Kabupaten Mandailing Natal
- g. Kabupaten Tapanuli Tengah
- h. Kabupaten Tapanuli Selatan
- i. Kabupaten Nias

4.1.1 Kegiatan Operasional Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi

Air Minum merupakan kebutuhan yang sangat utama bagi manusia, banyak air tanah di permukiman yang kurang bersih dan kurang memenuhi syarat untuk diminum sehingga sebagian masyarakat mengandalkan kebutuhan air minum dari

pasokan Perusahaan daerah Air Minum (PDAM). Namun demikian PDAM selama ini banyak juga dikeluhkan masyarakat. Hal itu dikarenakan tidak terlepas dari berbagai masalah yang terdapat pada PDAM, mulai dari masalah bidang teknik seperti sumber air baku yang terbatas/debit tidak memadai, tingginya jumlah pengguna air, infrastruktur dan anggaran minim sehingga menghambat produksi dan distribusi. Masalah bidang manajemen dan keuangan seperti Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang wawasan dan kurang penguasaan teknologi, tingginya angka pencurian /sambung illegal, sistem informasi manajemen yang tidak efisien dan efisiensi penagihan yang rendah.

Standar air bersih yang dikelola oleh PDAM Tirtanadi telah memenuhi syarat/standar air minum yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Bahkan Kantor Cabang Medan Amplas mendapatkan penghargaan atas sistem pengelolaan Air Minum sangat baik, dimana tim penilai merupakan tim ahli yang didatangkan dari Negara Belanda yang sangat teliti dan ketat dengan sistem pengolahan airnya.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi

a. Visi

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi menjadi perusahaan pengelola air minum dan air limbah yang terdepan di Indonesia, sehat dan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

b. Misi

- Memberikan Pelayanan air minum kepada masyarakat yang memenuhi azas kualitas, kuantitas, dan kontinuitas serta keterjangkauan masyarakat dengan

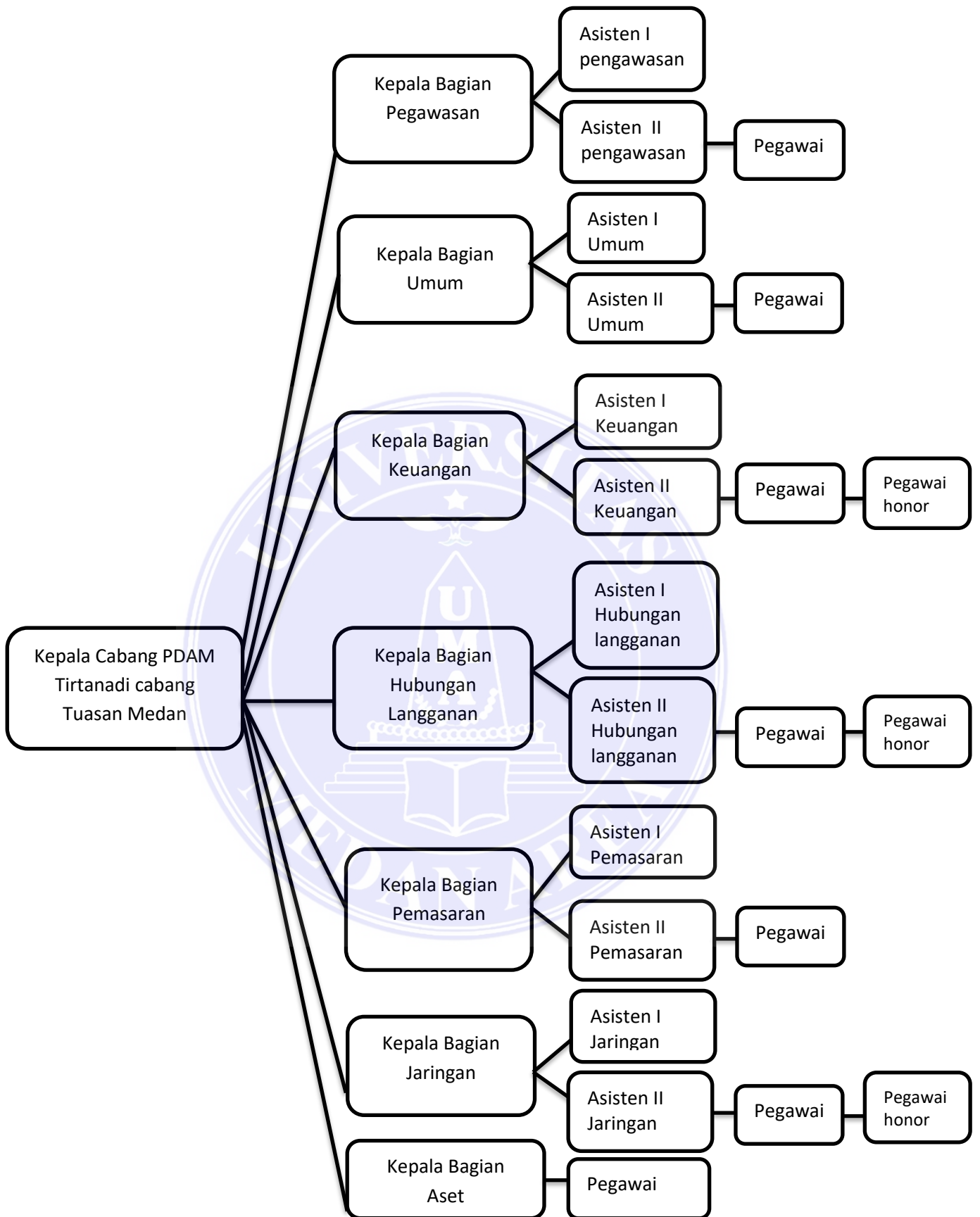
menetapkan *Good Corporate Governance* yang didukung dengan Sumber Daya manusia yang berintegritas, berkemampuan, dan professional.

- Menunjang peningkatan kualitas lingkungan dengan mengembangkan pelayanan air limbah.
- Memberikan kontribusi dalam peningkatan pendapatan asli daerah dan membantu mengembangkan daerah.
- Meminimalkan keluhan pelanggan dengan mengutamakan pelayanan prima.
- Mengembangkan air siap minum secara berkesinambungan
- Memperlakukan karyawan sebagai asset strategis
- Menjadikan perusahaan sebagai salah satu sumber pendapatan Asli Daerah Provinsi Sumatera Utara.

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi

Cabang Tuasan

Dalam satu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, rumah sakit, pemerintah atau suatu perkumpulan organisasi harus memiliki struktur organisasi. Struktur organisasi adalah suatu kerangka pembagian kerja yang menggambarkan pola hubungan kerja antar dua orang atau lebih dalam susunan hirarki dalam pertanggungjawaban untuk mencapai tujuan tertentu. Struktur organisasi perusahaan dapat diketahui dengan menggambarkan bagan organisasi, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang tanggung jawab, tugas-tugas dan wewenang dengan fungsi tiap-tiap jabatan. Dalam hal ini penulis melampirkan susunan struktur organisasi Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan Provinsi Sumatera Utara.



Bagan 2. Struktur Organisasi PDAM Cabang Tuasan (2019)

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan

Struktur organisasi disusun berdasarkan SK Direksi PDAM Tirtanadi Medan Tanggal 09 Januari 2009 mengenai struktur organisasi alat kerja perusahaan. Dengan keputusan ini PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan mempunyai uraian pekerjaan sebagai berikut :

a. Kepala Cabang Tuasan

Tugas-tugas Kepala Cabang adalah sebagai berikut :

1. Melakukan koordinasi dengan unit kerja yang terkait.
2. Merencanakan dan mengendalikan program kerja cabang.
3. Memimpin dan Mengendalikan pelaksanaan kegiatan cabang.
4. Membuat dan menyusun usulan anggaran tahunan cabang setelah berkonsultasi dengan unit kerja penyusunan anggaran.
5. Memelihara Hubungan kerja yang baik dengan semua pihak baik internal maupun eksternal perusahaan.
6. Mengupayakan semaksimal mungkin menurunkan tingkat kehilangan air.
7. Mengusulkan kepada kepala Devisi melalui bidang hubungan langganan atas penurunan golongan tarif, reduksi pemakai air dan penyelesaian kasus.
8. Memelihara, merawat sarana dan prasarana yang ada di cabang.
9. Menyampaikan data informasi kantor kegiatan cabang ke kantor pusat melalui perangkat sistem informasi atau sarana lain secepatnya.
10. Membuat dan menyampaikan laporan bulanan perkembangan cabang yang dilengkapi dengan evaluasinya.
11. Melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan oleh kepala devisi zona I.

