

**KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN AIR BERSIH  
CABANG DELITUA PERUSAHAAN UMUM DAERAH  
TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**NABIILAH ANANDA LUBIS**

**198520110**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 4/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)4/10/23

**KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN AIR BERSIH  
CABANG DELITUA PERUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTANADI  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area

**OLEH:**

**NABIILAH ANANDA LUBIS**

**198520110**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/10/23

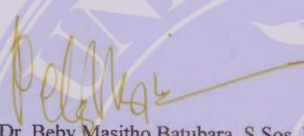
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area


Access From (repository.uma.ac.id)4/10/23

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Bersih Cabang Delitua  
Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Provinsi Sumatera  
Utara  
Nama : Nabiilah Ananda Lubis  
Npm : 198520110  
Prodi : Ilmu Administrasi Publik


Disetujui oleh,  
Komisi Pembimbing

  
Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos. MAP  
Pembimbing I

  
Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA  
Pembimbing II

Mengetahui,

  
Dr. Effiati Juliana Hasibuan, Msi  
Dekan

  
Khairunnisah Lubis, S.sos. M.Ipol  
Ka. Prodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus : 6 September 2023

### LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-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 dalam penulisan ilmiah.

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

Medan, 6 September 2023



Nabilah Ananda Lubis

198520110



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Nabilah Ananda Lubis

NPM : 198520110

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Bersih Cabang Delitua Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, Terimakasih

Medan, 6 September 2023

Yang menyatakan

  
METERAI TEMPEL  
683EBAKX666576974  
(Nabilah Ananda Lubis)

## ABSTRAK

Instansi besar harus memiliki kualitas pelayanan prima, maka eksistensi akan tetap Berjaya dikalangan masyarakat, jika instansi memiliki banyak keluhan akan kualitas pelayanan maka instansi tersebut belum prima, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Cabang Delitua Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara serta apa faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori indikator Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1988. Penelitian ini menggunakan metode peneltian deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi jaminan, empati, kehandalan, dan tanggap dalam kategori cukup baik terhadap kepuasan Pelanggan terdapat satu indikator yang dalam kategori belum maksimal yaitu dimensi Berwujud, terutama dalam penyelesaian keluhan pelanggan, sarana dan prasarana, serta faktor penghambat yaitu, pelanggan tidak disiplin melakukan pembayaran air, kurangnya pekerja yang mengatasi masalah tekhnis, faktor bencana alam.

**Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Pelanggan, Air Bersih**

## **ABSTRACT**

*Large agency must have excellent servicequality, so that agency remain victorious in public, if agency has many complaints about servicequality, the agency is not yet prime. This study use the theory of Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1988. This study uses qualitative descriptive method, with data techniques, observation, interviews, and documentation. The results showed the indicators of assurance, empathy, reliability, and responsiveness were in the good category for customer pleasure, one indicator that was not optimal, indicators Tangible in resolving customer complaints, facilities, and customers not disciplined in paying for water, lack of workers to solve technical problems, natural disaster factors.*

**Keywords:** *Quality of service, Customers, Clean Water*



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan 18 September 2000 dari ayah Almarhum. H.Maksum Asnawi Lubis dan ibu Hj. Adelina Sitorus penulis merupakan putri ke lima dari lima bersaudara. Pada tahun 2005 penulis bersekolah di TK Rahmad Medan, selanjutnya 2006 penulis melanjutkan pendidikan di SD Negeri 101788 Medan, kemudian pada tahun 2012, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 22 Medan, dan pada tahun 2018 penulis lulus dari SMA Negeri 13 Medan dan pada tahun 2019 terdaftar sebagai mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.





## KATA PENGANTAR

syukur Alhamdulillahirabbil'alaamiin atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Bersih Cabang Delitua Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara”**. Penulis juga berterimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
3. Ibu Khairunnisah Lubis, S,Sos, M.I.Pol selaku Ka. Prodi Administrasi Publik Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
4. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP selaku dosen pembimbing 1 yang sangat baik, telah banyak membantu dan memberi arahan yang sangat bermanfaat untuk penulis menyelesaikan studi.
5. Bapak Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA selaku dosen pembimbing II yang sangat baik, telah banyak membantu dan memberi arahan yang sangat bermanfaat untuk penulis menyelesaikan studi.
6. Ibu Fitri Suciati Lubis, S.Sos, M.SP s elaku sekertaris yang telah memberi masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area yang telah banyak memberi wawasan pengetahuan serta pembelajaran kepada penulis

8. Imannudin Kandias Saraan, S.Sos, M.AP selaku dosen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area yang telah banyak memberi wawasan pengetahuan, semangat, serta pembelajaran kepada penulis
9. Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara, merupakan tempat penelitian berlangsung, terimakasih sudah memberi kesempatan untuk penulis melakukan penelitian dan memberikan banyak wawasan dan pembelajaran kepada penulis bagaimana dunia perkantoran
10. Terimakasih atas waktu dan kesempatannya kepada pejabat di Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara dan juga selaku informan penelitian yaitu, Bapak Sahnun Harahap, Bapak Muhammad Syahril, Bapak Elvistua Harahap, Ibu Bunga Intan Damanik
11. Terimakasih kepada seluruh informan pendukung pada penelitian ini
12. Thanks to Allah, Masyaallah Alhamdulillah, Allah maha baaik sudah memberikan kemudahan dari segala bentuk rezeki yang luar biasa atas apa yang penulis miliki dan penulis rasakan hingga detik ini, kuasa dan kehendaknya tidak terhingga.
13. Skripsi ini saya persembahkan untuk panutan saya Almarhum H. Maksun Asnawi Lubis, SH dan Hj. Adelina Sitorus, selaku orang tua penulis tercinta, yang sudah banyak berjasa dalam kehidupan penulis, bersusah payah sudah membesarkan penulis, memberikan kasih sayang yang amat

luar biasa dan memberikan pendidikan sedari kecil kepada penulis, dan mendoakan yang terbaik untuk penulis.

14. Teruntuk diri sendiri Nabilah Ananda Lubis, terimakasih sudah bertahan dengan manis pahitnya perjalanan menuju kesuksesan, semoga cita-cita kecil penulis dapat tercapai, yang membuat penulis terus berjalan adalah penulis percaya “ Rezeki gajah tidak akan bisa di ambil semut dan rezeki semut tidak akan pernah bisa jadi milik gajah” kalimat tersebut menjadi kalimat favorite penulis yang selalu mengingatkan penulis untuk percaya segala sesuatu yang akan menjadi nikmat kita tidak akan pernah tertukar dengan nikmat orang lain.
15. Fadly Lubis & Sakinah Humairoh, Maysarah Lubis & Nurfansyah, Ichwannudin Lubis & Sity Fatimah, Burhannudin Lubis seluruhnya selaku saudara kandung dan ipar saya yang sudah memberi dukungan langsung dan tidak langsung dalam penulisan skripsi ini
16. Tak lupa juga semua keponakan tersayang yang nan lucu memberi semangat kepada penulis
17. Sahabat Untill Jannah saya Alya Fachira Lubis, yang sedari SMA sudah seperti saudara bagi saya, daftar kuliah sama dan di tempat yang sama satu jurusan, dan selalu mengingatkan saya dalam kebaikan
18. Nazwa Sahila, sahabat saya yang selalu mengisi hari-hari penulis dengan tawa dan tingkah polosnya, selalu menyempatkan waktu untuk menemani kemanapun penulis membutuhkan bantuannya
19. Teman dekat dan seperjuangan administrasi publik, Christo Aldo Manalu, Drajat Tri Cahya, Annisa Sofiana, Novia Putri Ananda, Beby Olivia, Siti

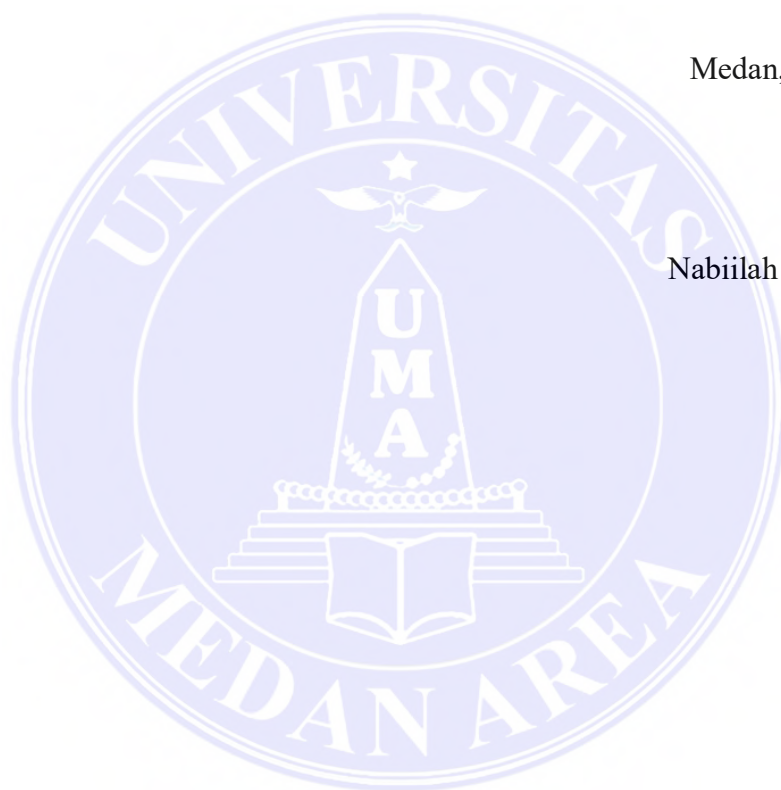
Firania Audiva, Angelica, Putri Nur, Sindhu dan seluruh teman kelas C1 malam yang saling mendukung, mengingatkan dan sama-sama berjuang untuk meraih gelar sarjana, semoga kelak kita menjadi orang yang bermanfaat untuk banyak orang.

20. Teman akrab saya Patrik Dwi, Anitya Jauza, Poppy Aurelia, Annisa Radila, Aulia Khanza, Maulidya chintya, Balqis Salsabila, webby salsabila, Vina Amalia, yang saling mendoakan dan memberi semangat

Medan, 25 Mei 2023

Penulis,

Nabilah Ananda Lubis



## DAFTAR ISI

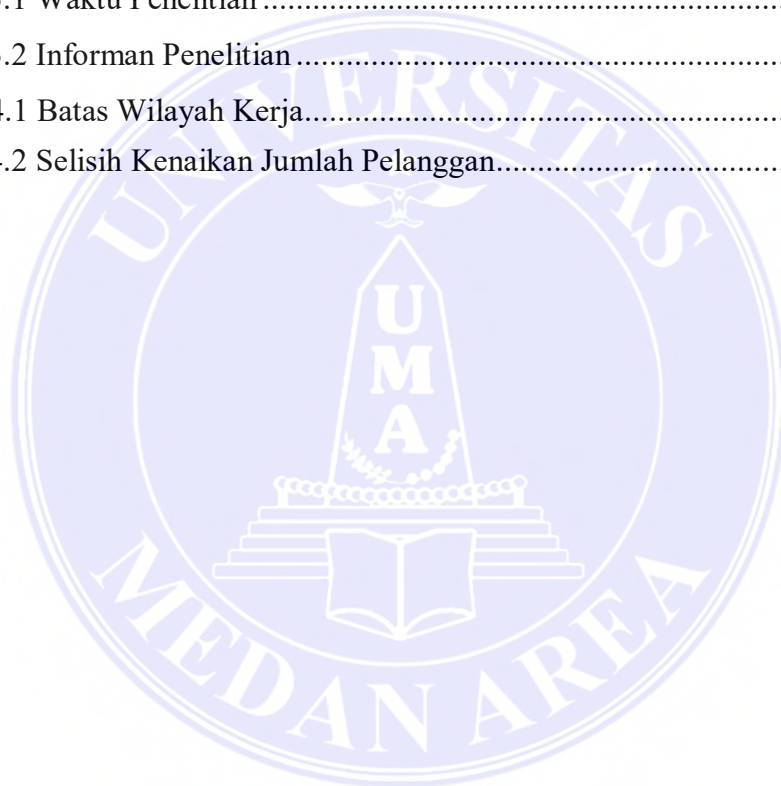
	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Pelayanan Publik .....	11
2.1.1 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	12
2.2 Definisi Kualitas .....	14
2.3 Pelayanan.....	16
2.3.1 Definisi Pelayanan.....	16
2.3.2 Karakteristik Pelayanan.....	17
2.3.3 Strategi Pelayanan .....	18
2.4 Kualitas Pelayanan.....	19
2.4.1 Pengertian Kualitas pelayanan .....	19
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	20
2.4.3 Defenisi Pelanggan.....	23
2.4.4 Indikator Pelanggan.....	24
2.5 Air Bersih.....	25
2.5.1 Sumber-sumber Air Baku .....	26
2.6 Penelitian Terdahulu .....	28
2.7 Kerangka Berfikir .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	32



