

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN
PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTANADI
CABANG MEDAN LABUHAN**

SKRIPSI

OLEH:

HISKIA PANDINATA SEMBIRING

228520051



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

2026

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN
PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTANADI
CABANG MEDAN LABUHAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana program Strata 1 (S1) pada Program Administrasi
Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area**

OLEH:

HISKIA PANDINATA SEMBIRING

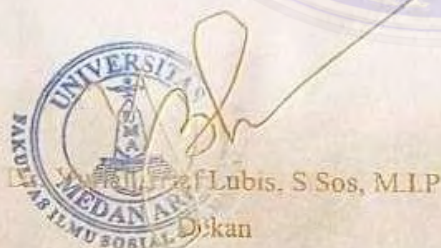
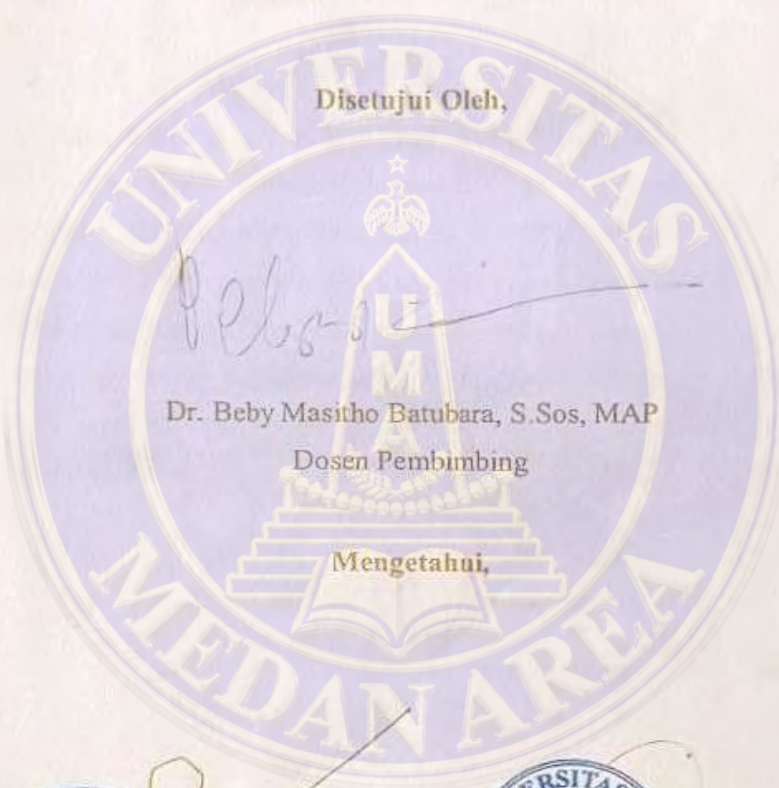
228520051



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan
Nama : Hiskia Pandinata Sembiring
NPM : 228520051
Prodi : Administrasi Publik



Tanggal Lulus: 06 April 2026

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Hiskia Pandinata Sembiring

NPM: 228520051

Prodi: Administrasi Publik

Fakultas: Ilmu Sosial Dan Politik

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun dengan Judul: "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTANADI CABANG MEDAN LABUHAN" adalah benar-benar karya tulis saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini maka, sepenuhnya itu adalah tanggung jawab saya sebagai penulis skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini, saya tulis dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 25 Januari 2026



Hiskia Sembiring

228520051

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

Sebagai Civitas Akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Hiskia Pandinata Sembiring

Npm: 228520051

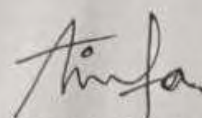
Program Studi (PRODI): Administrasi Publik

Fakultas: Ilmu Sosial Dan Politik

Jenis Karya: Tugas Akhir/ Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Nonesklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan". Dengan hak bebas non-eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-an, mengelola dalam bentuk data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/ skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta/ dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian, pernyataan ini saya tulis dengan sebenarnya.