Adapun Fungsi dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

1. Memenuhi target yang telah ditetapkan dalam anggaran tahunan.
2. Mengendalikan saldo rekening pada jumlah yang telah ditetapkan dalam ketentuan.
3. Mengelola dana kerjasama sesuai dengan peruntukan yang telah ditetapkan.
4. Melaksanakan perbaikan atas kerusakan jaringan perpipaan dan koordinasi dengan bidang sistem jaringan bila diperlukan.

b. Kepala Bagian Pengawasan

Tugas-tugas bagian pengawasan sebagai berikut :

1. Melakukan koordinasi antar bagian yang ada di cabangnya.
2. Merencanakan dan Membuat program pengawasan fungsional di bagian pengawasan.
3. Membuat laporan berkala atas pelaksanaan tugas pengawasan di cabang kepada satuan pengawasan intern yang diketahui oleh kepala cabang.
4. Melakukan pemeriksaan pekerjaan sipil / bangunan, pemasangan pipa, pencatatan meter air pelanggan, reduksi, perubahan tarif, pencurian air dan tidak lanjut atas pengaduan / keluhan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan cabang.
5. Melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan kepala cabang.
6. Memberikan rekomendasi kepada kepala cabang atas pelaksanaan tugas-tugas yang dilakukan oleh masing-masing bagian termasuk pekerjaan yang dilakukan oleh rekanan atau pihak ke-3.
7. Mengelola fungsi pengawasan dicabangnya dan selalu melakukan koordinasi dengan SPI, khususnya dalam membina tugas-tugas pengawasan.

Adapun fungsi dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

1. Memberikan laporan kepada kepala cabang atas adanya penyimpangan dalam pelaksanaan baik yang dilakukan oleh unit kerja dicabangnya maupun oleh pihak ketiga.
2. Memeriksa kesesuaian kualitas dan volume pekerjaan yang dilakukan oleh pihak ketiga agar sesuai dengan spesifikasi teknis dan ketentuan-ketentuan yang diatur oleh Surat Perintah Kerja (SPK).

c. Kepala Bagian Umum

Tugas-tugas Bagian Umum adalah sebagai berikut :

1. Melakukan koordinasi antar bagian di cabang.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja bagian umum.
3. Memproses penerbitan surat-surat perintah mulai kerja atau kontrak.
4. Mendata hal-hal yang berkaitan dengan kedisiplinan pegawai di cabang.
5. Mengarsipkan dan mengamankan surat-surat berharga seperti dokumen perusahaan yang ada di cabang.
6. Mengatur dan mengendalikan persediaan barang yang ada di gudang.
7. Mengurus dan mengelola barang-barang inventaris dan peralatan kerja.
8. Mengurus segala hal yang berkaitan dengan ketatausahaan, administrasi, dan kepegawaian.

Adapun fungsi dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

1. Mengatur dan mengendalikan persediaan barang-barang gudang.
2. Mengurus dan mengelola barang-barang inventaris dan peralatan kerja.
3. Mengarsipkan dan mengamankan surat-surat berharga seperti dokumen perusahaan yang ada di cabang.

d. Kepala Bagian Keuangan

Tugas-tugas dari Bagian Keuangan adalah sebagai berikut :

1. Melakukan koordinasi antar bagian yang ada di cabang.
2. Merencanakan dan Melaksanakan program kerja bagian keuangan.
3. Mengelola buku kas, buku bank, serta kas dana kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Memeriksa kelengkapan administrasi atas penagihan yang dilakukan oleh pihak lain sesuai ketentuan meneliti.
5. Mengupayakan dan mempercepat penagihan tunggakan rekening air guna meminimumkan saldo tunggakan rekening.
6. Mengatur penyimpangan uang dalam batas tertentu sesuai ketentuan.
7. Memeriksa alat pembayaran yang dilakukan pelanggan.

Adapun fungsi dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

1. Memeriksa semua kelengkapan administrasi atas penagihan yang dilakukan oleh pihak ketiga sesuai dengan ketentuan.
2. Meneliti dan memeriksa alat pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan.
3. Menjaga fisik rekening tunggakan yang tersimpan dan menagih serta menghitung kesesuaiannya.

e. Kepala Bagian Hubungan Pelanggan

Tugas-tugas Bagian Hubungan Pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Melakukan koordinasi dan melaksanakan program kerja bagian hubungan pelanggan yang ada di cabangnya.
2. Mencatat, meneruskan dan memonitor laporan masyarakat yang berkaitan dengan pelanggan yang menggunakan sistem informasi.

3. Melaksanakan pembacaan atau pencatatan kubikasi air yang dipakai pelanggan sesuai dengan jadwal pembacaan dan mengirim data DSML tepat waktu.
4. Melaksanakan proses permohonan reduksi, perubahan golongan tarif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Memberikan bon laporan informasi pekerjaan penggantian meter dan menyerahkan sebagian jaringan.
6. Membuat dan menyampaikan laporan bulanan perkembangan bagian hubungan langganan dilengkapi dengan evaluasi.
7. Merencanakan dan melaksanakan program kerja bagian hubungan pelanggan.
8. Menginput, memasukkan dan mengelola data internal untuk diteruskan ke sistem informasi manajemen kantor pusat dalam waktu yang ditentukan.

Adapun fungsi dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

1. Melaporkan jika terdapat gangguan meter air yang tidak dapat dicatat agar segera diganti dan bertanggung jawab atas penaksiran-penaksiran air pelanggan yang tidak terbaca meter airnya dengan mempedomani faktor-faktor jumlah penghuni pemakain bulan sebelumnya dan faktor lain yang menjadi pertimbangan.
2. Mengevaluasi pencapaian target penjualan air sesungguhnya dengan anggaran perusahaan yang ditetapkan.

f. Kepala Bagian Pemasaran

Tugas-tugas Bagian Pemasaran adalah sebagai berikut :

1. Melakukan koordinasi antara bagian yang ada di cabangnya.

2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja di Bagian Pemasaran.
3. Melakukan kegiatan tugas pemasaran dan pelayanan kepada pelanggan dan calon pelanggan.
4. Memeriksa berkas pasang baru dan menandatangani berkas pasang baru sebelum diserahkan ke kepala cabang.
5. Menentukan siapa rekanan atau pihak ketiga untuk melaksanakan pasang baru.
6. Merekomendasikan kepada kepala cabang untuk tentukan kelayakan permohonan.

Adapun fungsi dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

1. Terlaksananya permohonan sambungan baru pelanggan sesuai dengan pengembangan cakupan pelayanan.
2. Mencapai target sambungan baru sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan.

g. Kepala Bagian Jaringan Perpipaan

Tugas-tugas Bagian Jaringan Perpipaan adalah sebagai berikut :

1. Melakukan koordinasi yang ada di cabang.
2. Menjaga kualitas air dalam pipa distribusi dan melakukan pencucian pipa, *wash out* dan kebersihan pipa pada saat pemasangan pipa.
3. Melaksanakan perawatan dan pembacaan meter-meter lop yang ada di cabang dan mengambil tindakan guna mengurangi tingkat kehilangan air.
4. Mengkoordinasikan dan melaksanakan perbaikan atau rehab pipa distribusi dan mengatasi serta mencari penyebab terjadinya penggunaan air pada pelanggan.

Adapun fungsi dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

1. Senantiasa melakukan pemeriksaan jaringan perpipaan dan mengambil tindakan guna menjaga kuantitas, kualitas dan kontinuitas air yang didistribusikan.
2. Mengambil langkah-langkah dalam hal pengendalian kehilangan air.

h. Kepala Bagian Aset dan Gambar Teknik

Tugas-tugas Bagian Aset adalah sebagai berikut :

1. Mengkoordinir kegiatan yang ada pada bagian aset.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja bagian aset dan gambar teknik.
3. Melaksanakan sistem manajemen prosedur administrasi aset perusahaan bidang aset dan gambar teknik serta bidang aset bangunan di seluruh unit kerja.
4. Melaksanakan penilaian aset perusahaan untuk mengetahui nilai aset tetap agar tercatat di laporan keuangan.

Adapun fungsi dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

1. Membuat dan menyampaikan laporan bulanan perkembangan bagian aset dan gambar teknik dilengkapi dengan evaluasinya.
2. Melaksanakan pengecekan klasifikasi terhadap penguasaan aset perusahaan (Aset Teknik dan Aset Bangunan), bukti kepemilikan aset, barang teknik, bangunan gedung, tanah dan aset barang bangunan lainnya.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan yang diberikan Kepada Pelanggan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi adalah salah satu perusahaan yang mempunyai kompetensi di bidang urusan air minum khususnya di Sumatera Utara dan salah satunya adalah Cabang Tuasan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi mempunyai tugas dan fungsi untuk menyelenggarakan penyediaan air minum dan pengelolaan limbah untuk kesejahteraan masyarakat. Tugas dan fungsi tersebut adalah dalam rangka membantu kelancaran pelaksanaan kekuasaan tertinggi di daerah Provinsi Sumatera Utara, yaitu Gubernur. Perusahaan Daerah Air Minum dalam penyediaan air bersih untuk masyarakat sangatlah penting karena air bersih akan dapat menyejahterakan kesehatan masyarakat khususnya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan .

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi merupakan badan operasional yang dibentuk oleh pemerintah sebagai penyedia air bersih. PDAM Tirtanadi dibentuk oleh pemerintah daerah Propinsi dan beroperasi dibawah petunjuk pemerintah pusat. PDAM tirtanadi beroperasi sebagai perusahaan di tingkat wilayah dan bertanggung jawab kepada Gubernur . Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan meliputi Jl. Tuasan, Jl. Pancing, Jl. Selamat Ketaren, Jl. Perjuangan, Jl. Keruntung, jl. Letda Sujono, Jl. RSU Haji, Jalan Belat, Jl. Relat, Jl. Suluh, Jl. Tuamang, Jl. Durung, Jl. Tombak, dll.

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas baik dalam hal kualitas pelayanan (Jasa) PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan mempunyai beberapa hal sebagai kewajiban yang sejenis dengan SOP (Standart Operasional Prosedur) yang harus dilaksanakan guna mencapai tujuan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan. Adapun hal-hal tersebut adalah :

a. Waktu Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan setiap instansi pemerintahan dituntut untuk bertindak dengan maksimal dan baik agar dapat memuaskan masyarakat atau pelanggan serta bekerja dalam waktu yang cepat. Adapun waktu pelayanan terhadap pelanggan yang memiliki masalah terhadap air bersih, maka jangka waktu pelayanan yang diberikan adalah 17 hari. Keandalan waktu yang dimiliki oleh PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan memberikan penanganan pelanggan tepat waktu sesuai dengan prosedur tindakan yang telah ditetapkan.

Hal ini dapat dilihat dari keinginan / kesadaran karyawan dalam membantu pelanggan memberikan pelayanan dengan tanggap seperti menerima keluhan pelanggan dengan cepat dan sopan, penanganan administrasi dan penanganan dalam hal kerusakan lainnya. (Dari hasil wawancara 19 Desember 2019 pukul 09:00 wib) diketahui bahwa kegiatan perusahaan PDAM telah melakukan kegiatan yang baik dan menunjang kinerja yang Optimal, terutama untuk meningkatkan mutu air bersih di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan.

b. Biaya

Dalam memberikan pelayanan pada masyarakat biasanya dikenakan biaya yang merupakan administrasi bagi masyarakat seperti biaya pemasangan air bersih, biaya pemakaian air dan lainnya. Adapun biaya pemasangan pipa baru dikenakan

antara Rp 1.200.000 – Rp. 1.400.000, selanjutnya pelanggan dikenakan biaya perbulan sebesar Rp. 2.500 – Rp 5.000 per km/bulan (biaya ini biasanya ditetapkan dengan melihat seberapa banyak pemakaain air yang digunakan).

c. Produk Pelayanan Penyediaan Air Bersih

Produk Pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan adalah pelayanan berbasis konsumen. Dalam konteks ini PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan mengutamakan kepuasan konsumen/pelanggan terhadap produk pelayanan. Dalam menangani keterbatasan penyediaan air bersih terutama karena masalah teknis, maka pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan bentuknya berupa pemasangan pipa, memberikan pelayanan perbaikan kebocoran, melakukan pengecekan meteran dan penghitungan meteran setiap bulannya. Produk pelayanan ini dilakukan guna mengetahui apa saja yang telah dan akan dilakukan oleh PDAM dalam menjalankan tugasnya.

d. Prosedur Pelayanan

prosedur merupakan setiap langkah atau mekanisme dalam melakukan kegiatan yang diperlukan, selanjutnya bahwa prosedur perlu dijalankan untuk mengetahui syarat dan aturan yang harus dipenuhi. Dengan demikian apabila dilihat dari kualitas pelayanan pelanggan PDAM Tirtanadi cabang Tuasan dianggap cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang sopan baik. Kemudian dalam penanganan administrasi dikategorikan cukup baik dan cepat.

e. Kompetensi

Kompetensi yang dimaksud dalam hasil wawancara ini adalah adanya keterbukaan sistem informasi yang jelas disampaikan pada masyarakat, agar masyarakat tidak merasa bingung dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan PDAM yang dinilai dari waktu dalam memberikan pelayanan dianggap sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan seperti pemasangan pipa baru, perbaikan pipa yang bocor serta pengecekan setiap bulannya.

Dengan demikian dapat menarik manfaat dari penilaian kinerja para pegawai atau karyawan dapat dikaitkan dengan keseluruhan upaya meningkatkan produktivitas kerja organisasi, produktivitas kerja berbagai komponen organisasi, dan sebagai pendorong bagi para karyawan. Kemampuan (Skill) setiap karyawan adalah kesanggupan yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan dengan keahlian yang dimiliki. Dengan adanya kemampuan oleh seseorang karyawan atau pegawai maka akan semakin mudah untuk melakukan penempatan sesuai keahlian. Penempatan karyawan atau pegawai terbagi dalam beberapa jenis yaitu :

- a. promosi, yaitu apabila seseorang pegawai dipindahkan dari suatu pekerjaan lain yang tanggung jawabnya lebih besar, tingkatan dalam jabatannya lebih tinggi dan penghasilannya lebih besar.
- b. demosi, yaitu karena berbagai pertimbangan, mengalami penurunan pangkat atau jabatan dan penghasilan dan tanggung jawab yang semakin kecil.

f. Sarana dan Prasarana

keberadaan sarana dan prasarana bagi setiap organisasi sangat diperlukan terutama untuk meningkatkan pelayanan dan motivasi kinerja pegawai. Adapun sarana dan prasarana yang terdapat di kantor PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan adalah sebagai berikut :

- Mobil Operasional sebanyak 2 buah
- Meja ½ biro dan 1 biro sebanyak 40 buah
- Kursi sebanyak 40 buah
- Komputer sebanyak 20 unit
- Printer sebanyak 20 unit
- Tv 20 Inch sebanyak 5 buah
- AC di setiap ruangan
- Dll

Berkaitan dengan sarana dan prasarana penyediaan air bersih diketahui bahwa sarana yang ada di PDAM Tirtanadi cabang Tuasan telah cukup baik karena telah dapat mendukung setiap kegiatan yang ada dan mendukung ketersediaan air bersih bagi konsumen atau pelanggan.

Maka dengan demikian sarana yang ada di PDAM Tirtanadi cabang Tuasan dapat dikatakan cukup baik dan memadai, namun perlu dilakukan perbaikan dan penambahan yang lebih baik agar konsumen atau pelanggan merasa puas atas pelayanan tersebut.

Kemudian dari kualitas pelayanan air minum yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan kepada pelanggan yang telah dipaparkan diatas, maka Muncul dan terwujudnya tolak ukur/dimensi kualitas pelayanan Air Minum.

Untuk mengetahui seberapa baiknya kualitas yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi cabang Tuasan yang telah dilaksanakan maka dapat diukur menggunakan indikator menurut pendapat Zeithaml dan Bitner (2004:75 dalam Skripsi Hendriawan Eko Saputro 2011) dalam penelitian ini akan diuraikan sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan salah satu pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Bapak Ir. Aprillian Siregar, MT selaku Kabag. Pengawasan sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung (*tangible*) atau bukti fisik, yaitu kemampuan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan oleh pemberi jasa. Penampilan fasilitas sarana dan prasarana fisik organisasi dan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan atau teknologi yang digunakan, penampilan pegawainya serta sarana komunikasi.

Sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya tarik bagi pelanggan, tidak hanya itu melainkan juga bagi pegawai sebagai pemberi pelayanan. Dari fungsi tersebut, peranan sarana dan fasilitas pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan di samping peranan sumber daya manusianya sendiri. Untuk itu PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada, karena sarana dan fasilitas yang baik dapat menunjang citra atau *image* yang baik PDAM Tirtanadi cabang Tuasan itu sendiri dalam penyediaan air minum bagi masyarakat khususnya pelanggan

akan merasa puas. Karena itulah PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan dapat semakin baik dan maksimal.

Dengan tersedianya peralatan yang mendukung kerja pegawai diharapkan para pegawai bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya, dan dengan adanya fasilitas yang diperuntukkan bagi para pelanggan, bisa membuat para pelanggan merasa nyaman dan betah saat harus mengantri atau pada saat pembayaran rekening atau pada saat mengurus keperluannya.

Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayanan pun turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidakpuasan bagi pihak yang dilayani. Dalam hal menyediakan fasilitas pelayanan, PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan telah berupaya untuk memberikan yang terbaik.