3.2.2 Waktu Penelitian .....	32
3.3 Sumber Data.....	32
3.3.1 Data Premier .....	33
3.3.2 Data Sekunder .....	33
3.4 Informan Penelitian.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian .....	39
4.1.1 Wilayah Kerja Pelayanan .....	41
4.1.2 Visi dan Misi.....	43
4.1.3 Struktur Organisasi.....	45
4.1.4 Kualitas Pelayanan Pelanggan berdasarkan penyesuaian tarif .....	46
4.1.5 Tugas Dan Fungsi Kerja Jabatan Perumda Tirtanadi Cabang Delitua	52
4.1 Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 Data Pelanggan .....	58
4.2.2 Proses Pengolahan Air Yang Di Suplai Kepada Pelanggan .....	59
4.2.3 Layanan Pengaduan Pelanggan .....	64
4.3 Pembahasan Penelitian.....	67
4.4 Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	85
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>88</b>
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pengaduan Langsung Pelanggan.....	6
Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Bulan Desember .....	7
Tabel 1.3 Jumlah Keluhan Bulan Januari .....	7
Tabel 1.4 Jumlah Keluhan Bulan Februari .....	7
Tabel 1.5 Jumlah Pelanggan.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	32
Tabel 3.2 Informan Penelitian .....	34
Tabel 4.1 Batas Wilayah Kerja.....	42
Tabel 4.2 Selisih Kenaikan Jumlah Pelanggan.....	59



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Tampak Depan Kantor Perumda Tirtanadi.....	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	45
Gambar 4.3 Penyesuaian Tarif .....	46
Gambar 4.4 Banner Nomor Layanan Pelanggan .....	65
Gambar 4.5 Sarana Dan Prasarana.....	66



## DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Bagan 4.1 Jumlah Pelanggan .....	52



## DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1 Jumlah Pelanggan Wilayah 01 .....	58
Grafik 4.2 Jumlah Pelanggan Wilayah 02 .....	58





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	94
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian.....	97
Lampiran 3 Surat Pelaksanaan Riset.....	98
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	99
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Riset.....	113



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kondisi pelayanan publik di Indonesia saat ini masih jauh dari kata maksimal hal ini dikarenakan lumrahnya praktek kolusi, korupsi, dan nepotisme. Tidak hanya itu pelayanan publik masih dianggap belum maksimal karena kurangnya kesadaran masyarakat untuk menekan para birokrat agar bekerja maksimal untuk meningkatkan profesionalitas kerja. Satu bentuk penilaian dari penikmat pelayanan (konsumen) akan pelayanan yang di terima dan diinginkan konsumen disebut dengan kualitas pelayanan. Apabila kebutuhan yang diinginkan konsumen terpenuhi dan sesuai harapan maka kualitas yang diberikan bisa di bilang sangat berkualitas begitupun sebaliknya jika pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan keinginan atau ekspektasi konsumen maka kualitas pelayanan yang di berikan jauh dari kata berkualitas. Konsumen yang puas akan suatu pelayanan maka konsumen tersebut akan terus menggunakan jasa pelayanan tersebut, berawal dengan itu maka konsumen akan berubah alih menjadi pelanggan.

Sehubungan adanya masalah tujuan pembangunan berkelanjutan (TPB) atau *Sustainable Development Goals (SDGs)* atau *Global Goals* dengan Tujuan SDGs nomor 6 (enam) yang dimana pada bagian lingkungan hidup menjamin kelancaran akses akan mendapatkan air bersih dan sanitasi untuk seluruh masyarakat secara universal.

Bidang pelayanan jasa, kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting dalam menentukan perkembangan perusahaan agar tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen. Standart Mengetahui konsumen dalam keadaan puas diperlukan bentuk suatu pemahaman yang jelas disebut sebagai kepuasan pelanggan. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan di segala penjuru kehidupan dalam bentuk barang atau jasa, yang disediakan dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di daerah, pusat dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan tujuan pemenuhan kebutuhan masyarakat dan keberlangsungan ketentuan yang berlaku.

Davidow dan Uttal (1989) mengatakan pelayanan ialah satu usaha dalam bentuk jasa maupun lainnya yang mengutamakan kepuasan konsumen. Sementara presiden Jokowi pada pelantikan tanggal 20 oktober 2019 melontarkan *statement* bahwa pemerintah tidak hanya merancang dan menjalankan kebijakan, tetapi juga memberikan rasa puas kepada masyarakat agar dapat menikmati pelayanan yang di berikan dan ikut menikmati hasil pembangunan (Kementrian Luar Negeri, 2019 ). Harapan masyarakat kepada pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal dan pelayanan tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat.

Mewujudkan bukti nyata dari keberhasilan reformasi birokrasi yang telah di laksanakan pemerintah, maka keberhasilan birokrasi tak luput dari 5 (lima) prinsip pelayanan publik yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan. Benteng utama berjalannya suatu perusahaan ialah memiliki kualitas pelayanan yang maksimal, yang mana perusahaan mampu siap siaga menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan bisa dimaksimalkan dengan berbagai cara seperti memberikan rasa hormat, sopan, ramah dan profesional kepada konsumen. Jika konsumen merasa puas akan pelayanan yang di berikan, maka konsumen akan terus menerus menggunakan kembali pelayanan tersebut. Kondisi umum sumber daya air di Indonesia berdasarkan hasil riset pusat penelitian dan pengembangan Sumber Daya Air Kementrian Pekerjaan Umum tahun 2009 disebutkan bahwa Indonesia masih memiliki cadangan air yang cukup besar yaitu sebanyak 2.530 km<sup>3</sup>. Atau menduduki peringkat ke 5 (lima) di dunia sebagai negara yang memiliki cadangan air yang besar. Walau begitu, faktanya sumber daya air di Indonesia masih belum merata pesebarannya, Hal ini di perparah dengan bertambahnya jumlah penduduk yang tidak merata.

Forum Air Dunia II (*word water forum*) di Den Haag pada maret 2000 sudah memprediksi Indonesia termasuk salah satu negara yang akan mengalami krisis air pada tahun 2025. Penyebabnya adalah melemahnya perihal pengelolaan air. Salah satu di antaranya ialah pemakain air yang tidak efisien dan berlebihan. Sementara standart volume air yang dibutuhkan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sangatlah besar, dan harus memiliki kualitas air yang memenuhi standart layak pakai.

Sulitnya air bersih akan mengakibatkan penyakit diare, Menurut *World Helath Organization* (WHO) di Indonesia diare merupakan penyebab kematian terbesar ke 2 (dua) bagi anak-anak di bawah umur 5 (lima) tahun. Setiap tahun, diare membunuh 525.000 balita dan menyebabkan 1,7 juta penyebab kematian dari semua umur, dan peringkat ke-5 pada balita. Air bersih sangat bermanfaat oleh manusia baik untuk digunakan konsumsi maupun aktivitas sehari-hari. Air

yang dapat kita konsumsi harus memenuhi standart tertentu dengan ciri-ciri air bersih yaitu: air tidak berbau, air bebas dari polutan, air memiliki kadar oksigen yang tinggi, air harus dengan PH yang normal, serta tidak berwarna dan keruh.

Menjaga kelestarian air bersih dialam agar jauh dari pencemaran lingkungan di sebut sebagai sanitasi. Sehingga menciptakan kualitas air yang bersih sesuai dengan standart tidak mengandung bakteri E-Coli, air yang mengandung kadar kimiawi yang rendah. Kadar kimiawi itu seperti PH, zat besi, deterjen, sianida, pestisida, timbal, seng, dll. Tersedianya air bersih tentu akan berdampak positif bagi hidup manusia. Tanpa air kita manusia, hewan, dan tumbuhan tidak dapat bertahan lama untuk hidup. Secara khusus bagi manusia yang mana air sangat di perlukan untuk mendorong berbagai aktivitas kehidupan sehari-hari.

Diketahui bahwa tubuh manusia terdiri dari 70% air, dan manusia dapat bertahan jika tidak makan 7 (tujuh) hari, namun manusia tidak dapat bertahan hidup dalam waktu 3 hari jika tidak minum. Mendapatkan air bersih bisa melalui sumber daya air baku yang bisa digunakan untuk diminum yang sumbernya bisa dari mata air langsung atau air permukaan seperti sungai, danau, bendungan, air tanah contohnya seperti: sumur bor dan air hujan. Secara keseluruhan sumber air di atas, kualitas sumber yang langsung dari mata air terlihat lebih jernih dibandingkan dengan kualitas sumber air dari permukaan pada umumnya. Mata air lebih baik digunakan dari pada air permukaan.

Kebijakan penyediaan air bersih di Indonesia sedari lama mengacu pada pasal 33 UUD 1945 ayat 3 (tiga) yang berbunyi “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk



sebesar-besarnya untuk kemakmuran masyarakat”. Penjamin yang berkelanjutan lebih di tegaskan dalam UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, bahwa memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah daerah sebagai bentuk dari pelayanan publik yang harus pemerintah daerah lakukan.

Secara umum, penyedia sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia terkhusus di daerah Sumatera Utara dikelola dan dilaksanakan oleh Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, yang mana termasuk kedalam perusahaan daerah yang menyediakan pelayanan publik dalam bidang khusus penyediaan air minum bersih yang layak minum. Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara memiliki 1 (satu) kantor pusat dan 21 (dua puluh satu) kantor cabang yang tersebar di berbagai daerah Sumatera Utara seperti daerah kantor Cabang Medan Denai, Cabang Medan Diski, Cabang Sunggal, Cabang Berastagi, Cabang Belawan Kota, Cabang Sidempuan, dan Cabang Delitua, yang dimana Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua menjadi tempat peneliti untuk melakukan penelitian.

Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara menerapkan *Good Corporate Governance* Sebagai upaya dalam Meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan yang tersebar di penjuru daerah sesuai dengan fungsi utama Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara adalah menyediakan air mengalir 1X24 jam.