Medan, 25 Januari 2026



Hiskia Sembiring
228520051

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik berperan penting dalam menentukan kepercayaan dan loyalitas pelanggan, terutama pada layanan dasar seperti air bersih. Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan memiliki peran strategis dalam penyediaan air bersih, namun masih menghadapi keluhan pelanggan terkait layanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan pelanggan dan mengidentifikasi faktor penghambatnya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data penelitian bersumber dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori model SERVQUAL Menurut Parasuraman dengan lima dimensi/indikator yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil menunjukkan kualitas pelayanan secara umum cukup baik pada dimensi keandalan, jaminan, dan empati, namun masih kurang pada ketanggapan dan bukti fisik, terutama terkait kecepatan penanganan keluhan, kondisi sarana, dan keterbatasan sumber daya manusia. Faktor penghambat mencakup rendahnya disiplin pembayaran pelanggan, jumlah petugas teknis yang terbatas, serta gangguan operasional akibat faktor alam.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelanggan, Air Bersih, Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi

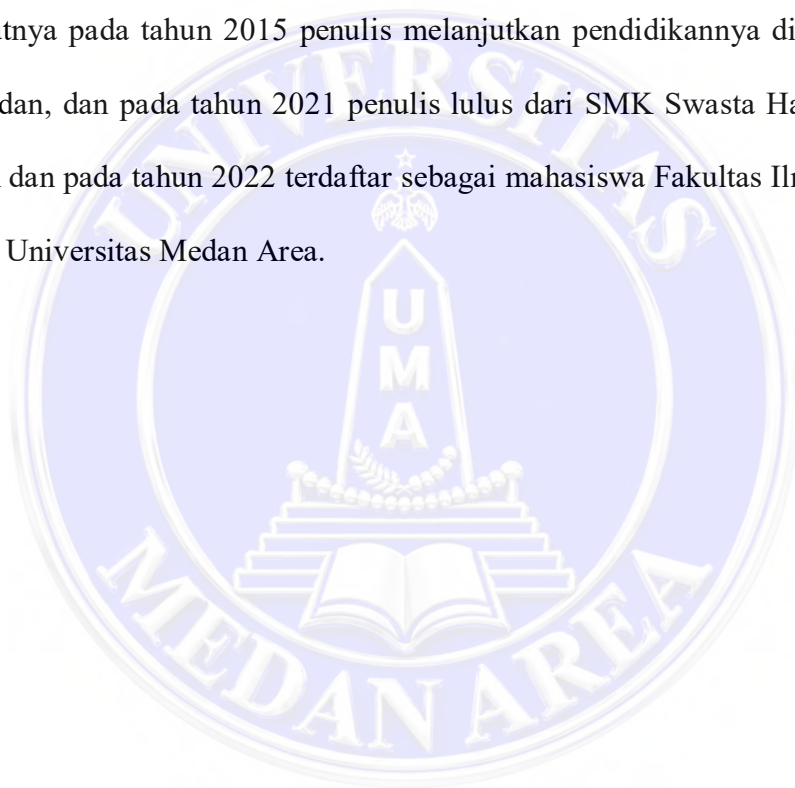
ABSTRACT

The quality of public services plays an important role in determining customer satisfaction, especially in basic services such as clean water. The Regional Public Company Tirtanadi Medan Labuhan Branch has a strategic role in the provision of clean water, but it still faces customer complaints related to service delivery. This study aims to analyze the quality of customer service and identify the inhibiting factors. The research method used is a descriptive qualitative approach. The data sources consist of primary and secondary data. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques involve data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. This study applies the SERVQUAL model proposed by Parasuraman, which consists of five dimensions/indicators: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results show that the overall service quality is generally good in the dimensions of reliability, assurance, and empathy, but still inadequate in responsiveness and tangibles, particularly in terms of the speed of complaint handling, facility conditions, and limited human resources. The inhibiting factors include low customer payment discipline, a limited number of technical personnel, and operational disruptions caused by natural factors.