Fasilitas penunjang pelayanan yang diperuntukkan bagi para pelanggan yang ada di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan diantaranya adalah ruang tunggu yang bersih dan nyaman, kursi yang empuk, TV dan tempat parkir yang memadai. Seperti hasil wawancara sebagai berikut :

Saudari Izmi Umur (22 Tahun) Seorang Mahasiwi di salah satu Perguruan Tinggi di Kota Medan sebagai pelanggan tetap PDAM , berpendapat :

”Fasilitas di kantor PDAM menurut saya sudah bagus, ruang tunggu nya nyaman, ada TV juga jadi saya tidak bosan jika menunggu di sana pada saat membayar rekening ataupun menyampaikan keluhan. Toilet, tempat parkir dan tempat ibadah juga tersedia” (wawancara Kamis, 19 Desember 2019 pada pukul 15:00 wib)

Sementara itu, Ibu Elsa Umur (27 Tahun) berprofesi Sebagai Ibu Rumah Tangga menyampaikan hal senada :

“Fasilitasnya ya saya kira standar, dengan pelayanan di kantor- kantor lain. Ada ruang tunggu yang nyaman, tempat parkirnya juga tersedia. Toiletnya juga cukup bersih kemudian ada juga musholla untuk tempat beribadah. Sejauh ini bisa dikatakan fasilitasnya standar dan bagus” (wawancara kamis, 19 Desember 2019 pukul 15:00 wib).

Senada dengan kedua pelanggan tersebut, saudara Vazra Umur (22 Tahun) sebagai seorang Mahasiswa di Salah satu Perguruan Tinggi di Kota Medan juga menyampaikan hal senada :

“Kalau menurut saya, fasilitas yang ada sudah cukup memadai, kursi di ruang tunggu juga empuk ada TV, tempat parkirnya juga teduh. Kantornya juga terlihat rapi walaupun mungkin menurut saya, ruang pelayanan administrasi masih kurang luas dan kalau boleh usul ditambah lagi AC nya karena kurang terasa dingin biar semakin nyaman.” (wawancara kamis, 19 Desember 2019 pukul 15:00 wib).

Mengenai hal tersebut, Bapak Ir. Aprillian Siregar, M.T (Kabag Pengawasan), menjelaskan :

“ Untuk peralatan kerja dalam hal memenuhi pelayanan kepada pelanggan di sini sudah baik nak, walaupun ada yang kurang itu cuma sedikit. Ya mungkin menurut saya kekurangan ada di program-program komputernya saja, Itu dari segi administrasi. Fasilitas di kantor PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan sudah kami lengkapi adanya ruang tunggu yang nyaman, AC dan TV, kemudian parkir, toilet dan ruang ibadah juga kita sediakan demi kenyamanan pegawai dan pelanggan” (wawancara Jum’at, 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib).

Sementara itu, bapak Ir. Utama (Kabag. Pemasaran), memberikan penjelasan :

“Untuk sarana dan prasarana, kalau untuk menunjang pekerjaan, sudah cukup terpenuhi. Ada mesin yang manual ada juga mesin yang modern. Alat-alat tersebut digunakan sesuai kebutuhan. Jadi untuk menunjang kerja, saya pikir sudah cukup mendukung untuk kelancaran dan kenyamanan pegawai dan pelanggan” (wawancara Jum’at, 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa kantor PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan sudah mempunyai sarana dan prasarana yang memadai yang di gunakan untuk mendukung pegawai dalam pelaksanaan kerja pegawai dan memberikan pelayanan kepada pelanggan yang juga berfungsi sosial, karena sarana yang ada dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan PDAM Cabang Tuasan sudah disediakan. Fasilitas yang disediakan termasuk pada indikator Bukti langsung (*Tangible*) yang mana indikator tersebut berdasarkan hasil wawancara dari informan kunci, utama dan informan tambahan mengatakan hal yang serupa. Bahwa sarana dan prasarana atau fasilitas yang ada di kantor PDAM Cabang Tuasan sudah termasuk kategori layak untuk menunjang kenyamanan dan kelancaran pelayanan. Dalam hal pelayanan publik, fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada pada instansi merupakan menjadi faktor yang tidak kalah pentingnya. Fasilitas yang nyaman, layak dan modern menentukan kepuasan pada pelanggan mengingat sudah semakin berkembangnya era teknologi yang semakin canggih.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam hal ini organisasi sebagai penyedia pelayanan dan pemberi pelayanan jasa harus memiliki kemampuan untuk dapat diandalkan. Pegawai harus menunjukkan performance terbaiknya ketika proses pelayanan terjadi antara pengguna jasa dengan penyedia jasa.

Reliability dalam penelitian ini, meliputi prosedur atau proses pelayanan serta efisiensi pelayanan. Adapun salah satu indikator keandalan yaitu seperti Prosedur pelayanan dan proses pelayanan yang merupakan rangkaian kegiatan

yang harus dilakukan oleh pelanggan untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki PDAM untuk memperoleh hasil produksi yaitu air. Setiap pelanggan mengharapkan bisa melewati prosedur yang mudah dan sederhana dalam menerima pelayanan.

Proses pelayanan merupakan bagian terpenting pada pemberian pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Adanya prosedur pelayanan yang sederhana dianggap sebagai kunci keberhasilan pemberian pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh beberapa pelanggan mengenai prosedur pelayanan yang diberikan PDAM.

Saudari Izmi umur (22 Tahun) sebagai Salah Seorang Mahasiswi di Perguruan Tinggi di Kota Medan warga jalan Tuasan Gang aman berpendapat :

”prosedur dan proses pelayanan yang ada pada PDAM Cabang Tuasan beragam, kalau yang waktunya nunggu memakan waktu yang lumayan lama biasanya pemasangan baru yang memerlukan sambungan pipa lagi. Kalau pembayaran rekening Air sudah cukup mudah. Apalagi sekarang pembayarannya bisa dilakukan dimana-mana seperti di minimarket juga bisa. kalau saya sendiri bisa maklum jika ada hal yang sedikit kurang maksimal.” (wawancara Kamis, 19 Desember 2019 pukul 15:00 wib).

Saudara Vazra umur (22 Tahun) Salah Satu Tokoh Masyarakat warga Jalan Tuasan sebagai pelanggan yang menerima pelayanan PDAM mengatakan hal yang serupa, yakni :

”Prosedur pelayanan disini sudah jelas dan sederhana, saya tidak menemui kesulitan. Yang saya tau ketika saya pasang baru, saya melengkapi berkas dan syarat-syarat yang diperlukan, diserahkan ke petugas jika sudah lengkap, terus diberitahu kapan cek lapangan, kalau sudah selesai tinggal bayar tagihan, begitu saja sepengetahuan saya. Kemudian Prosedur pelayanan yang ada di PDAM juga semakin berkembang mengikuti zaman, kita juga bisa lapor melalui media massa ” (wawancara Kamis, 19 Desember 2019 Pukul 15:00 wib).

Menurut Ibu Elsa Umur (27 Tahun) berprofesi Sebagai seorang Ibu Rumah Tangga warga jalan Tuasan sebagai pelanggan mengatakan:

”Prosedur pelayanannya mudah, sudah jelas dan cepat kok. Kalo untuk masalah prosedur dalam pelayanan saya pikir sudah cukup memuaskan saya sebagai pelanggan. Pelayanan yang diberikan juga sudah cukup bagus. Apalagi pembayaran rekening air bisa dilakukan dimana-mana, jadi mempermudah ibu rumah tangga seperti saya. Adapun yang sering menjadi kendalanya ada di debit air yang kecil dalam waktu tertentu sehingga membuat permasalahan bagi pelanggan” (wawancara Kamis, 19 Desember 2019 pukul 15:00 wib).

Hal tersebut di Konfirmasi Oleh Bapak Aprillian Siregar, M.T yaitu sebagai (Kabag. Pengawasan) menjelaskan bahwa :

”Disini prosedur pelayanan sudah sederhana dan jelas, Pelanggan ingin mendapatkan pelayanan apa tinggal Memenuhi persyaratannya. Ya kalau pemasangan baru, apalagi kalau memasang pipa baru ya, otomatis gak bisa selesai cepat kan nak ? butuh waktu dan juga tenaga buat pasang. Ya kadang hal-hal seperti itu yang tidak diketahui pelanggan. Tapi secara keseluruhan prosedur yang telah kami berikan cukup sederhana, dapat dipahami juga mengikuti perkembangan zaman dengan semakin canggihnya teknologi kita juga memberikan pelayanan dan prosedurnya melalui media massa” (wawancara Jum’at, 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib).

Dilihat dari segi kehandalan dalam proses dan prosedur pelayanan seperti pembayaran rekening dan pemasangan sambungan baru, sudah dapat dikatakan baik, Setelah melakukan wawancara dengan beberapa pelanggan dapat diketahui bahwa tidak ada masalah dengan prosedur pelayanan yang diberikan PDAM kepada pelanggan.

Pelanggan mengatakan dalam prosedur pelayanan tidak ada kendala yang berarti prosedur tersebut sudah sederhana dan dapat dipahami oleh pelanggan. Prosedur dan proses pelayanan yang sederhana, mudah dan dapat dipahami pelanggan menjadi salah satu keuntungan bagi pihak PDAM. Jika prosedur atau proses pelayanan mudah, maka pelanggan akan merasa puas dan turut serta dalam menunjang kelancaran pelayanan yang ada di PDAM.