Namun pada kenyataannya fungsi utama tersebut tidak berjalan hal ini di tandai dengan banyaknya keluhan pelanggan akan debit air kecil, air kotor, mati air. Fenomena tersebut dapat dilihat melalui tabel 1.1

**Tabel 1.1 Pengaduan Langsung Pelanggan**

Tanggal Kontak	Nama	Alamat	Pengaduan
2022-12-07	Nurbaiti	Jl. Kantor pln johor	Air mati tolong di tindak lanjuti
2022-12-08	Ahsin nuriadi	Perum Taman Putri Deli	Air keruh, sekarang mati air satu komplek
2022-01-04	Eva	Karya ujung no.68	Air mati sudah 4 hari
2022-01-06	Windu Haryanti	Komp.Taman Johor mas bloc D	Air mati dari kemarin tadi hidup air nya kuning juga,seperti, menggunakan pompa, kami yang tidak pakai pompa air tidak hidup
2022-01-18	Adelia	Jl. Pelajar	Air sudah mati 2 hari

Sumber : *Peneliti, 2023*

**Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Bulan Desember**

Uraian	Jumlah Masuk	Jumlah Selesai
Mati Air	62	62
Air kecil	8	8
Air Kotor	34	34
Pipa Bocor	28	28

**Tabel 1.3 Jumlah Keluhan Bulan Januari**

Uraian	Jumlah Masuk	Jumlah Selesai
Mati Air	72	72
Air Kecil	23	23
Air Kotor	35	35
Pipa Bocor	63	63

**Tabel 1.4 Jumlah Keluhan Bulan Februari**

Uraian	Jumlah Masuk	Jumlah Selesai
Mati Air	48	48
Debit Air Kecil	23	23
Air Kotor	38	38
Pipa Bocor	59	59

Terdapat juga data berupa jumlah akumulasi berlangganan pertahun selama 5 (lima) tahun terakhir, dimana Perumda Tirtanadi Cabang Delitua sedari Desember tahun 2018 sampai dengan Desember 2022 sudah memegang jumlah sebesar 143,466 pelanggan terdaftar berlangganan air bersih.

**Tabel 1.5 Jumlah Pelanggan 5 Tahun Terakhir**

Tahun	Jumlah
Desember 2018	26,873
Desember 2019	27,934
Desember 2020	28,811
Desember 2021	29,537
Desember 2022	30,311
Total	143,466

Sumber: *Siap Tirtanadi*

Berdasarkan fenomena diatas dapat dilihat beberapa keluhan akan kualitas pelayanan terkait, air mati, air keci, air kotor dan jumlah keluhan setip bulannya meningkat maka peneliti tertarik untuk melakukan observasi kembali ke lingkungan tempat dimana terjadinya keluhan terbanyak, pada daerah JL. Pelajar ujung Marindal, Perumahan Bumi Serdang Damai, Perumahan Elit Medan Resort City, Johor-Namurambe.

Sehubung dengan adanya permasalahan diatas peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Bersih Cabang Delitua Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Landasan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan pelanggan air bersih pada Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara.
- 2) Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan pelanggan air bersih Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Landasan dari rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi hasil dari pada Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Bersih Cabang Delitua Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Tujuan yang ingin di capai ialah :

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap pelanggan air bersih pada Perusahaan umum daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara.
- 2) Untuk mengetahui faktor penghambat dalam memberikan pelayanan air bersih pada lokasi Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara.



## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini terbagi menjadi dua manfaat yang pada dasarnya memberikan informasi bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini:

### 1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan sebagai rujukan pengembangan ke-ilmuan dalam Program Studi Administrasi Publik yang khususnya berkaitan dengan “Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Bersih Cabang Delitua Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara “. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan masukan pertimbangan secara akademis dan menjadi referensi tambahan dalam kajian keilmuan bidang Administrasi Publik dan Ilmu Pemerintahan lainnya

### 2) Manfaat praktis

Manfaat praktis ini ditujukan dengan harapan dapat memberi manfaat kepada semua pihak yang berkontribusi positif terhadap masukan dan saran bagi instansi terkait maupun masyarakat dalam memberikan kualitas pelayanan publik. Manfaat bagi penulis diharapkan dapat menambah informasi dan memperluas wawasan terkait kualitas pelayanan prima, Serta jadi pembelajaran yang berharga untuk terus semangat mempelajari ilmu pengetahuan pada bidang Administrasi Publik

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pelayanan Publik

Hakekatnya suatu pelayanan publik memiliki ruang lingkup yang sangat luas tidak hanya terbatas pada pelayanan dalam arti sempit yakni pada proses pelayanan tatap muka (bertemu) antar unsur yang melayani (pegawai pemerintah) dengan orang yang dilayani (publik) akan tetapi juga terletak pada seluruh proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakat (pelayan dalam arti luas) seperti pemenuhan kebutuhan masyarakat, kebutuhan jembatan, pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap jalan yang baik, pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap sarana kesehatan, kebutuhan masyarakat terhadap sarana dan prasarana perekonomian, kebutuhan masyarakat akan air bersih, kebutuhan masyarakat akan segala proses pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan masyarakat dalam suatu negara.

Menurut Sumarsono dalam Dwiyanto (2008) pelayanan publik merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna, pengguna yang dimaksud di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan kartu penduduk (KTP) akta kelahiran, akte nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin jaringan pembangunan, izin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan lain sebagainya.

### 2.1.1 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Menurut (Erwan Agus Purwanto, 2009) pelayanan publik memiliki prinsip yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima adalah:

1) Partisipatif

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya

2) Transparan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti: persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya. Masyarakat juga harus diberi akses yang sebesar-besarnya untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila mereka merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah

3) Responsif

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya. Tidak hanya terkait dengan bentuk dan jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan akan tetapi juga terkait dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Sebagai klien masyarakat, birokrasi wajib mendengarkan

aspirasi dan keinginan masyarakat yang menduduki posisi sebagai agen

4) Tidak Diskriminatif

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti: status sosial, pandangan politik, enisitas, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan sejenisnya

5) Mudah dan Murah

Penyelenggaraan pelayanan publik dimana masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan dan membayar *fee* untuk memperoleh layanan yang mereka butuhkan harus diterapkan prinsip mudah, artinya berbagai persyaratan yang dibutuhkan tersebut masuk akal dan mudah untuk dipenuhi. Murah dalam arti biaya yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut terjangkau oleh seluruh warga negara

6) Efektif dan Efisien

Penyelenggaraan pelayan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya (untuk melaksanakan mandat konstitusi dan mencapai tujuantujuan strategis negara dalam jangka panjang) dan cara mewujudkan tujuan tersebut dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah

### 7) Aksesibel

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dapat dijangkau oleh warga negara yang membutuhkan dalam arti fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat, gampang ditemukan, dll.) dan dapat dijangkau dalam arti non-fisik yang terkait dengan biaya dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut

### 8) Berkeadilan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memiliki berbagai tujuan. Salah satu tujuan yang penting adalah melindungi warga negara dari praktik buruk yang dilakukan oleh warga negara yang lain.

## 2.2 Definisi Kualitas

Kualitas terbagi banyak defenisi yang berbeda, menurut (Hendy Tannady, 2015) kualitas adalah kegiatan melakukan sesuatu yang disebut dengan perbaikan kualitas yang berkelanjutan. Kualitas merupakan salah satu bentuk yang berpengaruh pada produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001), sehingga dapat di defenisikan bahwa kualitas pelayanan dalam pemenuhan keinginan seta ketepatan dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

(David A Garvin dalam Dinawan (2010) baik atau buruknya kualitas suatu produk atau jasa dapat dinilai melalui 8 (delapan) dimensi kualitas, yaitu:



1) Kinerja (*Performance*)

Kinerja ialah satu pencapaian yang telah dilaksanakan oleh seseorang demi memenuhi satu tuntutan sesuai dengan tanggung jawab kerja yang diberikan oleh perusahaan

2) Fitur (*Features*)

Fitur merupakan suatu karakter yang menggambarkan ciri khas khusus berbentuk logo yang biasanya dapat ditemukan pada berbagai alat elektronik seperti televisi dan handphone

3) Keandalan (*Realibility*)

Keandalan merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan atau mengerjakan suatu pekerjaan dengan baik dan bahkan melebihi ekspektasi untuk menunjukkan kemampuan dalam memberikan pelayanan secara prima dan akurat

4) Kesesuaian (*Conformance*)

Kesesuaian yang dimaksud ialah kelarasan mengenai pendapat, paham, kombinasi warna, nada, dan kecocokan dalam berbagai hal untuk mencapai hasil yang maksimal

5) Ketahanan (*Durability*)

Ketahanan yang dimaksud berkaitan dengan berapa lama tahan suatu barang agar dapat digunakan secara terus-menerus, semakin lama dan semakin sering barang digunakan maka kualitas yang digunakan juga kualitas terbaik

6) Kemampuan Pelayanan (*Serviceability*)

*Serviceability* merupakan kemudahan, kecepatan, kompetensi, dan kenyamanan, dalam melakukan pemeliharaan dan perbaikan kualitas

7) Estetika (*Aesthetics*)

Estetika yang dimaksud ialah segala hal mengenai keindahan, yang menyangkut apresiasi keindahan yang menjadi daya tarik suatu produk atau barang

8) Kesan Kualitas (*Perceived Quality*)

Kesan kualitas adalah suatu persepsi pelanggan dalam bentuk apresiasi terhadap kualitas secara keseluruhan atau keunggulan suatu produk atau jasa dibandingkan dengan produk atau jasa lain yang sesuai dengan keinginan.

## 2.3 Pelayanan

### 2.3.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin baik secara fisik atau jasa demi melaksanakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2008). Salah satu cara agar penjualan jasa lebih unggul dibandingkan dari para pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu dan memenuhi tingkat kepentingan pelanggan.

Menurut Gronross (Ratminto & Winarsih, 2005) pengertian pelayanan adalah suatu aktivitas atau sekumpulan aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan

karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan sebagai pemberi pelayanan untu memecahkan permasalahan pelanggan.

### 2.3.2 Karakteristik Pelayanan

Karakteristik pelayanan terbagi menjadi beberapa bagian menurut (Zamke dalam Ratminto dan Atik, 2005) yaitu:

- 1) Konsumen memiliki pengalaman memories dalam menerima pelayanan yang tidak bisa dijual atau diberikan kepada orang lain
- 2) Tujuan penyelenggaraan pelayanan merupakan satu ke unikkan dimana setiap konsumen dan kontak mata yang terjadi dianggap *special*
- 3) Pelayanan terjadi di satu tempat tertentu dan tidak dapat disimpan di gudang atau di kirimkan secara bebas
- 4) Konsumen dapat melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapan yang diinginkan dengan pengalaman yang di berikan melalui pikiran pelanggan
- 5) Jika dalam pemberian pelayanan terjadi miss komunikasi atau kesalah satu-satunya cara yang bisa dilakukan oleh karyawan untuk memperbaiki kesalahan tersebut adalah meminta maaf kemudian memperbaiki kesalahan jika terjadi
- 6) Dalam memberikan pelayanan *point* penting ialah suatu moral yang tumbuh dari dalam diri karyawan untuk memberikan pelayanan serta menentukan kelancaran proses pemberian pelayanan.

### 2.3.3 Strategi Pelayanan

Menurut (Daryanto dan Ismanto, 2014), ada keterampilan dasar yang dapat diterapkan dalam semua strategi pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Karyawan harus pusatkan perhatian pada pelanggan, Contohnya: dengan cara mendengarkan dengan penuh perhatian, tidak memotong pembicaraan pelanggan, dan menanggapi pembicaraan pelanggan apabila pelanggan membutuhkan tanggapan karyawan
- 2) Memberikan pelayanan yang efisien, Contohnya: dapat di tempuh dengan cara melayani pelanggan berikutnya segera setelah selesai dengan pelanggan pertama, sesuai dengan antrian, serta merencanakan apa yang akan dilakukan selanjutnya untuk menindak lanjuti pelayanan sampai tuntas
- 3) Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan, Contohnya: dengan cara mengenali kehadiran pelanggan dengan segera tanpa mengkurui pelanggan, melontarkan pujian dengan tulus serta memberikan apresiasi kepada pelanggan
- 4) Membina hubungan baik dengan pelanggan, Contohnya: dengan cara mendengarkan cerita pelanggan dan menunjukkan perasaan bahwa anda mengerti dan memahami perasan pelanggan
- 5) Dapat menentukan keinginan pelanggan, Contohnya: dengan cara menanyakan kepada pelanggan mengenai apa keinginan pelanggan kemudian menarik kesimpulan dari apa yang di ceritakan oleh pelanggan

- 6) Mengalihkan pelayanan ke orang lain, Contohnya: dengan cara apabila seorang pelanggan meminta pelayanan diluar kemampuan karyawan, maka cara terbaik adalah dengan mengalihkan pelayanan tersebut kepada orang lain yang lebih mampu untuk melakukan pelayanan.