Keywords: Service Quality, Customers, Clean Water, Regional Public Company Tirtanadi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Kota Medan 28 Agustus 2003 dari Ayah: Justinus Sembiring Pandia dan Ibu Elia Br Perangin- angin Sebayang penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Pada tahun 2008 penulis bersekolah di TK Swasta Sungai Kehidupan Kristen Medan, selanjutnya tahun 2009 penulis melanjutkan pendidikan di SD Swasta Sungai Kehidupan Kristen Medan, selanjutnya pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikannya di SMP Negeri 45 Medan, dan pada tahun 2021 penulis lulus dari SMK Swasta Harvard School Medan dan pada tahun 2022 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan rasa syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan bimbingan-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan” dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.

Dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis memperoleh bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan penuh rasa hormat menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah, Ibu, adek atas Segala Doa dan Perhatiannya yang diberikan kepada Penulis,
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Yurial Arief Lubis, S.Sos., M.IP, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
4. Bapak Dr. Drs. Indra Muda, M.AP, Selaku Kaprodi Administrasi Publik, dan Selaku Ketua Penguji Skripsi.
5. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP, selaku Dosen

Pembimbing Skripsi.

6. Bapak Amas Mashudin, S.IP, M.AP, selaku Sekretaris Penguji Skripsi.
7. Ibu Dr. Nina Angelia, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
8. Seluruh Dosen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.
9. Teruntuk diri sendiri Hiskia Pandinata Sembiring, terimakasih ya sudah bertahan dengan manis pahitnya perjalanan hidup dalam menimba ilmu di Program Studi Administrasi Publik, semoga cita cita dan harapanmu selama ini dapat engkau capai, seperti kata-kata Motivasi yang engkau pegang saat ini “Kalau Kamu Mau Menyerah, Lihatlah OrangTuamu Yang Sedang Berjuang Dan Bekerja Keras Untuk Kamu Meraih Gelar Sarjana Untuk keluarga”.
10. Perumda Tirtanadi Pusat adalah instansi tempat peneliti mengajukan izin untuk melakukan penelitian di Cabang Medan Labuhan. Penulis mengucapkan terima kasih atas kesempatan yang diberikan.
11. Penelitian dilaksanakan di Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan. Penulis berterima kasih atas kesempatan yang diberikan serta berbagai wawasan dan pengalaman tentang dunia kerja di perkantoran.
12. Seluruh informan tambahan pada penelitian ini.
13. Keluarga Besar Sembiring Pandia Ras Anak Beruna yang sudah banyak mendoakan dan mendukung penulis selama kuliah di kampus UMA dan dalam menyusun skripsi ini.
14. Keluarga Besar Kempu Bolang Purba dan Keturunannya

yang sudah banyak mendoakan dan mendukung penulis selama kuliah di kampus UMA dan dalam menyusun Skripsi ini.

15. Seluruh Teman Teman Sekelas Prodi Administrasi Publik Stambuk 2022.

16. Seluruh Teman-Teman Permata (Pemuda/i) GBKP Griya Martubung Klasis Pembangunan Medan Delitua yang sudah setia menemani, dan menghibur penulis disaat suka maupun duka, serta saling mendoakan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi/tesis ini belum sepenuhnya sempurna dan masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif sebagai bahan perbaikan dan penyempurnaan karya ini. Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih.