Sebaliknya jika prosedur atau proses pelayanan yang diberikan pihak PDAM sulit dan berbelit-belit, maka pelanggan akan merasa kecewa dan acuh tak acuh dalam hal ikut serta dalam peningkatan kualitas pelayanan pada PDAM. Bahkan hal tersebut akan memberikan dampak atau citra (*image*) bagi PDAM tersebut.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera.

(Dwiyanto 1995) *Responsiveness* adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dengan demikian responsivitas adalah menyangkut kemampuan organisasi/aparat pelayanan untuk menyesuaikan dengan tuntutan perubahan kebutuhan masyarakat, bahkan diperlukan adanya gerakan penyadaran hak-hak pengguna jasa pelayanan melalui partisipasinya dalam pembuatan keputusan yang menyangkut konteks dan konten pelayanan itu sendiri. Bentuk koresponsifan dari PDAM yaitu ketanggapan pegawai dalam membantu masyarakat atau pelanggan. Pegawai sebagai pemberi layanan menjadi sorotan karena berinteraksi secara langsung dalam memberikan tanggapan atau solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Bagaimana daya tanggap pegawai pemberi

pelayanan terhadap pelanggan sebagai penerima layanan maka akan dapat dilihat gambaran tentang kinerja pelayanan yang diperoleh pelanggan.

Petugas harus mampu memberikan dan menjelaskan semua informasi, peraturan dan prosedur yang dibutuhkan pelanggan dengan segera dan benar. Karena jika pegawai memberikan pelayanan dengan sesuka hati akan merugikan perusahaan, mengingat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki kontribusi terhadap Pendapatan Asli daerah (PAD).

Sikap ini sangat diperlukan untuk tetap menjaga performa para pegawai pemberi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan penyediaan air yang maksimal. Sikap para pegawai pelayanan PDAM merupakan prosedur yang biasa dijalankan untuk menanggapi berbagai macam keluhan yang ada dari masyarakat. Sikap ini harus ditunjukkan dengan sebaik mungkin agar masyarakat terkhusus warga Jalan Tuasan menilai bahwa para petugas pemberi pelayanan telah menjalankan sikap responsif kepada masyarakat sebagai pelanggan dalam penyediaan air bersih secara maksimal dan memuaskan.

Menurut Saudara Vazra Umur (22 Tahun) warga Jalan Tuasan mengenai sikap tanggap pegawai PDAM dalam memberikan pelayanan, mengatakan:

”Sikap tanggap para pegawai PDAM Cabang Tuasan sudah cukup tanggap dan baik, dalam hal penyelesaian pengaduan untuk kerusakan dan perbaikan memang tergantung antrian sehingga dapat membuat menunggu lama. Hal yang sering saya keluhkan dominan airnya kotor dan mengalirnya cuma dikit-dikit. Terus saya lapor pegawainya datang dan mengecek, dan berkata kalau ada pipanya yang bermasalah.

Terus langsung diperbaiki terkadang juga petugas memberi penjelasan bahwa stok air di PDAM itu mulai sedikit sementara pelanggan yang memakai air semakin banyak, hal tersebut yang membuat debit air kecil.” (wawancara Kamis, 19 Desember 2019 Pukul 15:00 wib)

Menurut Ibu Elsa (27 Tahun) seorang ibu rumah tangga Warga Jalan Tuasan beliau mengungkapkan:

”Pengaduan yang di sampaikan kepada PDAM ditanggapi dengan sikap yang baik, kemudian pada saat saya menyampaikan keluhan juga direspon baik oleh pihak PDAM, seperti pada saat itu keluhan saya adalah debit air yang kecil sampai malam hari air mengalir sangat kecil dari kran. Sehingga memutuskan esok harinya saya melapor kepada Pihak PDAM. Kemudian mereka menanggapi dan memberi penjelasan bahwasanya stok air di PDAM tersebut memang menipis, sehingga menyebabkan air lambat mengalir ke rumah-rumah warga. Kemudian mereka juga memberikan solusi untuk esok hari mereka akan memaksimalkan stok air. Mereka juga mohon pengertian dan dukungan masyarakat terkhusus warga jalan Tuasan” (wawancara Kamis, 19 Desember 2019 Pukul 15:00 wib).

Kemudian Bapak Ir. Aprillian, M.T selaku Kabag. Pengawasan menyampaikan :

”Sebagai abdi masyarakat, sudah sepatutnya menjelas kan sesuatu yang menjadi pertanyaan pelanggan sehingga pelanggan merasa kepuasan tersendiri dan mengerti. Pada saat memberikan pelayanan memang sudah menjadi kewajiban para pegawai bersikap baik, sopan dan cepat respon. Apalagi misalnya ada pelanggan yang datang ke kantor menyampaikan keluhan nya. Keluhan dari pelanggan itu banyak dan beragam, namun yang paling dominan adalah keluhan tentang debit air yang kecil pada waktu tertentu. Hal tersebut juga sudah kita beri penjelasan dan pemahaman kepada warga. Hal tersebut dikarenakan stok air yang ada pada PDAM menipis sehingga menyebabkan aliran lambat kerumah warga. Seperti yang kita ketahui bersama juga bahwa kebutuhan air setiap tahun meningkat sementara pemasokan air kita terkadang menipis. Itu juga kita berusaha mencari pemasokan air selain dari sibolangit, kita juga mengambil stok air dari sungai yang ada di sekitar kota Medan kemudian diolah di Instalasi Pengolahan Air yang ada di Deli Tua. Yang mana pengolahan tersebut membutuhkan waktu dan biaya. Belum lagi kondisi sungai yang ada di sekitar Kota Medan kita ketahui bersama sebagian sudah tercemar, hal tersebut juga menjadi kendala stok air menipis ditambah lagi musim kemarau pada saat ini. .” (wawancara Jum’at, 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib).

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara diatas yaitu sikap para pegawai PDAM Cabang Tuasan cukup tanggap dalam memberikan pelayanan baik berupa pelayanan sambungan baru, pembayaran rekening dan penanganan terhadap kerusakan. Dimana PDAM berupaya memberikan pelayanan prima dan menangani keluhan pelanggan bila terjadi kerusakan. Sikap tanggap yang diberikan para pegawai PDAM dapat di kategorikan baik. Hal tersebut dapat kita lihat dari hasil wawancara baik dengan informan kunci, utama maupun tambahan. Sikap yang diberikan sesuai dengan SOP yang di tetapkan pada instansi tersebut. Kepuasan pelanggan adalah hal yang paling utama bagi PDAM Cabang Tuasan.

Kalau terdapat keluhan seperti debit air yang kecil, hal tersebut juga akan ditanggapi dan diberi penjelasan juga pemahaman kepada pelanggan. Yang mana hal tersebut dikarenakan beberapa faktor seperti yang telah dijelaskan diatas. Namun begitupun pihak PDAM terus berupaya untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Sikap ramah, kesopanan, kejujuran, dan dapat menunjukkan sosok pribadi yang menyenangkan melalui cara berpenampilan. Selain itu dapat menumbuhkan suasana kekeluargaan yang di tunjukan oleh pegawai akan memberikan kesan

yang baik. Kesopanan merupakan sikap yang dilihat pelanggan dalam mengenakan jasa pelayanannya. Kesopanan meliputi kesantunan, tutur kata, perbuatan atau tindakan dan penampilan. Dengan tutur kata dan tindakan yang sopan membuat pelanggan merasa lebih di hargai.

Selain itu penyampaian informasi dengan tutur kata yang sopan dan ramah memberi kesan kepada pelanggan untuk tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan. Sikap ramah dapat ditunjukkan dengan selalu tersenyum kepada setiap pelanggan yang datang dan mengucapkan salam. Kejujuran adalah bagian dari kerohanian yang mencerminkan berbagai sikap yang berpihak pada kebenaran dan sikap moral yang terpuji. Kejujuran merupakan kualitas pribadi yang dimiliki oleh setiap individu dalam perusahaan. Hal ini akan mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanat yang diberikan, selain itu mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin dapat dipercaya, maka semakin baik pula citra perusahaan dimata masyarakat atau pelanggan dan akan menggunakan jasa terus-menerus. Perusahaan yang memiliki tugas menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat harus menunjukkan pribadi yang prima melalui cara berpenampilan, karena penampilan sering di nilai mencerminkan orang yang bersangkutan. Maka pandangan positif akan datang kepada perusahaan apabila pelanggan memperoleh pelayanan yang menyenangkan. Pegawai merupakan ujung tombak dari organisasi sebab karyawan menjadi pemain utama dan berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Dan selayaknya suatu perusahaan memberikan jaminan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan mengenai produk-produk pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan.