## 2.4 Kualitas Pelayanan

### 2.4.1 Pengertian Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan menurut (Dwiyanto, 2006) merupakan kemampuan organisasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna jasa (pelanggan) baik itu pelayanan teknis maupun Administrasi. Kualitas pelayanan pada bagian Administrasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh instansi yang memberikan pelayanan administratif di sebuah instansi daerah dalam membantu memenuhi kebutuhan untuk melihat kualitas pelayanan harus pada standart pelayanan yang berlaku (Mukarom dan Laksana, 2015).

Secara keseluruhan menurut (Model Oliver, 1993) dalam buku Lena Ellitan kualitas pelayanan di tentukan oleh kesesuaian keinginan yang di hasilkan dari perbandingan keinginan dan kinerja yang di rasakan konsumen. Banyaknya jenis pelayanan umum di negeri ini dengan beragam persoalan dan penyebab yang beragaam pula, sehingga perlu di cari satu metode yang mampu menjawab persoalan kualitas pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik menurut pasal 1 ayat 2 UU No. 25/2009 disebut bahwa setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang di bentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya semata-mata untuk kegiatan pelayanan.



## 2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Berdasarkan (Zeithaml, Parassuraman dan Berry, 1988) dalam (Hardiyansyah, 2011). Yang menjelaskan bahwa ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada 5 (lima) dimensi, yaitu:

### 1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan ialah kinerja yang harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti mengenai ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan. Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak awal, dapat meningkatkan kualitas pelayanan contohnya: pelayanan yang jujur terhadap pelanggan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menciptakan pelayanan yang tepat dan baik di Perusahaan Umum Daerah Tirtandi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara. Adapun indikatornya yaitu :

1. Keandalan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan yang jujur dan berkualitas
2. Keandalan pegawai dalam memudahkan teknis pelayanan.

Artinya dalam memberikan pelayanan karyawan diharapkan memiliki pengetahuan dasar, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalitas kerja yang tinggi, dalam memberi pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan atas kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Parasuraman, 2001)

## 2) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan menurut (Tjiptono, 2012) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan serta merespon permintaan pelanggan dengan sigap. Suatu organisasi harus menyadari betapa pentingnya kualitas pelayanan yang daya tanggap yang cepat. Dan juga suatu sikap kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang akurat di instansi Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara. Adapun indikatornya meliputi :

1. Respon pegawai pelayanan terhadap keluhan dan saran dari masyarakat
2. Kemampuan pegawai dalam membantu pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Hal itu dikarenakan setiap orang yang menginginkan pelayanan membutuhkan keterangan mengenai pelayanan yang di berikan agar jelas dan mudah di mengerti. Maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peran penting atas pemenuhan sebagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

## 3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang dimaksud memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh karyawan yang memberikan pelayanan. Serta mampu memberikan kepastian jaminan dalam hal pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat atau

pelanggan terhadap instansi Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Proinsi Sumatera Utara. Adapun indikatornya meliputi:

1. Kemampuan administrasi petugas pelayanan
2. Kemampuan pegawai dalam memberikan kepastian dan rasa

Dengan begitu pelanggan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan instansi tersebut dilakukan secara tuntas sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, serta kelancaran kualitas pelayanan (Parasuraman, 2001). Tidak hanya keterampilan karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen instansi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap karyawan melakukan pelayanan secara serius untuk memuaskan pelanggan

#### 4) Empati (*Empthy*)

Empati atau perhatian dalam kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk dari rasa keseriusan, simpatik, pengertian terhadap pihak-pihak yang berkepentingan. Bertujuan untuk memberikan rasa perhatian yang penuh terhadap pelanggan dengan ber upaya memahami kemauan masyarakat di instansi Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara. Adapun indikatornya meliputi:

1. Perhatian pegawai dalam melakukan pelayanan
2. Keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan

Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Empati tersebut mempunyai inti yaitu, mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian,

keseriusan, simpatik, dalam berbagai permasalahan yang di alami oleh pelanggan

#### 5) Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud dapat diartikan ialah suatu bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan manfaat yang dapat dirasakan, sehingga pelanggan merasa terpenuhi kebutuhannya dan sakalian memperlihatkan prestasi kerja atas pelayanan yang diberikan (parasuraman, 2001). Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

### 2.4.3 Defenisi Pelanggan

Menurut (Griffin, 2007) defenisi pelanggan (*Customer*) Pelanggan adalah seseorang yang melakukan suatu hal berkali-kali hingga terbiasa untuk membeli sesuatu yang diinginkan. Kebiasaan itu terbentuk melalui interaksi jual beli yang sering dilakukan pada waktu tertentu.

Definisi nilai pelanggan (*Customer value*) menurut (Kotler dan Keller 2009) adalah “ *the difference between the prospective customer’s evaluation of all the benefits and all the cost of an offering and the perceived alternatives*”(selisih antara nilai yang diperoleh pelanggan dengan memiliki dan menggunakan suatu produk dengan biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh produk tersebut). Menurut (kotler dan Keller, 2009) kepuasan pelanggan (*customer sqtisfaction*)

adalah suatu tingkatan dimana ekspektasi perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pelanggan. (Angelova dan Zekiri, 2011) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan sebagai acuan evaluasi atas apa yang pelanggan terhadap satu produk atau jasa.

Membentuk loyalitas pelanggan merupakan salah satu cara untuk mempertahankan berlangsungnya kegiatan perusahaan dengan terciptanya pelanggan yang loyal tentu akan memberikan keuntungan bagi perusahaan sebagai produsen (Lutfi, Suharyono, dan Kadarisman, 2016). Menurut Yongdong Shi dkk, 2014 (Dalam Jurnal Arfifahani, 2018) loyalitas pelanggan dapat dilihat dan ditentukan oleh 4 (empat) aspek yaitu:

- 1) *Repurchase* (niat pembelian ulang)
- 2) *Intention to recommend* (niat untuk merekomendasikan)
- 3) *Positive word of mouth intensions* (menyebarkan pemberitaan yang positif dari mulut-kemulut)
- 4) *Preference* (tidak mudah terpengaruh dengan jasa lain)

#### **2.4.4 Indikator Pelanggan**

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan 4 (empat) indikator menurut (fandy tjiptono, 2014) antara lain:

- 1) Kepuasan Pelanggan Keseluruhan ( *Overall Customer Satisfaction*)

Merupakan salah satu cara sederhana untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan cara dapat menanyakan langsung kepada pelanggan seberapa puas dengan pelayanan produk atau jasa yang diberikan secara langsung



2) Konfirmasi Harapan ( *Confirmation of Expectation* )

Merupakan filosofi kepuasan yang tidak dapat di ukur langsung, namun di simpulkan berdasarkan dengan harapan pelanggan apakah puas atau tidak kepasan ang di maksud ialah kinerja nyata, produk, atau sejumlah atribut perusahaan

3) Niat Beli Ulang ( *Repurchase Intention* )

Merupakan kepuasan pelanggan yang dapat di ukur secara perilaku dengan cara menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja kembali atau menggunakan kembali jasa intans

4) Kesiediaan Untuk Merekomendasi ( *Wilingness to Recommend* )

Diharapkan pelanggan yang sudah berulang kali membeli atau menggunakan jasa atau produk di suatu perusahaan, pelanggan bersedia untuk melakukan rekomendasi kepada teman, atau keluarga dan lingkungan tempat tinggal.

## 2.5 Air Bersih

Air dan sanitasi merupakan hal yang saling berkesinambungan yang tidak dapat dipisahkan. (Kepmenkes No.1405/MENKES/SK/XI/2002 halaman 4) adalah air yang digunakan untuk melakukan keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat standart sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan air dapat diminum apabila di masak.

Menunjang kemurnian air bersih dan sanitasi menjadi bagian paling penting untuk manusia. Sangat disayangkan air bersih dan sanitasi belum sepenuhnya terpenuhi di berbagai penjuru dunia. Dasarnya di dunia ini memilik cukup air bersih untuk memenuhi kebutuhan dasar kehidupan manusia. Tetapi dikarenakan

tingkat ekonomi yang lemah atau infrastruktur yang buruk, membuat jutaan orang meninggal dunia setiap tahunnya, dikarenakan munculnya penyakit yang menyangkut dengan pasokan air yang tidak memadai dan sanitasi yang buruk.

Diperkirakan 1,1 miliar orang didunia tidak memiliki akses terhadap pasokan air bersih dan 2,6 miliar orang kekurangan sanitasi yang memadai (UNICEF & WHO, 2004). Bahkan setiap harinya hampir 1.000 anak meninggal dunia karena penyakit-penyakit yang terkait dengan buruknya kualitas air dan sanitasi (PBB, 2015).

### 2.5.1 Sumber-sumber Air Baku

Sumber air adalah tempat buatan yang berisikan air di atas maupun di bawah permukaan tanah ( PP No. 121 tahun 2015 pasal 1 ayat 3) menurut (PP No. 122 tahun 2015 pasal 1 ayat 1) air baku untuk dijadikan air minum, yang mana air baku merupakan air yang berasal dari sumber air permukaan seperti, air tanah air hujan dan air laut yang memenuhi mutu tertentu sebagai air baku untuk diminum.

#### 1) Air Permukaan

Air permukaan yang dimaksud ialah air hujan yang mengalir di permukaan bumi. Umumnya air permukaan bumi masih terdapat kotoran baik itu berasal dari lumpur, batang-batang kayu, daun-daun yang terkontaminasi oleh abu. Air permukaan terbagi 2 macam, yaitu: air sungai dan air rawa/danau (Sutrisno, 2010). Air sungai yang ingin digunakan sebagai air minum haruslah dilakukan pengolahan yang sempurna, dikarenakan air sungai memiliki kotoran yang tinggi. Begitu juga pada air rawa/danau jika

ingin digunakan untuk minum air rawa/danau harus dilakukan pengolahan sempurna dikarenakan warna air yang sudah kecoklatkan yang berasal dari adanya zat-zat tumbuhan yang sudah membusuk contoh asam humus yang larut dalam air. (Sutrisno, 2010)

## 2) Air Tanah

Air tanah terbagi tiga macam, yaitu: air tanah dangkal, air tanah dalam dan mata air (Sutrisno, 2010). Air tanah dangkal, terjadi karena adanya proses peresapan air dari permukaan tanah. Lapisan tanah yang dimaksud berfungsi sebagai saringan (Sutrisno, 2010)

## 3) Air Hujan

Air hujan termasuk air yang jernih, namun dengan adanya polusi udara yang terpapar seperti kotoran industri/debu yang dapat membuat air hujan menjadi terkontaminasi. Jika ingin menggunakan air hujan sebagai air minum, jangan menampung air hujan saat baru turun, karena air yang hujan yang baru turun masih mengandung polusi atau kotoran (Sutrisno, 2010)

## 4) Air Laut

Air laut sudah sangat terkenal akan ciri khasnya yang mempunyai sifat asin yang mengandung garam NaCl sebesar 3%. Dengan begitu jika ingin menggunakan air laut untuk diminum harus melalui pengolahan khusus. (Sutrisno, 2010).