Penulis

Hiskia Pandinata Sembiring

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Masalah	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Konsep Pelayanan	10
2.1.1. Definisi Pelayanan Dan Pelayanan Publik	10
2.1.2. Asas- Asas Pelayanan Publik	15
2.1.3. Ciri-Ciri Pelayanan Publik	16
2.1.4. Prinsip Prinsip Pelayanan Publik	17
2.1.5. Faktor – faktor Pelayanan Publik	19
2.2. Kualitas Pelayanan	20
2.2.1. Definisi Kualitas Pelayanan	20
2.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	21
2.2.3. Faktor- faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	24
2.3. Pelanggan	26
2.3.1. Pengertian Pelanggan	26
2.3.2. Indikator Pelanggan	27
2.3.3. Manfaat Pelanggan	28
2.4. Air Bersih Dan Sumber-Sumber Air Baku	29
2.4.1. Air Bersih	29
2.4.2. Sumber-Sumber Air Baku	30

2.5.	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi	31
2.6.	Penelitian Terdahulu	32
2.7.	KERANGKA BERPIKIR.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1.	Jenis Penelitian	37
3.2.1.	Lokasi Penelitian	37
3.2.2.	Waktu Penelitian	38
3.3.	Sumber Data	38
3.3.1.	Data Primer	38
3.3.2.	Data Sekunder	39
3.4.	Informan Penelitian.....	39
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	40
3.6.	Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Hasil Penelitian.....	42
4.1.1.	Sejarah singkat Perumda Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.....	42
4.1.2.	Wilayah Kerja Pelayanan Perumda Tirtadani Medan Labuhan.....	45
4.1.3.	SOP Kebijakan Perumda Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.....	46
4.1.4.	Visi – Misi Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan.....	48
4.1.5.	Struktur Organisasi Perumda Tirtanadi Medan Labuhan.....	49
4.1.6.	Tugas Dan Fungsi Kerja Jabatan Perumda Tirtanadi Medan Labuhan.....	50
4.2.	Pembahasan Penelitian.....	53
4.2.1.	Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan.....	53
4.2.2.	Data Jumlah Pelanggan Perumda Tirtanadi.....	60
4.2.3.	Kualitas Pelayanan Pelanggan Berdasarkan Pengaduan Pelanggan.....	62
4.3.	Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Kualitas	

Pelayanan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	93



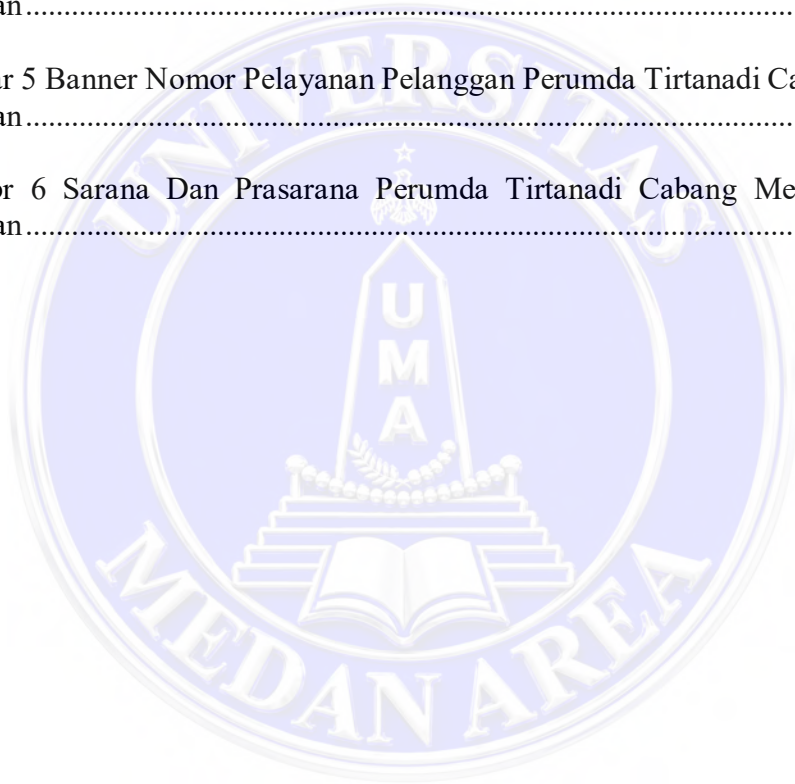
DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Pelanggan dalam 4 Tahun Terakhir	4
Tabel 2 Jumlah Keluhan Pelanggan Bulan November 2025	4
Tabel 3 Jumlah Keluhan Pelanggan Bulan Desember 2025.	5
Tabel 4 Jumlah Keluhan Pelanggan Bulan Januari 2026.	5
Tabel 5 Laporan SPI Pengaduan Langsung Pelanggan	6
Tabel 6 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 7 Waktu Penelitian	38
Tabel 8 Informan Penelitian	57
Tabel 9 Batas Wilayah Kerja Perumda Tirtanadi	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Depan Kantor Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan.....	43
Gambar 2 Tampak Depan Kantor Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan.....	43
Gambar 3 Peta Wilayah Pelayanan Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan.....	45
Gambar 4 Struktur Organisasi Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan.....	48
Gambar 5 Banner Nomor Pelayanan Pelanggan Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan.....	62
Gamabr 6 Sarana Dan Prasarana Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan.....	64



DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Pemikiran.....	35
Bagan 2 Jumlah Jabatan Kerja Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	93
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian	97
Lampiran 2 Surat Persetujuan Pelaksanaan Penelitian	98
Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Penelitian	99
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	105



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan sosial. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memberikan barang, jasa, dan pelayanan administratif kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, karena pelayanan yang baik mencerminkan efektivitas tata kelola pemerintahan serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, salah satunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan asas kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, dan keadilan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, termasuk penyediaan pelayanan dasar kepada masyarakat.

Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti prosedur pelayanan yang berbelit, rendahnya responsivitas aparatur, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan. Akibatnya, masyarakat cenderung meragukan keandalan pelayanan publik yang disediakan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dalam reformasi birokrasi guna mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip good governance.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat mendasar bagi masyarakat adalah pelayanan penyediaan air bersih. Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang berpengaruh langsung terhadap kesehatan, kebersihan lingkungan, serta kualitas hidup masyarakat. Ketersediaan air bersih yang layak dan berkelanjutan menjadi salah satu indikator kesejahteraan masyarakat serta bagian dari tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*), khususnya pada tujuan ke-6 yaitu menjamin ketersediaan dan pengelolaan air bersih dan sanitasi yang berkelanjutan.

Dalam hal penyediaan air bersih, tanggung jawab pemerintah dan pemerintah daerah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Bersih. Selanjutnya, pengelolaan perusahaan daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang menjadi dasar hukum bagi Perusahaan Umum Daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Di Provinsi Sumatera Utara, penyelenggaraan pelayanan air bersih dilaksanakan oleh Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi sebagai badan usaha milik daerah yang bertugas menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat. Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan merupakan salah satu unit pelayanan yang melayani kebutuhan air bersih masyarakat di wilayah Medan Labuhan dan sekitarnya. Berdasarkan data Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan, jumlah pelanggan yang dilayani menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Pada periode Januari–Desember 2022 tercatat sebanyak 426.963 pelanggan, kemudian meningkat menjadi 438.928 pelanggan pada tahun 2023, 445.650 pelanggan pada tahun 2024, dan kembali meningkat menjadi 456.695 pelanggan pada tahun 2025, dengan total akumulasi pelanggan selama empat tahun terakhir sebanyak 1.768.236 pelanggan. Jumlah pelanggan yang besar tersebut menunjukkan bahwa Perumda Tirtanadi memiliki peran strategis dalam pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, khususnya dalam penyediaan air bersih di wilayah Medan Labuhan. Keberadaan Perumda Tirtanadi sangat strategis karena wilayah pelayanan

Medan Labuhan memiliki jumlah kepadatan penduduk yang cukup tinggi serta aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat yang terus berkembang.