Sebagai salah satu pelanggan yang pernah membayar tagihan rekening dan menyampaikan keluhan, saudara Izmi (22 Tahun) warga Jalan Tuasan mengatakan :

“Kemampuan para pegawai PDAM seperti Sikap dan tutur kata yang disampaikan oleh pihak PDAM cukup sopan kepada saya. Sebagaimana layaknya penjual dan pembeli begitulah mereka. Menanyakan apa keperluan saya dan keluhan apa saja yang ingin saya sampaikan terkait tentang air. Setelah saya menyampaikan keluhan tentang air dirumah saya, mereka langsung memberi pemahaman kepada saya dan memberikan solusi. Ya sejauh ini saya rasa sikap mereka sudah baik dan sopan juga, walaupun masih tetap terus menerus kendala tersebut terulang lagi dikarenakan dengan alasan yang sama juga” (Wawancara Kamis, 19 Desember 2019 pukul 15:00 wib).

Senada dengan Ibu Elsa Umur (27 Tahun) warga Jalan Tuasan mengatakan hal yang sama :

”kemampuan pegawai PDAM secara keseluruhan menurut saya bagus, mulai dari kemampuan menggunakan sarana atau fasilitas yang ada sesuai perkembangan zaman. Kemampuan dalam berpenampilan para pegawai PDAM Cabang Tuasan cukup rapi dan sikap nya juga sopan. Walaupun terlihat jarang senyum sebagian pegawainya. Tapi masih dalam kategori yang cukup ramah” (wawancara Kamis, 19 Desember 2019 pukul 15:00 wib).

Kemudian Bapak Ir. Aprillian Siregar, M.T. selaku Kabag. Pengawasan menyampaikan :

”Dalam memberikan pelayanan, para pegawai PDAM harus mempunyai kemampuan di bidangnya masing-masing. Seperti kemampuan dalam berpenampilan yang sopan dan baik. Kita akan berupaya agar sikap dan perilaku setiap karyawan membuat pelanggan merasa senang. Kita juga berusaha sopan dan ramah pada pelanggan, walaupun ada yang menilai kami kurang sopan, ya itu kembali pada masing-masing individu gimana menilai seseorang” (wawancara Jum’at, 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib)

Setelah melakukan wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa jaminan (*assurance*) yang meliputi kemampuan telah diberikan oleh PDAM dengan maksimal. Dapat dilihat dari pelanggan yang mengungkapkan bahwa kemampuan pegawai PDAM tersebut beragam, mulai dari kemampuan dalam menggunakan fasilitas yang ada, kemampuan dalam sikap dan penampilan. Kemampuan tersebut harus dimiliki setiap pegawai PDAM pada bidangnya masing-masing. Seperti

kemampuan dalam bersikap ramah tamah dan kesopanan sikap pegawai saat memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kemampuan tersebut wajib dimiliki para pegawai PDAM, mengingat bahwa kemampuan tersebut juga menjadi modal utama para pegawai dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kemampuan yang baik akan menciptakan hasil pelayanan yang baik pula.

Namun sebaliknya kemampuan yang kurang baik akan menghasilkan pelayanan yang buruk dan citra (*image*) yang buruk pula bagi PDAM.

5. Empati (*Empathy*)

Empati adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau seseorang. Dalam lingkungan suatu perusahaan, dimana pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya penyediaan air bersih. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Dalam lingkungan suatu perusahaan, dimana pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya penyediaan air bersih. Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan antara lain meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan. Rasa perhatian dapat ditunjukkan dalam menangani keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan.

Penanganan konsumen mampu memberikan peluang bagi suatu organisasi untuk mengubah rasa ketidakpuasan menjadi kepuasan. Pengaduan dari pelanggan bisa digunakan sebagai umpan balik untuk perbaikan atas pelayanan yang diberikan. Adanya suatu hubungan antara petugas dengan pelanggan tentu sebelumnya ada suatu komunikasi antar keduanya.

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa suatu komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu hubungan. Apabila terjadi kesenjangan dalam komunikasi antara petugas dengan pelanggan, maka akan timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas jasa.

Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Intansi pemerintah atau swasta wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga negara sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik.

Menurut saudari Izmi Umur (22 Tahun) sebagai seorang Mahasiswi di salah satu perguruan Tinggi di Kota Medan warga Jalan Tuasan mengungkapkan:

”Dalam hal Empati atau kepedulian pegawai PDAM terhadap keluhan yang disampaikan sudah baik, seperti komunikasi antara pegawai dengan pelanggan. Tapi tidak semua juga begitu. Tergantung individunya juga ada yang ramah dan ada juga yang kurang ramah dan komunikasi kurang enak di hati. Namun itukan individunya, secara keseluruhan ya dapat dikatakan cukup baik. Masalah keluhan yang sering disampaikan itu banyak ya, Namun yang sering menjadi perhatian adalah keluhan debit air yang kecil pada waktu tertentu. Contohnya pagi hari air lambat mengalir, bahkan terkadang tidak mengalir sama sekali. Padahal pada pagi hari aktivitas semua orang dimulai, akan merasa kesal jika air tidak mengalir” (wawancara Kamis, 19 Desember 2019 pukul 15:00 wib)

Bapak Ir. Utama (Kabag Pemasaran) Menjelaskan :

“Dalam hal Empati atau kepedulian pihak PDAM dengan keluhan pelanggan selalu di prioritaskan. Seperti komunikasi yang terjalin baik secara langsung maupun tidak langsung akan kita utamakan. Kalau komunikasi secara langsung kita akan layani di kantor. Kemudian kalau komunikasi tidak langsung kita akan layani melalui media massa, mengingat zaman yang sudah berkembang. Namun terkadang adanya masyarakat yang tidak memahami permasalahan air yang sering dikeluhkan oleh pelanggan baik dari segi kualitas air dan kontinuitas air. Air kotor atau air berwarna itu disebabkan oleh pengendapan sedimen, gas flure, zat besi ketika air berada didalam pipa yang terkena sinar matahari dan tidak mengalir serta tidak ada sirkulasi. Kadar zat juga mempengaruhi hasil akhir produksi. Kalau tentang air yang tidak mengalir sewaktu-waktu atau mengalirnya kecil, Sebenarnya air setiap saat mengalir. Tetapi hal ini karena adanya permukaan tanah yang tidak rata dan pipa air yang dipasang PDAM sesuai dengan keadaan tanah. Hukum air yang selalu mengalir ketempat yang lebih rendah tidak bisa diubah. Sehingga pelanggan di permukaan tanah yang tinggi pun diwajibkan menunggu pelanggan didataran rendah selesai. Kemudian juga ditambah lagi dengan stok air yang terkadang menipis. Ditambah lagi pada saat musim kemarau pastinya kebutuhan air akan meningkat. Ya, kami harap pelanggan bisa maklum” (wawancara Jum’at, 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib)

Sementara itu mengenai debit air yang kecil, Bapak Ir. Aprillian, M.T. (Kabag Pengawasan), memberi penjelasan :

“Adanya permasalahan mengenai debit air yang kecil selain disebabkan oleh sumber air yang kita ambil, juga disebabkan oleh musim. Apabila musim kemarau seperti saat ini, kita akui debit air yang diberikan ke pelanggan memang kecil, karena kita hanya mengandalkan air yang di produksi dari sibolangit yang kita persiapkan untuk menghadapi bila datangnya musim kemarau. Namun begitupun air masih kurang Kita mengambil kebijakan juga mengambil air dari sungai kemudian diolah ke Instalasi Pengolahan Air yang ada di Deli Tua. Hal itu agar semua pelanggan bisa terpenuhi kebutuhannya. Akan tetapi bila musim penghujan, debit airnya pasti sangat besar. Ya walaupun mungkin kadang airnya kurang jernih pada waktu

musim penghujan.” (wawancara jum’at, 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan khususnya dari indikator empati dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dapat kita lihat dari hasil wawancara bahwa pihak PDAM melayani pelanggan dari indikator Empati atau kepedulian dengan berbagai cara.

Seperti jika ada keluhan yang masuk, maka kepedulian yang ditonjolkan adalah melayani pelanggan dengan komunikasi yang baik. Komunikasi dilakukan dengan berbagai cara seperti komunikasi secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi yang dilakukan secara langsung yaitu dengan melayani pelanggan yang datang ke kantor dan memberikan solusi dan membantu keluhan yang disampaikan. Sedangkan komunikasi tidak langsung yaitu dengan cara melayani pelanggan melalui media massa. PDAM mempunyai situs resmi untuk pelanggan melapor secara daring atau online. Pihak PDAM akan melayani pelanggan yang tidak sempat datang ke kantor untuk menyampaikan keluhannya melalui media massa.

4.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan dalam melayani pelanggan tentunya tidak lepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung merupakan hal yang dapat mendukung kualitas pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan sehingga pelanggan akan merasa puas, sedangkan faktor penghambat akan membuat kualitas pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan menurun.

a. Faktor pendukung

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung, baik itu fasilitas fisik maupun sumber daya manusia. Beberapa faktor pendukung pelayanan tersebut yaitu menurut H.A.S. Moenir (2000: 88 dalam Skripsi Hendriawan Eko Saputro 2011) ada beberapa faktor yaitu :

1) Faktor kesadaran.