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berisi mengenai Kualitas Pelayanan sebagai dasar dalam penelitian ini salah satu sumber tempat memperbanyak teori-teori yang dapat di gunakan untuk mengkaji penelitian. Namun dari pencarian penelitian sebelumnya belum ada ditemukan judul penelitian yang sama. Dengan begitu berikut penulis lampirkan penelitian terdahulu berupa jurnal penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama peneliti, judul dan tahun penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan penelitian	Persamaan Penelitian
1	Lilis Cahyani /2019/ Universitas Muhammadiyah Makassar “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar”	Hasil akhir memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar mencapai nilai 82,6% atau berada dalam kategori sangat baik.	Adapun perbedaannya pada fokus penelitian dimana fokus penelitian terdahulu yang menggunakan metode penelitian kuantitatif dan hasil akhir berbeda, serta lokasi penelitian dan juga tahun penelitian.	Terdapat persamaan pada kedua penelitian ini yaitu sama sama mengulas akan kualitas pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi,
2	Rikka Septiandini/ 2020/ Journal of Public Administration and Sociology of Development “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi”	Hasil penelitian menunjukkan Strategi yang digunakan menghasilkan suatu pelayanan yang amat berguna untuk meningkatkan kualitas pada instansi.	Kedua penelitian ini memiliki perbedaan yang jelas yang dimana, pada penelitian terdahulu, membahas akan strategi yang akan di laksanakan ke depan untuk menunjang kualitas pelayanan, sementara penelitian penulis membahas mengenaik kepuasan pelanggan dalam menerima pelayaan yang di berikan	Adapun persamaan dalam kedua penelitian ini ialah sama – sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan analisa yang digunakan yaitu metode observasi dan wawancara.
3	Nurul Ahmira Dan Herlina Sakawati/2019/Universitas Negeri Makassar ”Kualitas Penyediaan Air Bersih Di perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi responsivitas kurang baik pada penanganan keluhan, karena belum mendapat tindak lanjut yang cepat.	Terdapat perbedaan waktu dan tempat penelitian yang dimana penelitian terdahulu dilakukan di kota Makassar pada tahun 2019 sedangkan penelitian ini dilakukan di Perusahaan	Persamaan kedua penelitian ini adalah penentuan informan penelitian yang sama – sama menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> yang artinya informan

		Pada dimensi responsibilitas kurang	Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara pada tahun 2023.	yang ditunjuk ialah yang paling mengerti tentang permasalahan yang ada pada penelitian
4	Annisa Intan Sari Wulan/ 2005/ Universitas Negeri Semarang “Kualitas Air Bersih Untuk Pemenuhan Kebutuhan Rumah Tangga Di Desa Pasarean Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal”	Hasil akhir penelitian menunjukkan air sumur yang digunakan sebagian penduduk desa pasarean Kecamatan Adiwerna yang ditinjau berdasarkan sifat fisiknya tidak memenuhi syarat sebagai air layak pakai karena air keruh, berwarna serta kandungan TDS tinggi melebihi standart	Perbedaan pada penelitian ini adalah sub fokus yang di kaji pada penelitian terdahulu mengenai kualitas air bersih serta kandungan kimia yang terdapat dalam proses air bersih, sedangkan untuk penelitian yang sekarang memiliki sub fokus kualitas pelayanan yang di berikan oleh pelanggan.	Persamaannya adalah sama sama membahas mengenai kualitas

Sumber : Peneliti 2022

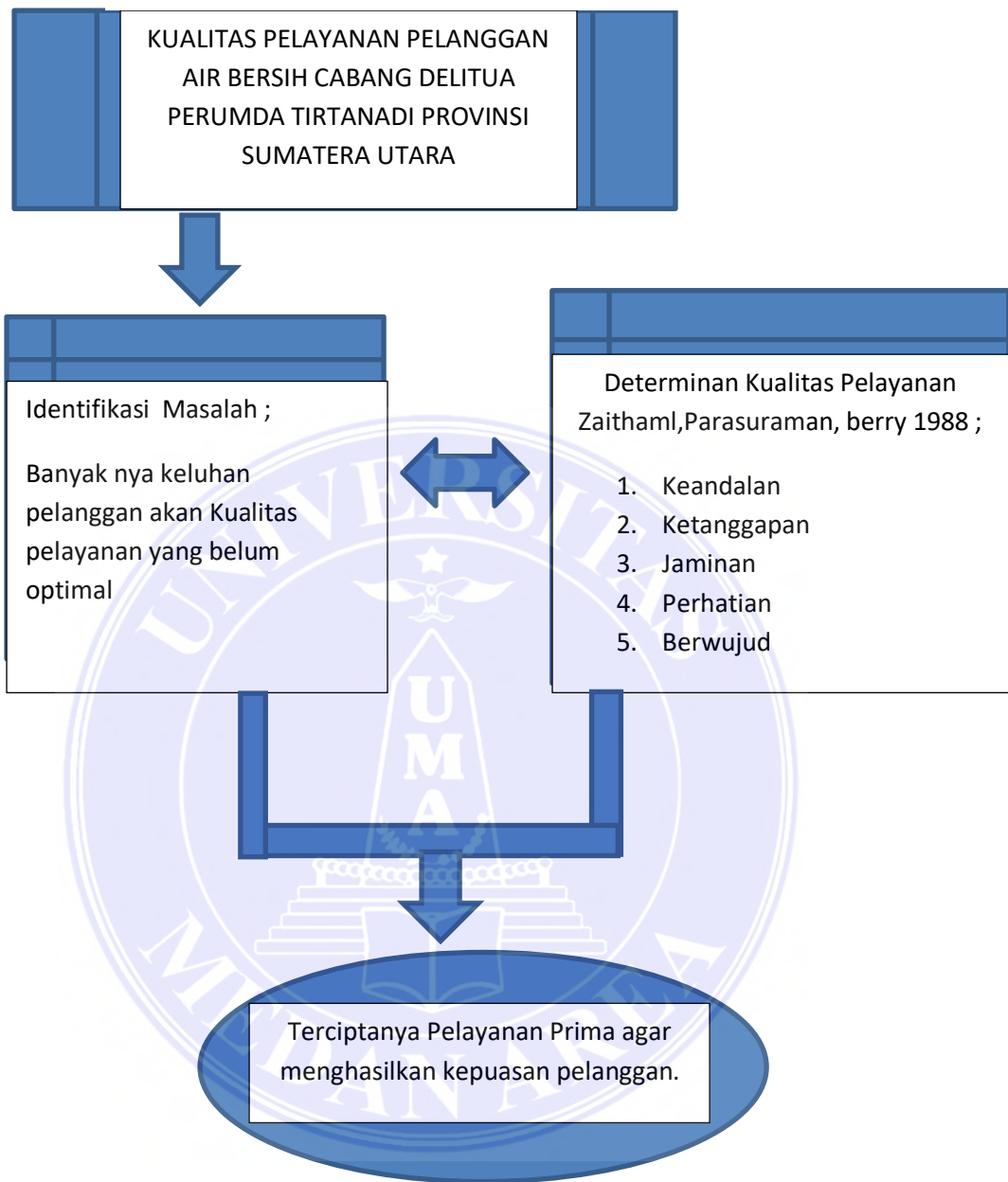
## 2.7 Kerangka Berfikir

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2017) mendefinisikan bahwa dalam penelitian kerangka pemikiran ialah satu konseptual berbicara tentang bagaimana hubungan teori dengan faktor-faktor yang telah diidentifikasi sebagai *case* atau fokus dalam penelitian. Dalam penelitian ini berikut dipaparkan tentang kerangka berpikir.

Dapat di pahami kalau kerangka pemikiran dalam penelitian ini dibuat untuk menggambarkan bagaimana berjalannya proses pelaksanaan penelitian Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Bersih Cabang Delitua Perumda Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara melalui teori (Zeithaml, Parasuraman, Berry 1988)



### Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Peneliti, 2022

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Bentuk penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif. Hal ini bertujuan untuk memfokuskan perhatian pada masalah-masalah yang ada agar dapat menggambarkan secara jelas terkait dengan fakta di lapangan, sehingga peneliti mampu memberikan informasi dengan apa adanya.

Menurut (David Williams, 1995) penelitian berbasis data kualitatif merupakan suatu upaya peneliti untuk mengumpulkan data berdasarkan pada landasan ilmiah, yang dilakukan secara ilmiah atau natural dan tentunya dapat di pertanggung jawabkan. Secara garis besar metode kualitatif adalah satu metode penelitian yang menekankan analisisnya membutuhkan pemahaman yang mendalam melalui hubungan fenomena-fenomena yang terjadi dan diamati menggunakan logika ilmiah. Melalui penelitian ini, penulis menggunakan teori Kualitas Pelayanan yang di sampaikan oleh Zeithaml, Parasuraman, Berry, yang mana kualitas pelayanan ini membahas tentang keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, berwujud yang semua menjuru demi mewujudkan Kualitas Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan.

## 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 3.2.1 Lokasi Penelitian

Memperoleh data sebagai bahan acuan untuk menjawab semua pertanyaan akan permasalahan yang ada, penulis memilih lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara ber alamat Jl. Besar Delitua, Kedai Durian, Kec. Delitua Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20355, Deli Tua.

### 3.2.2 Waktu Penelitian

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

No.	Uraian Kegiatan	Nov 2022	Des 2022	Jan 2023	Feb 2023	Mar 2023	Apr 2023	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023	Agust 2023	Sept 2023
1	Penyusunan Proposal	■										
2	Seminar Proposal		■									
3	Revisi Proposal			■								
4	Pelaksanaan Penelitian			■	■							
5	Seminar Hasil							■				
6	Revisi Skripsi							■	■	■		
7	Sidang Meja Hijau											■

*Sumber : Peneliti, 2022*

## 3.3 Sumber Data

Sumber data ialah bentuk variabel terpenting dalam penelitian ini dikarenakan sumber data dapat mempengaruhi nilai yang ada dalam proses pelaksanaan penelitian. Sumber data tersebut terbagi menjadi 2 (dua), yaitu: data primer dan sekunder

### 3.3.1 Data Premier

Cara kerja pengumpulan data primer ialah dengan cara menerima informasi data secara langsung yang terdapat di lokasi penelitian. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara dengan mengusulkan beberapa pertanyaan secara langsung dan transparan kepada informan atau dengan pihak yang terhubung. Wawancara yang dilakukan secara mata ke mata (*eye contact*) yaitu dengan terikatnya tatap wajah dan mata dengan menggunakan wawancara yang memiliki format seperti gambar, foto, video maupun suara.

### 3.3.2 Data Sekunder

Cara kerja pengumpulan data sekunder ialah dengan cara catatan tertulis maupun dokumen-dokumen yang terdapat di lokasi penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi kedua untuk mendukung data primer

## 3.4 Informan Penelitian

Menurut (Aan Komariah, 2017) informan ialah orang yang terkecimbung dalam latar penelitian dan berfungsi untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi pada latar penelitian. Untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai masalah yang sedang dibahas maka penulis menentukan informan secara sengaja atas dasar pertimbangan tertentu. Dengan begitu dapat di peroleh informasi yang akurat dan dapat di percaya baik berupa pertanyaan-pertanyaan maupun keterangan dalam bentuk data. Berikut penulis menentukan informan berdasarkan dengan wilayah fokus Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Bersih Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara.