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Perumda Tirtanadi Medan Labuhan 4 Tahun terakhir

Tahun	Jumlah
Januari - Desember 2022	426.963 Pelanggan
Januari - Desember 2023	438.928 Pelanggan
Januari - Desember 2024	445.650 Pelanggan
Jaunari - Desember 2025	456.695 Pelanggan
Total	1.768.236 Pelanggan

Sumber: Website Hallo Tirtanadi. Di olah oleh Peneliti, 2026.

Namun, dalam pelaksanaannya, pelayanan air bersih yang diberikan oleh Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan masih menghadapi berbagai permasalahan. Berdasarkan fenomena yang terlihat di lapangan, masyarakat masih mengeluhkan gangguan distribusi air, tekanan air yang rendah, kualitas air yang keruh, kebocoran jaringan pipa, serta keterlambatan dalam penanganan pengaduan pelanggan. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan oleh penyelenggara layanan dengan realitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berikut Fenomena diuraian latar belakang tersebut

bisa dilihat melalui tabel ini:

Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Pelanggan Bulan November 2025

Uraian	Jumlah Masuk	Jumlah Keluar
Air Mati	172	172
Air Keruh	133	133
Air Kotor	147	147
Air Kecil	159	159
Bocor Pipa Dinas	178	178

Sumber: Hallo Tirtanadi. Di olah oleh Peneliti, 2026

Tabel 1.3 Jumlah Keluhan Pelanggan Bulan Desember 2025

Uraian	Jumlah Masuk	Jumlah Keluar
Air Mati	150	150
Air Keruh	124	124
Air Kotor	139	139
Air Kecil	146	146
Bocor Pipa Dinas	157	157

Sumber: Hallo Tirtanadi. Di olah oleh Peneliti, 2026

Tabel 1.4 Jumlah Keluhan Pelanggan Bulan Januari 2026

Uraian	Jumlah Masuk	Jumlah Keluar
Air Mati	122	122
Air Keruh	115	115
Air Kotor	119	119
Air Kecil	132	132
Bocor Pipa Dinas	148	148

Sumber: Hallo Tirtanadi. Di olah oleh Peneliti, 2026

Selain itu, adanya laporan dan pengaduan pelanggan yang disampaikan melalui kantor pelayanan, media pengaduan resmi, serta layanan digital menunjukkan bahwa pengalaman masyarakat pada pelayanan air bersih masih beragam. Pengaduan pelanggan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis distribusi air, tetapi juga terkait dengan prosedur pelayanan administrasi, kejelasan informasi, sikap petugas, serta kondisi fasilitas pelayanan. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh interaksi antara petugas pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tabel 1.5 Laporan SPI Pengaduan Langsung Pelanggan

TANGGAL KONTAK	NAMA	ALAMAT	PENGADUAN
12-01-2026	Rosdiana Marpaung	Jl. Kl. Yos Sudarso Km.14	Air yang keluar dari kran rumah kami keruh, terus kalau kami tampung ada pasirnya mohondi cek dan perbaiki kerumah
14-01-2026	Melly Sihombing	Jl. Sei Mati	Airnya hidup sebentar, habis itu mati lagi, mohon dicek
14-01-2026	Rahmawati	Jl. Pancing V/ Kebun Lada Gg Pinang No. 5A	Dari kemarin mati total, sudah lapor tapi belum ada petugas datang
15-01-2026	Nurhaffi Br Sinaga	Jl. Inspeksi Gg 88 Blok B	Sudah dua hari air mati, meteran juga nggak jalan, tolong ditindaklanjuti sekalian balik nama meteran air
15-01-2026	Suryani Agustina	Jl. Manggan 3	Tagihan air naik, tapi air dirumah kami sering mati jadi nggak sesuai, mohon dicek