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan suatu tugas baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Oleh karena itu, dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan keikhlasan, kesungguhan dan kedisiplinan.

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Ir. Aprillian, M.T (Kabag. Pengawasan) Beliau menjelaskan :

“Tingkat kedisiplinan dari para pegawai cukup bagus. Dalam satu bulan paling cuma ada satu atau dua orang yang terlambat tidak sampai tiga kali, Karena di sini kita memakai mesin *fingerprint*, jadibisa ketahuan dan saya bisa mengecek para pegawai yang terlambat. Kalau tidak masuk kerja pegawai harus memberikan keterangan seperti surat keterangan izin atau sakit dengan alasan yang jelas dan tepat. Hal ini juga menjadi faktor pendukung dalam hal memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dan memberikan efek yang positif kepada sesama pegawai PDAM Cabang Tuasan” (wawancara, Jum’at 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kesadaran para pegawai PDAM cukup baik, karena pegawai sudah sebagian paham dan mengerti apa saja yang harus mereka kerjakan dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan supaya pelanggan merasa puas. Tingkat kedisiplinan merupakan salah satu faktor pendukung dalam kelancaran pelayanan yang diberikan PDAM kepada pelanggan.

Jika pegawai disiplin pada waktu dan pekerjaan.

Semua keluhan dan kendala akan terselesaikan secara perlahan dan tingkat kedisiplinan akan mencerminkan citra (*image*) yang positif bagi masyarakat atau pelanggan.

2) Faktor Aturan.

Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi tersebut. Setiap aturan menyangkut terhadap manusia baik sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang dikenai oleh aturan itu.

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Ir. Aprillian, M.T Beliau menjelaskan :

“Di sini ada aturan kepegawaian ada struktur organisasi dan tata kerja. Dikontrol oleh siapa dan bertanggung jawab kepada siapa. Untuk aturan masuk jika ada yang terlambat selama berturut akan dikenai sanksi apa dan siapa pegawai yang disiplin kita akan memberikan reward kepada pegawai” (wawancara Jum’at, 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib).

Hal tersebut juga diperjelas oleh Bapak Ir. Utama (kabag Pemasaran) memberikan penjelasan :

“Kita disini pastinya ada aturan yang mengikat para pegawai. Aturan itu harus di patuhi oleh semua pegawai tanpa terkecuali. Jika ada yang melanggar akan mendapat sanksi yang tegas.” (wawancara Jum’at, 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib).

Kesimpulan dari uraian di atas adalah faktor aturan menjadikan para pegawai tidak bisa bekerja seandainya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, apabila mereka menyalahi aturan akan diberikan sanksi. Apabila telah diberlakukan aturan yang jelas, maka dalam bekerja memberikan pelayanan kepada pelanggan harus berdasarkan dengan aturan yang telah ditetapkan tersebut.

Aturan yang diterapkan oleh pihak PDAM semata-mata demi kelancaran pelayanan yang diharapkan pelanggan. Aturan tersebut berlaku bagi semua

pegawai PDAM tanpa terkecuali. Aturan yang dibuat atas kesepakatan dan standar yang berlaku.

3) Faktor Organisasi.

Dalam organisasi pelayanan, organisasi tidak semata-mata dilihat sebagai perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme, maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu, yaitu sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara dan tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

Mengenai hal tersebut bapak Ir. Aprillian, M.T (Kabag Pengawasan), menjelaskan :

“Di PDAM Cabang Tuasan pembagian tugas sudah jelas di masing-masing bidang. Jadi tidak ada istilah kerja serabutan. karena sudah ada pembagian tugas yang jelas dari bidang masing-masing” (wawancara Jum’at, 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib).

Sementara itu Bapak Ir. Utama (Kabag Pemasaran), memberikan penjelasan :

“Kita di PDAM Cabang Tuasan Ada pembagian tugas yang jelas, pegawai punya tugas di bidangnya masing-masing sesuai dengan keahliannya. Maka dari itu di PDAM ini pengorganisasiannya cukup baik” (wawancara jum’at, 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib).

Dari petikan wawancara diatas dapat diketahui bahwa PDAM mempunyai mekanisme kerja yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Pegawai ditempatkan di bidang yang sudah ditentukan sesuai dengan keahliannya. Adanya sistem mekanisme kerja yang baik dapat digunakan sebagai faktor pendukung bagi PDAM agar bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Pembagian

kerja dan tugas masing-masing dari pegawai PDAM bertujuan agar setiap pegawai bertanggung jawab pada pekerjaannya di bidang masing-masing.

4) Faktor Pendapatan.

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/ organisasi dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun untuk keluarga. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal akan mengakibatkan pegawai berusaha mencari tambahan pendapatan dengan cara menjual jasa pelayanan.

Mengenai hal tersebut Bapak Ir. Utama (Kabag Pemasaran) menjelaskan :

“Mengenai pendapatan, di sini relatif, subyektifitasnya tinggi, tidak ketinggalan dibanding PDAM yang lain. malah ada pendapatannya yang cenderung lebih tinggi. Di sini juga ada reward khusus bagi para pegawai yang mampu melaksanakan tugasnya dengan baik.” (wawancara jum’at, 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib).

Sementara itu Bapak Ir. Aprillian, M.T (Kabag Pengawasan), memberikan penjelasan :

“Pendapatan pegawai di sini menurut saya sudah cukup sesuai. Ada yang cukup ikhlas seperti itu. Tapi ada yang kurang, ya tergantung kebutuhan individunya masing-masing. Tapi kalau saya lihat di sini sudah sesuai dengan standar kerjanya” (Wawancara Jum’at,, 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib).

Kesimpulan dari wawancara diatas adalah bahwa pendapatan pegawai sudah sesuai dengan yang diharapkan atau bisa dikatakan sudah sesuai standar. Dengan begitu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pasti para pegawai juga akan sungguh-sungguh, melihat dengan apa yang mereka terima yang dinilai sudah

cukup untuk memenuhi kebutuhannya. Jadi, mereka tidak akan berbuat curang dalam memberikan pelayanan dengan menjual jasa kepada pelanggan.

Adanya reward khusus dapat membuat para pegawai bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Reward tersebut juga menjadi motivasi bagi para pegawai untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

5) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas / pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

Mengenai hal tersebut, Bapak Ir. Aprillian, M.T (Kabag Pengawasan) menjelaskan :

“Disini kerjanya memang hanya seperti itu-itu saja, tidak ada inovasi yang mendukung lebih tinggi, kecuali inovasi terhadap teknologi. Disini hanya melayani pelanggan agar pelanggan merasa puas dari segi kualitas, kuantitas dan kontinuitas. Kita membutuhkan orang-orang yang teliti, tanggap dan memang kompeten dalam bidang kami. (wawancara, Jum’at, 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib).

Sementara itu Bapak Ir. Utama (Kabag Pemasaran), memberikan penjelasan :

“Pegawai yang kita perlukan memang dituntut harus terampil dalam bidangnya. Kalau tidak terampil kita takut akan mengecewakan banyak pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas SDM pegawai, kita melaksanakan pelatihan, *in house training*, pendidikan sesuai kebutuhan.” (wawancara Jum’at, 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib).

Kesimpulan dari uraian di atas adalah PDAM Cabang Tuasan memprioritaskan pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan, karena hal tersebut merupakan modal utama pegawai dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Bahkan PDAM sering mengadakan sejenis training untuk menambah ilmu kepada pegawainya. Hal tersebut dilakukan guna dapat menunjang cara kerja dengan baik, cepat dan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Dengan adanya kualitas SDM yang baik, diharapkan pelayanan yang diberikan juga akan semakin baik.

b. Faktor-faktor penghambat

Dalam melaksanakan tugasnya tentunya tidak akan lepas dari faktor penghambat. Faktor yang dapat menghambat biasa dikarenakan Sumber Daya Manusia dan Sumber daya Alam. Faktor hambatan berasal dari internal ataupun eksternal organisasi. Setelah peneliti mengadakan penelitian ternyata faktor-faktor yang menghambat pelayanan pada PDAM Cabang Tuasan sangat beragam seperti keadaan pipa yang kotor, stok air terbatas, musim kemarau yang berkepanjangan yang mana hal tersebut termasuk dalam faktor penghambat yang berasal dari dalam (*intern*) organisasi.