**Tabel 3.2 Informan Penelitian**

No.	Deskripsi	Jumlah Orang	Jenis
1.	Kepala Cabang Perumda Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara Bapak. <b>Sahnun Harahap</b>	1	Informan Kunci
2.	Kepala Bagian Hublang (Hubungan Pelanggan) Perumda Tirtanadi Cabang Delitua Bapak. <b>Muhammad Syahril</b>	1	Informan Utama
3.	Kepala Seksi Pengembang Jaringan Perumda Tirtanadi Cabang Delitua Bapak. <b>Elvis Tua Harahap</b>	1	Informan Utama
4.	Kepala Laboraturium IPAM Delitua Ibu. <b>Bunga Intan Damanik</b>	1	Informan Utama
5.	Pelanggan yang berlangganan pada Perumda Tirtanadi Cabang Delitua sebagai pihak penerima pelayanan. Ibu <b>Tati, Sarni, Sutini</b> , Bapak <b>Irvan</b> , Saudara <b>Nauval</b>	4	Informan Pendukung
	Jumlah	8	Informan

Sumber: *peneliti, 2022*

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada teknik pengumpulan data peneliti menggunakan multi sumber buku (*triangulasi*) yang merupakan cara pengumpulan data dengan beragam bentuk informasi dari sumber yang sama. Menurut (Kristanto, 2018) teknik pengumpulan data adalah serangkaian kegiatan yang harus di lakukan dalam sebuah penelitian yang pada dasarnya dapat menyusun alur penelitian. Pada metode penelitian kualitatif metode pengumpulan data memiliki 3 macam yaitu, observasi, wawancara, dokumentasi data yang diperoleh dapat berupa foto, gambar, maupun dokumen. Penjelasan sebagai berikut:

#### 1) Observasi

Observasi merupakan kegiatan penelusuran lapangan yang di peroleh melalui pengamatan suatu objek yang ingin di teliti secara langsung.



Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang mutlak bila disanding dengan teknik yang lain, observasi juga tidak memiliki keterbatasan pada orang lain (Sugiyono, 2018) .

## 2) Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua individu yang memiliki tujuan untuk saling bertukar informasi atau pikiran melalui metode tanya jawab sehingga dapat di hasilkan kesimpulan topik. Menurut (Moelong, 2012) wawancara adalah percakapan tertentu dengan maksud mengajukan pertanyaan yang dilakukan oleh 2 (dua) pihak yang terdiri dari pewawancara (*interviewer*) dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.

## 3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data yang sudah dimiliki dan telah di dapatkan untuk meyakinkan data yang dimiliki sudah di jamin ke akuratan terkait permasalahan yang ada. Dokumentasi adalah satu cara yang digunakan sebagai wadah memperoleh data dan informasi dalam bentuk, arsip,dokumen maupun tulisan angka dan gambar yang berupa laporan keterangan mendukung penelitian (Sugiyono, 2018).

### 3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Teknik analisis data kualitatif dilakukan dengan penyajian data yang di mulai dengan indentifikasi seluruh data yang ada, menyusun satu-kesatuan lalu di klasifikasi pada tahap berikutnya dan memeriksa ke akuratan data

serta menjabarkan dengan analisis yang sesuai daya nalar pada penulis dalam menyimpulkan.

Menurut (Sugiyono, 2018) metode pengolahan data kualitatif dapat melakukan dengan 3 tahap yaitu:

#### 1) Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam pelaksanaan wawancara peneliti mengumpulkan kalimat informasi dari informan untuk dapat di tarik kesimpulannya. Sedangkan tujuan pengumpulan data observasi dan dokumentasi peneliti jadikan bahan metode pendukung ke akuratan informasi yang di dapat.

#### 2) Reduksi Data

Reduksi yang dimaksud berarti peneliti melakukan pengumpulan kesimpulan yang diberikan informan dan memilih informasi pembahasan yang menjadi pokok utama permasalahan, lalu memfokuskan pada hal-hal yang penting untuk di temukan tema dan polanya.

#### 3) Penyajian Data

Setelah data sudah melalui reduksi selanjutnya data siap untuk di sajikan. Penyajian data dapat berupa bentuk uraian singkat, bagan, dan hubungan antar kategori penelitian.

#### 4) Penarik Kesimpulan

Setelah data sudah terkumpul berdasarkan adanya akan temuan baru yang sebelumnya tidak menjadi kesimpulan dalam penelitian yang dilakukan. Menurut (Sugiyono, 2017) dapat di tarik kesimpulan bahwa dalam melakukan penarikan kesimpulan yang disampaikan di awal masih bersifat

sementara dan akan dapat berubah apabila terdapat bukti-bukti kuat pada saat pengumpulan data.

### 3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data ini bertujuan untuk memperkirakan tingkat kejujuran (*kredibilitas*) hingga dapat dipertanggungjawabkan secara aktual dan factual. Peneliti dalam hal ini menggunakan uji *kredibilitas* yang dilakukan dengan cara triangulasi untuk memeriksa keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data yang tersedia.

Triangulasi merupakan sintesis dan integrasi data dari berbagai sumber-sumber melalui pengumpulan, eksaminasi, perbandingan dan interpretasi. Menurut Sugiyono bahwa triangulasi dalam penarikan kesimpulan dipahami sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dalam penelitian kualitatif. Maka pemeriksaan keabsahan data yang didapat oleh peneliti melalui wawancara dengan narasumber dan akhirnya peneliti menginformasikan melalui studi dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian serta hasil pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan dalam keadaan yang sebenar-benarnya serta keabsahan data terjamin.

Peneliti menggunakan 3 (tiga) metode triangulasi, yaitu: Pertama, triangulasi data yang mana pada metode ini peneliti melibatkan para kelompok dan pemangku kepentingan untuk mendapatkan data dan informasi yang valid dalam menyelesaikan penelitian. Kedua, triangulasi peneliti yang dimana dalam pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan melalui wawancara, observasi,

dan dokumentasi dari setiap kegiatan yang sudah dilaksanakan, Selanjutnya triangulasi metode yang dimana peneliti membandingkan data dan informasi yang sudah diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh penulis yang berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Bersih Cabang Delitua Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.



## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui pengumpulan data, observasi dan wawancara yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Bersih Cabang Delitua Perusahaan Umum Daerah Provinsi Sumatera Utara maka peneliti menarik kesimpulan yaitu :

1. Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Bersih Cabang Delitua Perusahaan Umum Daerah Provinsi Sumatera Utara, sudah sesuai dapat dilihat dari dimensi Jaminan (*Assurance*) yang meliputi kemampuan pegawai terpenuhi dalam melayani masyarakat. Selain itu terkait Keandalan (*Reliability*) pada Kualitas Pelayanan sudah terpenuhi dan berjalan sesuai Prosedur yang mudah, hal serupa sama dengan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dapat di kategorikan sudah baik, begitu juga dengan dimensi indikator Empati (*Emphaty*) menunjukkan bahwa sikap peduli pegawai berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan, namun hal berbeda jika dilihat dari dimensi Berwujud (*Tangible*) belum terpenuhi dengan maksimal.
2. Faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Bersih Cabang Delitua Perusahaan Umum Daerah Provinsi Sumatera Utara, meliputi, Pelanggan/Masyarakat Tidak Disiplin Dalam Melakukan Proses Pembayaran, Kurangnya Pekerja Dalam Mengatasi Masalah Teknis.



## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah di uraikan diatas, peneliti telah melakukan penggabungan data dan mengklasifikasikan data. Peneliti juga memberikan berupa masukan penyelesaian masalah dengan memberikan saran kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan menuju pelayanan prima yang sesuai dengan kepuasan pelanggan, bentuk saran tersebut sebagai berikut:

1. Perlunya kepekaan akan hal sarana dan prasarana, seperti dalam hal luas ruang tunggu pelanggan agar dapat di lebarkan dan di perhatikan jumlah tempat duduk, fasilitas tv sebagai sarana hiburan pelanggan sembari menunggu antrian dan ruangan yang sejuk
2. Pegawai yang bekerja dan mengabdikan dengan baik agar dapat di berikan reward atas pelayanan maksimal yang di berikan pegawai kepada pelanggan, semoga dengan adanya pemberian reward akan memicu pegawai lain untuk memberikan pelayanan yang baik untuk seluruh pelanggan
3. Intansi melakukan inovasi dan perbaikan akan prosedur dan program yang mempermudah pelanggan, seperti membuat aplikasi yang mendukung semua akses secara digital, seperti, pembayaran online, pendaftaran pasang baru, informasi update akan gangguan yang sedang terjadi, tak lupa juga untuk mensosialisasikan cara melakukan penggunaan aplikasi
4. Sumber Daya Manusia dapat di tambah terutama dalam segi pegawai yang menangani permasalahan teknis, agar seluruh keluhan dan permasalahan pelanggan akan air yang di gunakan, terselesaikan

dengan waktu yang di harapkan pelanggan dan agar terciptanya kepuasan pelanggan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Daryanto, I. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media .
- Daividow, w. &. (1989). *Total Coustumer Service* . New York: Harper & Row Publisher.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* . Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Griffin. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dab Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga.
- Keller, K. &. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Airlangga.
- Purwanto, E. A. (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinambela, P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tannady, H. (2015). *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono. (2001). *Defenisi Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono. (2007). *Service, Quality & Satisfaction* . Yogyakarta: PT.Andi .
- Winarsih, R. &. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Zainal, M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik* . Jakarta : Bumi Aksara.
- Aritonang, L. (2005). *Kepuasan Pelanggan* . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Daga. (2017). *Citra, Kualitas, Produk Dan Kepuasan Pelanggan* . Gowa : Global Reserch And Consulting Institute.
- Kamaruddin Sellang, J. A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya* . Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Rohani, A. S. (2012). *Penyediaan Air Bersih Di Indonesia: Peran Pemerintah, Pemerintah Daerah, Swasta Dan Masyarakat*. Jakarta Pusat: Pusat Pengkajian, Pengolahan Data Dan Informasi (P3DI).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitafi, Kualitatif dan R&D* . Bandung : Alfabeta.
- Zelviean, L. (2021). *Kepuasan Pelanggan Dan Pencapaian Brand Trust* . Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.

## Jurnal :

- Alifia Nugraha, M. R. (2016). Hubungan Kualitas Sanitasi Lingkungan Dan Bakteriologi Air Bersih Terhadap Kejadian Diare Pada Balita Di Wilayah Kerja Puskesmas Adiwerna Kabupaten Tegal. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* , 665-676.
- Arfifahani, D. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Concordia Executive Lounge Terminal A Bandara International Adisutjipto Yogyakarta). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 42-47.
- Budi, S. D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 71-83.
- Cahyani, L. (2019). Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar. *Universitas Muhammadiyah Makassar* , 1-88.
- Eliysia, V. (2018). Air Dan Sanitasi : Dimana Posisi Indonesia? Tujuan Pembangunan Berkelanjutan , 157-179.
- Fatonah, S. (2017). Peran Orientasi Pelanggan Dala Meningkatkan Kinerja Pemasaran UMKM Rumah Makan Di Kabupaten Sragen . *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 78-97.
- Garvin, D. ( 1987). *Managing Quality* . The Free Press, 200.
- Herlina, N. A. (2019). Kualitas Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar. *Universitas Negeri Makassar* .
- Intan, A. (2005). Kualitas Air Bersih Untuk Pemenuhan Kebutuhan Rumah Tangga Di Desa Pasarean Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal. *Universitas Negeri Semarang*.
- Lesmana, H. (2016). Pengaruh Kualitas Kepuasan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Kawasan Industri. *Jurnal Aplikasi Manajemen* , 788-801.
- Septiandini, R. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi. *Administration and Sociology of Development* .
- Zeithmal, P. B. (1998). Sirvqual A Multiple Item Scale For Maesuring Consumer Preception Of Service Quality. *Journal Of Retailing* , 12-37.