Sumber: SPI Perumda Tirtanadi Medan Labuhan. Diolah oleh peneliti, 2026

Dalam konteks kualitas pelayanan, penting untuk memahami bagaimana masyarakat memaknai pelayanan yang mereka terima. Persepsi, pengalaman, dan pandangan pelanggan dalam pelayanan mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat pada penyelenggara layanan publik. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan yang buruk dapat menurunkan citra lembaga serta kepercayaan publik. Oleh karena itu, analisis kualitas pelayanan perlu dilakukan secara komprehensif dengan memperhatikan dimensi keandalan pelayanan, daya tanggap petugas,

jaminan pelayanan, empati, serta bukti fisik pelayanan.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan air bersih, telah banyak dilakukan. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif yang menekankan pada pengukuran tingkat kepuasan pelanggan secara numerik. Pendekatan tersebut belum sepenuhnya mampu menggambarkan pengalaman subjektif masyarakat dalam menerima pelayanan publik secara mendalam. Oleh karena itu, diperlukan penelitian dengan pendekatan kualitatif untuk menggali secara lebih komprehensif bagaimana masyarakat memaknai kualitas pelayanan yang mereka terima, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam pengalaman, persepsi, dan pandangan pelanggan terhadap pelayanan air bersih yang mereka terima. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena pelayanan publik berdasarkan realitas yang terjadi di lapangan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam analisis kualitas pelayanan publik di sektor penyediaan air bersih. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan serta pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan air bersih bagi masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di bagian latar belakang masalah di atas, sebagai peneliti saya merumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pelanggan yang diberikan oleh kantor Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan?.
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat dalam melakukan pelayanan pelanggan pada kantor Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan?.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka saya sebagai peneliti bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang Administrasi Publik, khususnya mengenai kualitas pelayanan pelanggan di Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan, serta menjadi referensi bagi kajian ilmu terkait.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi instansi dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Bagi penulis, penelitian ini menambah pemahaman tentang pelayanan prima dan menjadi bekal di bidang Administrasi Publik. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan layanan Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan dan Pemerintah Kota Medan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Konsep Pelayanan

2.1.1. Definisi Pelayanan Dan Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan serangkaian tindakan untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok melalui interaksi antara pemberi dan penerima layanan, yang umumnya melibatkan pertukaran nilai atau pembayaran. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan mencakup tindakan membantu, proses penyediaan fasilitas, atau kegiatan yang mendukung pemenuhan keperluan orang lain. Aktivitas atau manfaat yang ditawarkan untuk dijual atau disediakan, yang bersifat intangible dan memerlukan interaksi langsung antara pihak-pihak terkait. disebut pelayanan, menurut (Dwiyanto, 2018) dalam buku Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi, 2018: 25. Pelayanan biasanya membutuhkan interaksi langsung antara penyedia dan penerima, tidak dapat dimiliki secara permanen, dan bersifat intangible (tidak berwujud).

Pelayanan dalam perspektif manajemen publik juga dikaitkan dengan konsep penyediaan layanan yang menekankan efisiensi dan responsivitas. Pelayanan merupakan sebagai proses di mana pelanggan terlibat dengan penyedia untuk memperoleh manfaat yang tidak berwujud, seperti konsultasi atau administrasi., menurut (Parasuraman et al., 1988) dalam model *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Istilah yang mirip dengan

pelayanan termasuk servis dan bantuan, yang menekankan peran penyedia sebagai fasilitator yang bertanggung jawab atas kualitas produk yang dihasilkan. Sebagaimana diungkapkan oleh (Dwiyanto, 2018) dalam buku Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi, 2018: 30, menekankan bahwa administrator publik harus bertindak sebagai pelayan masyarakat yang responsif dan akuntabel, dengan fokus pada kepentingan kolektif daripada pribadi.