Kemudian faktor penghambat yang berasal dari luar (*ekstern*) organisasi yaitu dari pelanggan yang menunggak pembayaran, bahkan kadang ada yang tidak mau membayar dengan berbagai alasan. Kemudian faktor penghambat lainnya yaitu dari segi pegawai yang mempunyai keterbatasan Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor PDAM Cabang Tuasan. Bahwa tidak semua pegawai PDAM mampu mengoperasikan alat canggih yang digunakan untuk memberikan pelayanan. Hal

tersebut menjadi kendala dan faktor penghambat yang sering dialami oleh pegawai PDAM. Hal tersebut tidak dapat dipungkiri karena kurangnya Sumber Daya manusia yang berkompeten pada masa perkembangan zaman saat ini. Oleh sebab itu perlu adanya perhatian khusus dan pencarian solusi yang tepat dari pihak PDAM untuk mengatasi hal-hal yang bisa menghambat pelayanan tersebut. Agar pelayanan pada PDAM Cabang Tuasan dapat berjalan dengan baik dan semakin meningkat kearah yang lebih positif.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Analisis kualitas pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan dengan menggunakan indikator-indikator menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu : bukti langsung (*tangible*) kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, Hal ini sesuai dengan indikator langsung (*tangible*) dapat dilihat dimana sudah terpenuhinya sarana prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Kehandalan (*reliability*) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan yang diberikan.

Indikator yang ketiga yaitu Daya tanggap (*responsiviness*) dapat dilihat dari ketanggapan pegawai PDAM dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan. Jaminan (*assurance*) dapat dilihat dari keramah tamahan dan kesopanan pegawai pada saat memberikan pelayanan. Akan tetapi, PDAM adalah perusahaan yang *output* nya adalah menghasilkan air bersih. Oleh karena itu kualitas pelayanan air kepada pelanggan harus diutamakan dibandingkan dengan pelayanan yang lain, agar air yang dihasilkan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Sementara itu, Faktor pendukung yang mendukung pelayanan adalah :

- 1) Faktor kesadaran
- 2) Faktor aturan
- 3) Faktor organisasi
- 4) Faktor pendapatan
- 5) Faktor kemampuan dan keterampilan.
- 6) Faktor sarana pelayanan

Dari berbagai faktor tersebut memang berlaku di PDAM dan sudah diimplementasikan dengan baik oleh pihak PDAM. Hal ini dapat dilihat dengan pegawai yang sudah mempunyai kesadaran yang tinggi dengan apa yang harus dia kerjakan. Adanya aturan yang sudah dibuat yang mengikat para pegawai dalam bekerja, apabila menyalahi aturan akan mendapatkan sanksi yang tegas. Adanya pembagian tugas yang jelas dalam PDAM membuat para pegawai paham dengan tugasnya masing-masing. Pendapatan pegawai juga dirasa sudah sesuai dengan golongan dan masa kerjanya. Para pegawai juga sudah terampil dalam bidangnya masing-masing dan mampu mengerjakan tugasnya dengan baik. Selain itu kantor PDAM juga sudah dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung kerja pegawainya. Sementara itu hal yang dapat menghambat pelayanan PDAM adalah bias dikarenakan Sumber Daya Manusia baik secara internal ataupun eksternal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan. Saran tersebut antara lain :

1. Untuk menghasilkan air yang berkualitas, perlu diadakan pergantian pipa air yang sudah tua ataupun sarana produksi yang sudah rusak, karena

bagaimanapun dalam memberikan pelayanan, kualitas air harus tetap diutamakan oleh PDAM. Apabila terjadi penghentian aliran air/ada permasalahan tentang aliran air yang diberikan kepada pelanggan, pihak PDAM sebaiknya memberitahukan penyebabnya kepada pelanggan secara langsung, tidak hanya memberikan lewat media saja, agar pelanggan bisa memahami tentang permasalahan yang sedang dihadapi, dan tidak memberikan penilaian yang buruk terhadap kinerja PDAM.

2. Permasalahan yang paling dominan adalah tentang debit air yang kecil dalam sewaktu-waktu. Dalam hal ini tentunya pihak PDAM Cabang Tuasan diharapkan lebih aktif dan sedaya upaya untuk memberikan pasokan air yang dibutuhkan, mengingat air adalah sumber kehidupan manusia. Dari berbagai klarifikasi yang telah disampaikan, hendaknya bukan hanya sekedar pembelaan belaka. Diharapkan dapat memberikan solusi-solusi yang cemerlang bagi permasalahan tentang debit air yang kecil.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen pelayanan, disertai dengan pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Barata. Atep Adya 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Berry, David. 2003. *Pokok-Pokok Pikiran dalam Sosiologi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Koentjaraningrat. 2016. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Komaruddin. 1994. *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mantja. 2007. *Etnografi, Desain Penelitian Kualitatif pendidikan dan Manajemen Pendidikan*. Malang: Elang Emas
- Mardalis. 2009. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhadjir, Noeng. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin

- Soekanto, Soerjono. 1997. *Mahasiswa dalam Pembangunan*. Lampung: Unila.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sukidin, Basrowi, basrowi Suranto. 2012. *Manajemen Pendidikan Penelitian*. Jakarta: Penerbit Insan
- Supriyati. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung: labkat Press
- Titisari, Purnamie. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: wacana Media.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Yulian, Zamit. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

B. Jurnal dan Skripsi

- Sumantri, Bambang dan Hermawan Parwiyato. 2017. Kualitas Pelayanan PDAM kabupaten Sragen. Jurnal Wacana Publik Volume 1 Nomor 1. Program studi Ilmu Administrasi Negara. Universitas Sebelas Maret Surakarta. <https://jurnal.uns.ac.id> (diunduh tanggal 02 Oktober pukul 09:00 wib).
- Maser, Agrifa. Willy dan Firman. 2017. Strategi PDAM dalam Meningkatkan Kualitas Air bersih untuk Menunjang Pembangunan di Kota Wisata Batu Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 6 Nomor 2. Program Studi Ilmu

Administrasi Negara Universitas Tribhuwana Tunggaladewi.
<https://media.neliti.com> (diunduh tanggal 02 Oktober pukul 09:00 wib).

Femita, Trisia. 2015. Kualitas Pelayanan PDAM Kota Surakarta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta. <https://digilib.uns.ac.id> (diunduh tanggal 02 Oktober pukul 09:00 wib).

Saputro, Hendriawan Eko. 2011. Kualitas Pelayanan PDAM Tirta makmur Sukoharjo. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta. <https://digilib.uns.ac.id> (diunduh tanggal 02 Oktober pukul 09:00 wib).

Perundang-undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 1962.

Undang-undang Republik Indonesia pasal 33 Ayat 1.

Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 1979.

Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2009.

LAMPIRAN



Gambar 1. Kantor PDAM Tuasan bagian ruangan pelayanan (foto diambil pada Jum'at 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib)



Gambar 2. Foto bersama bapak kabag. Pengawasan (Ir. Aprillian Siregar, MT) sebagai informan kunci (foto diambil pada Jum'at 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib)



Gambar 3 Foto pegawai PDAM dengan masyarakat saat Sosialisasi (foto diambil pada Jum'at 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib)



Gambar 4. Alat penyaluran air (foto diambil pada Jum'at 20 Desember 2019 pukul 09:00 wib)



Gambar 5. Foto bersama Informan Utama Vazra Umur 22 Tahun Seorang (foto diambil pada tanggal 19 Desember 2019 pukul 15:00 wib)



Gambar 6. Foto bersama Tambahan ibu Elsa Umur 27 Tahun (foto diambil pada tanggal 19 Desember 2019 pukul 15:00 wib)



**Gambar 7. Foto bersama informan utama saudari izmi Umur 22 Tahun
(foto diambil pada tanggal 19 Desember 2019 pukul 15:00 wib)**



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kklam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax (061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Sebatundi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax (061) 8226131 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 976 /FIS.1/01.10/XII/2019
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

05 Desember 2019

Yth,
Ka. Direksi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara
Jl. Sisingamangaraja No.1, Ps. Baru, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara.

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Ika Suhaila
N P M : 168510016
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke PDAM Tirtanadi Sumatera Utara, dengan judul Skripsi "**Peranan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Air Minum (Studi Pada PDAM cabang Tuasan)**", Adapun data-data yang di butuhkan :

1. Profil Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumatera Utara.
2. Peranan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam bentuk perumusan Tupoksi Sebagai Pelayanan Publik.

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan.

Dr. Heri Kusmanto, MA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

CC: File,-

Scanned by TapScanner



SURAT KETERANGAN SELESAI RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama : Ir. Aprillian Siregar, M.T
Jabatan : Plt. Kacab Tuasan

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :
Nama : Ika Suhaila
NIM : 16.851.0016
Fakultas : Ilmu sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Asal : Universitas Medan Area

Telah selesai melakukan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "PERANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI CABANG TUASAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN AIR MINUM".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, Januari 2020

Plt. Kacab Tuasan



IR. APRILLIAN SIREGAR, M.T

**Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara
CABANG TUASAN**

Jl. Tuasan No. 61, Medan Telp. (061) 6622120 Fax. (061) 6635477
website : www.pdamtirtanadi.co.id email : tirtanadi@pdamtirtanadi.co.id Halo Tirtanadi 1500-922

Scanned by TapScanner