**Peraturan Perundang-undangan :**

Pasal 33 UUD 1945 ayat, tentang bumi dan air dan kekayaan alam

UU No. 23 Tahun 2014, Tentang Pemerintahan Daerah

Pasal 1 ayat 2 UU No. 25/2009, Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

KEMENPAN Nomor 63/2003, Tentang Dasar-dasar Pelayanan Publik

Kepmenkes No. 1405/MENKES/SK/XI/2002 hal 4, Tentang Air Bersih

PP No. 121 Tahun 2015 Pasal 1 ayat 3, Tentang Sumber Air





## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Dengan adanya pedoman wawancara akan mempermudah penulis untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Bersih Cabang Delitua Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara melalui proses observasi yang dilandari oleh 5 indikator kualitas pelayanan. Adapun aspek sebagai berikut :

#### 1. Pertanyaan Panduan:

##### a. Identitas diri

Nama :

Jabatan :

Hari/Tanggal :

##### b. Pertanyaan Penelitian:

1. Bagaimana prosedur kerja pelayanan yang ada di Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara?
2. Untuk pengolahan air yang nantinya akan di suplai keseluruhan pelanggan itu melalui proses apa saja?
3. Apakah Sarana dan Prasarana yang diberikan oleh instansi ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?
4. Apakah ada pembeda status sosial dalam dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
5. Berapa lama waktu untuk mengatasi permasalahan keluhan yang di ajukan pelanggan untuk penyelesaiannya?

6. Permasalahan seperti apa yang banyak memakan waktu untuk penyelesaiannya? Apakah proses pengolahan, perbaikan pipa, atau pasang baru?
7. Upaya apa yang akan dilakukan untuk mengatasi keluhan pelanggan?
8. Bagaimana tanggapan bapak, dalam melihat banyak nya keluhan pelanggan dalam hal seperti, mati air, air kotor, dan debit air kecil?
9. Selama menjabat di Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara adakah inovasi baru yang akan diciptakan, yang tentunya inovasi tersebut berhubungan untuk menunjang kualitas pelayanan?
10. Sebelum memberikan pelayanan kepada seluruh pelanggan, apakah para karyawan yang bekerja di perumda tirtanadi ini di berikan pelatihan khusus pak ?

b. Identitas diri

Nama :




Pekerjaan :

Hari/Tanggal :

c. Pertanyaan Penelitian :

1. Apakah pegawai pemberi pelayanan dalam keadaan berpakaian rapih?
2. Bagaimana pendapat ibu/bapak akan fasilitas yang telah di sediakan ?
3. Berdasarkan pengalaman bapaak/ibu apakah para pegawai memberikan rasa kenyamanan serta bertutur kata yang baik selama proses pelayanan berlangsung?
4. Apakah selama proses pemberian pelayanan bapak/ibu merasakan kemudahan akan proses yang yg berlangsung ?
5. Bagaimana bapak/ibu mendapatkan informasi mengenai pembaruan di setiap pelayanan?
6. Menurut bapak/ibu bagaimana kinerja pegawai dalam menangani kesalahan teknis atas keluhan bapak ibu selama berlangganan air bersih di perusahaan umum daerah cabang delitua ?
7. Bagaimana tanggapan bapak/ibu mengenai biaya pembayaran air yang rutin di setiap bulannya, apakah ada kepastian jumlah yang di tetapkan dan apakah bapak/ibu pernah merasakan harga pembayaran air melonjak dari jumlah sebelumnya.

## Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian

	<b>UNIVERSITAS MEDAN AREA</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b> Kampus I Jalan Kolang Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360193, 7399878, 7354348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223 Kampus II Jalan Setabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225622 ☎ (061) 8225331 Medan 20122 Website: <a href="http://www.uma.ac.id">www.uma.ac.id</a> E-Mail: <a href="mailto:univ_medanarea@uma.ac.id">univ_medanarea@uma.ac.id</a>
Nomor : 172/FIS.2/01.10/XIII/2022	26 Desember 2022
Lamp : -	
Hal : Pengambilan Data/Riset	
Yth, Pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Di Tempat	
Dengan hormat,	
Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :	
Nama : Nabilah Ananda Lubis	
N P M : 198520110	
Program Studi : Administrasi Publik	
Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Delitua, dengan judul Skripsi "Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Bersih Cabang Delitua Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara"	
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,  <b>Dr. Fidiati Juliana Hasibuan, M.Si</b>	
CC : File,-	
	

### Lampiran 3 : Surat Pelaksanaan Riset



Nomor 06 /SDM/2023 Medan, 03 Januari 2023  
Sifat -  
Lampiran -  
Hal Pengambilan Data dan Riset  
Kepada Yth  
Dekan  
Universitas Medan Area  
Di \_\_\_\_\_  
Tempat \_\_\_\_\_

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 1370.FIS.2.01.10.XII.2022 tanggal 26 Desember 2022 perihal Pengambilan Data dan Riset, dengan ini disampaikan bahwa permohonan dimaksud dapat kami penuhi

No.	Nama	NIM	Jurusan
1	NABIILA ANANDA LUBIS	198520110	Administrasi Publik

Mahasiswa/i yang disetujui untuk melaksanakan Pengambilan Data dan Riset adalah

Sebagai tindak lanjutnya yang bersangkutan dapat menghubungi Divisi SDM Bidang Pengembangan SDM PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, Jln Sisingamangaraja XII No 1 Medan

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih

\_\_\_\_\_  
Direktur Administrasi Keuangan  
\_\_\_\_\_  
Kepala Divisi Sumber Daya Manusia,  
**PERUMDA  
TIRTANADI**  
Sumatera Utara  
Nabilah Ananda Lubis

Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara  
Jalan Sisingamangaraja No. 1 Medan 20212 Telp. +62 61 4571666 Fax +62 61 4572771  
Website: www.pdam-tirtanadi.co.id email: tirtanadi@pdamtirtanadi.co.id Halo Tirtanadi 1500-922



## Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitianan

### 1. Daftar Pengaduan Pelanggan Pada Aplikasi Halo Tirtanadi

1/30/2023

10.61.0.201:8080/pdam/cabang/monitoring.php?status=2&nomorTiket=&nomorTelepon=&jenisAduan=03&star=2022-12-01&end=2022-12-31

Daftar Pengaduan Aplikasi Halo Tirtanadi

No	Nomor Pengaduan	Tanggal Masuk	Tanggal Selesai	Nama	NPA	Email	Alamat	No Rumah Dapur Rumah	Telepon	Handphone	Cabang	Wilayah	Jenis Aduan	Pengaduan	Status	Sambut	Durasi
1	PDAM00344825	2022-12-27 10:51:59	2022-12-28 07:58:26	Ben peltawati	0801300005	0	berita tembung aul Ma 14		08126001433	0	Deli Tua	08	Air Misk	air misti ora sebetengete air bener	Selesai	Contact Center	11 jam
2	PDAM00344828	2022-12-28 16:35:49	2022-12-29 07:56:15	An Tr	0818700029	jujuyanyu17@gmail.com	Jl.22 Puncak kampung kelampayan square no.20	28	08126537830	08126537830	Deli Tua	08	Air Misk	Air tidak bisa jalan ke dalam rumah	Selesai	Wiseka	1 hari 03 jam
3	PDAM00344831	2022-12-29 13:20:30	2022-12-29 08:16:56	Arinal	0802030108	0	Jl. Raya Medan Hembombone 2nd 4	0	08130807777	0	Deli Tua	08	Air Misk	Air misti sudah 3 hari. Adukan sudah selesai	Selesai	Contact Center	18 jam
4	PDAM00344875	2022-12-29 17:12:32	2022-12-29 07:57:46	AAWIDHA	0805220001	melawati95@gmail.com	Jl. Medan Deli Tua no.44, Kel. Tuha Makmur, Kec. Deli Tua, Kota Deli	44	08195818959	08195818959	Deli Tua	08	Air Misk	Air misti	Selesai	Wiseka	4 hari 04 jam
5	PDAM00344878	2022-12-31 18:37:19	2022-12-31 08:08:47	Benyulwa	0807800008	0	berita tembung aul Ma 1 no 54		08126001433	0	Deli Tua	08	Air Misk	air misti sepih dikang air halangan air tidak bisa	Selesai	Contact Center	15 jam
6	PDAM00344877	2022-12-31 14:30:00	2022-12-29 07:57:38	Rachan lugan panti	0813660347	rahmanluganpanti@gmail.com	Jalan Wanda Lemping tangsi no. 88 kanton allpauk	No. 88 tangsi	081260449812	08933722005	Deli Tua	08	Air Misk	Air misti sudah 4 hari	Selesai	Wiseka	6 hari 17 jam
7	PDAM00344882	2022-12-29 22:24:52	2022-12-31 14:46:57	Wendy	0801120170	wendymartaliah@gmail.com	Melubind 1 per 3 (3) perjalan tempuk makindul media asendura	C3	0	08220054454	Deli Tua	08	Air Misk	Air misti dik saat jam 5.	Selesai	Wiseka	18 jam
8	PDAM00344887	2022-12-29 22:22:51	2022-12-31 14:49:08	Wendy	0801120170	wendymartaliah@gmail.com	Melubind 1 per 3 (3) perjalan tempuk makindul media asendura	C3	0	08220054454	Deli Tua	08	Air Misk	Air misti dik saat jam 5.	Selesai	Wiseka	18 jam
9	PDAM00344884	2022-12-29 20:58:47	2022-12-31 08:49:37	Pak ronald	0801030009	0	lingga handi tempuk hampas media kanton C no 1		082200509237	0	Deli Tua	08	Air Misk	air misti sepih dikang	Selesai	Contact Center	11 jam
10	PDAM00344881	2022-12-29 19:58:09	2022-12-31 08:49:37	Wendy	0801030009	0	lingga handi tempuk hampas media kanton C no 1		082200509237	08560993774	Deli Tua	08	Air Misk	Esapan halangan air misti wahai tempuk jam sulu	Selesai	Wiseka	7 hari 12 jam
11	PDAM00344882	2022-12-29 18:46:32	2022-12-31 08:49:37	Wendy	0801030009	0	lingga handi tempuk hampas media kanton C no 1		082200509237	0	Deli Tua	08	Air Misk	air misti dik saat jam 2 siang	Selesai	Contact Center	12 jam
12	PDAM00344887	2022-12-29 17:47:44	2022-12-31 08:49:37	Jagan Yusuf	0801120170	jagan@yusuf@gmail.com	Jl. Dan Hamid Dj. Tempuk Ma 8 no. 33 Ma Klumpang	33	08124780000	08124780000	Deli Tua	08	Air Misk	Air misti dik saat jam 2 siang	Selesai	Wiseka	14 jam
13	PDAM00344886	2022-12-29 17:44:35	2022-12-31 08:49:37	Jagan Yusuf	0801120170	jagan@yusuf@gmail.com	Jl. Dan Hamid Dj. Tempuk Ma 8 no. 33 Ma Klumpang	33	08124780000	08124780000	Deli Tua	08	Air Misk	Air misti dik saat jam 2 siang. Tidak sanggup karena sudah air misti panti aja baru panti air panti. Tunggu ya!	Selesai	Wiseka	7 hari 14 jam
14	PDAM00344881	2022-12-29 14:27:53	2022-12-31 08:49:37	TOLUK	0819000014	0	JL. STM WILANDA 13	0	0817924170009	0	Deli Tua	08	Air Misk	DIR NATELAN GAGAN PU	Selesai	Contact Center	18 jam
15	PDAM00344886	2022-12-29 08:50:32	2022-12-31 08:49:37	18 JAWKIY	0803300008	0	GERYA ULIATA W 60	0	0	0	Deli Tua	08	Air Misk	SPU CV 8F	Selesai	Cabang	1 hari 2 jam

Halaman 1 2 3 Total Data 63

1/30/2023

10.61.0.201:8080/pdam/cabang/monitoring.php?status=2&nomorTiket=&nomorTelepon=&jenisAduan=03&star=2022-12-01&end=2022-12-31&page=4

Daftar Pengaduan Aplikasi Halo Tirtanadi

No	Nomor Pengaduan	Tanggal Masuk	Tanggal Selesai	Nama	NPA	Email	Alamat	No Rumah Dapur Rumah	Telepon	Handphone	Cabang	Wilayah	Jenis Aduan	Pengaduan	Status	Sambut	Durasi
46	PDAM00344842	2022-12-09 11:23:00	2022-12-31 14:51:33	terpa panti	0812820023	0	Jl. Lelahtan sukamaya 21 no no 13 4	0	08124446299	0	Deli Tua	08	Air Misk	air misti sudah 8 tidak kunjung	Selesai	Contact Center	3 hari 3 jam
47	PDAM00344840	2022-12-09 11:05:00	2022-12-09 14:54:02	Pak kati	0810900017	0	siswa neta 2 no 14		08179000070	0	Deli Tua	08	Air Misk	air misti sepih kanton sari	Selesai	Contact Center	1 hari 0 jam
48	PDAM00344843	2022-12-08 09:16:33	2022-12-09 14:58:39	LATIPAH	0810900018	0	ALUKA SOPAN NO 4 STM BUKIT	0	08128071030	0	Deli Tua	08	Air Misk	AIR KANTON ARAB 7 ADA GAGAN PULANGKANTON TERAK LANGKUTUP AIR MAMUK DULI	Selesai	Contact Center	1 hari 0 jam
49	PDAM00344826	2022-12-08 08:21:34	2022-12-09 08:20:43	Pak Taufiq	0810900018	0	STM neta neta no 10		081295447006	0	Deli Tua	08	Air Misk	air misti sepih kanton sari	Selesai	Contact Center	8 menit
50	PDAM00344828	2022-12-08 07:18:58	2022-12-09 08:20:43	ahmad handani	0810900018	0	siswa neta 2 no 11		08218517652	0	Deli Tua	08	Air Misk	air misti sudah 7 hari baru jalan misti sama	Selesai	Contact Center	1 jam
51	PDAM00344816	2022-12-08 20:43:43	2022-12-09 08:19:18	Chayla Nurfarida	0810900016	ahmadhandani@gmail.com	Jalan Lela 1 tempuk 2 Medan	15	08137090008	082181274252	Deli Tua	08	Air Misk	Tolong dibantu air misti dik saat 16.00 saat sempat sepih saat 17.00	Selesai	Wiseka	12 jam
52	PDAM00344817	2022-12-08 15:19:46	2022-12-09 08:20:43	Ben jati	0813010042	0	siswa no 31		08137081708	0	Deli Tua	08	Air Misk	air misti kanton sari dan kanton sari tempuk kanton sari	Selesai	Contact Center	17 jam
53	PDAM00344829	2022-12-08 09:31:39	2022-12-01 11:13:14	KOMPAL BE GUSTAL	0801030017	0	MIRA YULIANI 42	0	0	0	Deli Tua	08	Air Misk	SA/SPM	Selesai	Cabang	1 hari 6 jam
54	PDAM00344838	2022-12-08 09:30:41	2022-12-07 15:14:08	AMUL ARDI	0801030044	00	PRUKA TAMAN KARYA JAYA INDAH	0	0	0	Deli Tua	08	Air Misk	SA / SPM	Selesai	Cabang	1 hari 0 jam
55	PDAM00344835	2022-12-05 11:34:04	2022-12-01 11:20:46	Pak ronald	0811120023 / 0811030029	0	lingga handi tempuk hampas media kanton C no 1		08186319007	0	Deli Tua	08	Air Misk	air misti tempuk dik kanton sari	Selesai	Contact Center	19 jam
56	PDAM00344831	2022-12-05 13:27:53	2022-12-05 13:00:33	Vani	0811130029	Chandy@panti@gmail.com	Jl. Ragan Hamid Dj. Tempuk Ma 25 / 25 Klumpang Medan Jalan	25 / 25	0	08185168885	Deli Tua	08	Air Misk	air misti tidak mengalir, hana panti panti air. Sepergi mengalir dan tidak mengalir panti	Selesai	Contact Center	1 hari 22 jam
57	PDAM00344826	2022-12-01 11:31:41	2022-12-05 09:01:02	AHMAD BASYRUDIN	0807700004	0	MA FETIYAH	0	0	0	Deli Tua	08	Air Misk	SA-RMA	Selesai	Cabang	2 hari 20 jam
58	PDAM00344835	2022-12-01 11:30:31	2022-12-05 09:00:55	EDWARD ALIMBARAK	0811030015	0	BZ HAMID PRILM LONTOPRO	0	0	0	Deli Tua	08	Air Misk	SPM / SA	Selesai	Cabang	2 hari 20 jam
59	PDAM00344836	2022-12-01 11:27:26	2022-12-05 09:00:55	YUSUF BUKA	0807800042	0	KOMP TAMAN CITRA MAJESTIC 1 38	0	0	0	Deli Tua	08	Air Misk	TRUKAT LUB BOK / SA	Selesai	Cabang	2 hari 22 jam
60	PDAM00344834	2022-12-01 11:26:21	2022-12-05 09:28:26	YUSUF BUKA	0807800042	0	KOMP TAMAN CITRA MAJESTIC 1 38	0	0	0	Deli Tua	08	Air Misk	SA-SP	Selesai	Cabang	2 hari 22 jam

Halaman 1 2 3 Total Data 63

2. Foto penyerahan surat penelitian kepada Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara oleh Ibu **Meryanna Siregar, ST** selaku Kepala Bagian Umum Pada 26 Desember 2022 :



3. Foto Wawancara dengan Kepala Cabang Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara, Bapak **Sahnan Harahap** sebagai informan kunci, pada 27 Januari 2023 :



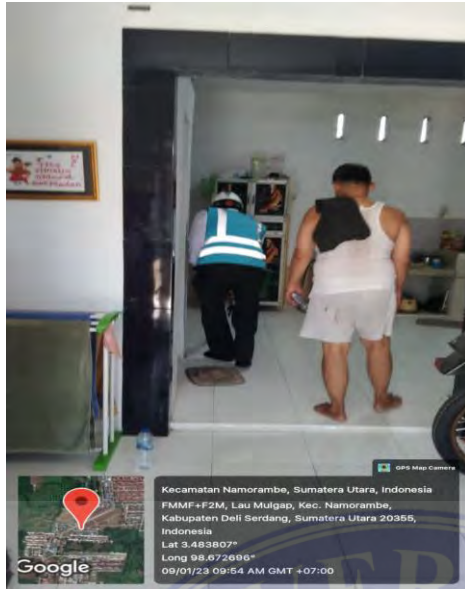


4. Foto Wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara, Bapak **Muhammad Syahril** sebagai informan Utama, pada 09 Januari 2023 :



5. Dokumentasi melakukan observasi Lapangan kunjungan kerumah Pelanggan yang mengalami kendala air Bersama Kepala Bagian Hubungan Pelanggan Bapak **Muhammad Syahril** pada, 09 Januari 2023 :







6. Foto Wawancara dengan Kepala Bagian Jaringan Perpipaan Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara, Bapak **Elvis Tua Harahap** sebagai informan utama, pada 2 Januari 2023 :



8. Foto wawancara bersama Kepala Laboraturium IPAM Delitua Ibu **Bunga Intan Damanik** 12 Juli 2023



Gambar Intake yang di sebutkan dalam pengolahan air



Gambar Raw Water Pump (RWP) yang di sebutkan dalam pengolahan air



Gambar Clerator



Gambar Filter



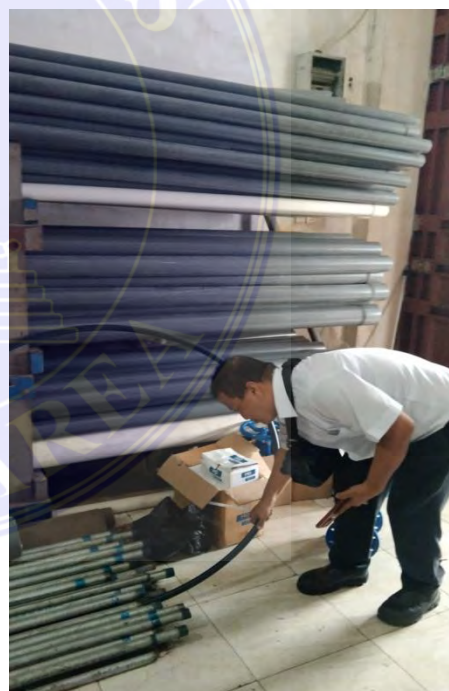
Gambar Reservoir





Gambar Finish Water Pump (FWP)

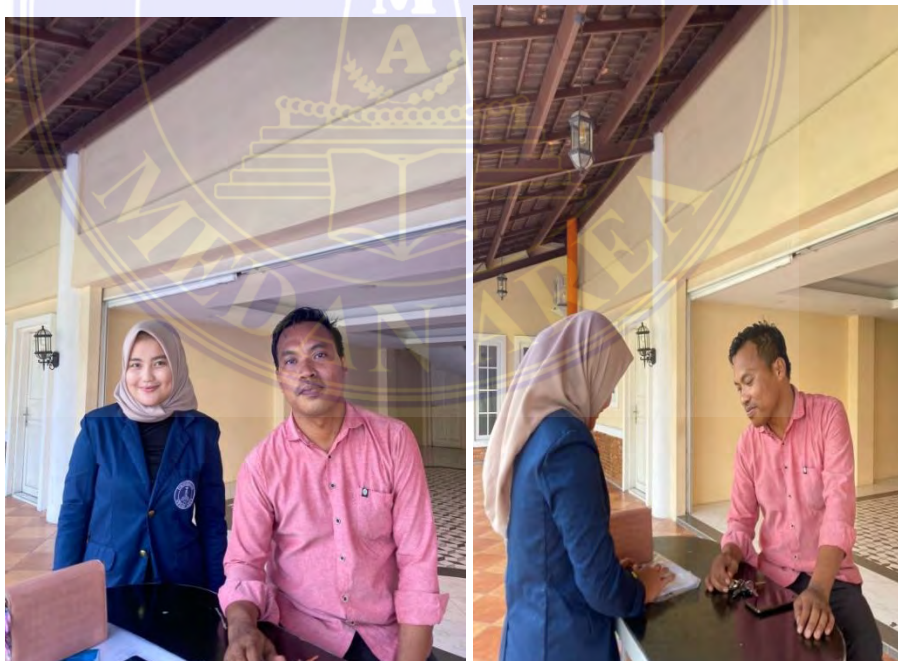
9. Foto Gudang penyimpanan peralatan pasang baru air, seperti pipa air, pipa bust, dan peralatan lainnya bersama Kepala Gudang Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara Bapak **Muhammad Azmir** pada 25 Januari 2023 :





Gambar Pipa Bust yang di sebut dalam wawancara

8. Foto wawancara dengan bapak **Nauval** umur (41 Tahun) pegawai swasta merupakan seorang pelanggan Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara dan sebagai informan pendukung





9.Foto Wawancara dengan Ibu **Tati** umur (56 Tahun) Ibu Rumah Tangga merupakan seorang pelanggan Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara dan sebagai informan pendukung



10.Foto Wawancara Bapak **Irvan** umur (43 Tahun) Pegawai Swasta merupakan seorang pelanggan Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara dan sebagai informan pendukung



11. Foto Wawancara Ibu **Sarni** umur (38 Tahun) Wiraswasta merupakan seorang pelanggan Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara dan sebagai informan pendukung



12. Foto Kegiatan pengajian setiap hari Jumat yang ada di Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara







### Lampiran 5 : Surat Selesai Riset

13. Foto penyerahan surat selesai penelitian bersama Kepala Cabang Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Delitua Provinsi Sumatera Utara Bapak. Sahanan Harahap