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, istilah publik berasal dari bahasa Latin *publicus* yang berarti milik orang banyak atau berkaitan dengan rakyat, dan dalam bahasa Indonesia merujuk pada kepentingan masyarakat luas. Pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat, berupa penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Definisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik bukan hanya sekadar transaksi, tetapi juga merupakan kewajiban yang diatur dalam konstitusi untuk mendukung kesejahteraan masyarakat. Selain itu, (Dwiyanto, 2018) dalam buku Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi, 2018: 35 menggambarkan pelayanan publik sebagai proses penyediaan fasilitas umum oleh aparatur pemerintah atau entitas terkait, baik dalam bentuk jasa langsung maupun infrastruktur, dengan tujuan memenuhi hak dasar warga negara. Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah pusat, daerah, BUMN, BUMD, atau perusahaan swasta

yang ditugaskan. Orang yang menerima layanan ini adalah warga negara, penduduk asing, kelompok masyarakat, atau badan hukum yang berhak atas akses yang adil. Memenuhi kebutuhan dasar seperti hak atas pendidikan, kesehatan, dan administrasi kependudukan dengan cara yang adil, transparan, dan akuntabel adalah tujuan dari layanan publik ini. Tujuan pelayanan publik adalah meningkatkan kesejahteraan sosial, memberdayakan masyarakat, dan menjamin pemenuhan hak asasi manusia, termasuk hak atas lingkungan hidup yang sehat sebagaimana diatur dalam Pasal 28H UUD 1945. Pelayanan publik diarahkan untuk mewujudkan masyarakat yang mandiri dan berkelanjutan melalui layanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap dinamika sosial-ekonomi (Dwiyanto, 2021). Selain itu, tujuan tersebut sejalan dengan visi pembangunan nasional, khususnya SDGs Nomor 6 tentang akses universal terhadap air bersih dan sanitasi yang layak pada tahun 2030.

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi merupakan badan usaha milik daerah yang bertujuan menyediakan layanan air bersih yang aman, terjangkau, dan berkelanjutan. Pelaksanaan tujuan tersebut berlandaskan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2016. Salah satu tujuan utamanya adalah menjamin kualitas air bersih sesuai standar fisika, kimia, dan mikrobiologi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492 Tahun 2010. Kedua, meningkatkan akses layanan air bersih bagi seluruh pelanggan, baik di kota maupun desa, demi mendukung kesehatan masyarakat serta

mencegah penyakit yang terkait dengan air. Ketiga, mengelola air secara berkelanjutan dengan mengurangi kebocoran dan meningkatkan efisiensi distribusi agar operasional bisa berjalan lebih baik. Tujuannya bukan hanya memenuhi kewajiban yang diatur dalam konstitusi, tetapi juga meningkatkan kualitas hidup masyarakat di Sumatera Utara. PDAM Tirtanadi saat ini melayani lebih dari 500.000 rumah tangga. Sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Sumatera Utara tahun 2025–2030, targetnya adalah mencapai 100% cakupan pelayanan pada tahun 2030.

Pelayanan publik merupakan komponen fundamental dalam sistem pemerintahan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan individu atau kelompok oleh lembaga pemerintah sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. (Dwiyanto, 2018) memaknai pelayanan publik sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi pemerintah berdasarkan ketentuan yang ditetapkan, sedangkan (Sianipar, 2019) menegaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas melayani, membantu, dan menyelesaikan kebutuhan masyarakat sebagai objek pelayanan, baik individu, kelompok, maupun organisasi. Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah layanan pemerintah di tingkat pusat, daerah, serta BUMN/BUMD yang wajib diselenggarakan sesuai hukum guna memenuhi hak dasar warga negara atas barang, jasa, dan layanan administratif. Standar pelayanan publik ditentukan oleh

kualitas, prosedur, waktu penyelesaian, dan fasilitas pendukungnya. Standar ini dibuat dengan melibatkan penyelenggara layanan, masyarakat yang menerima layanan, serta pihak lain yang terkait. Hal ini memastikan layanan tidak hanya mencapai tingkat minimum, tetapi juga bisa beradaptasi dengan perubahan di masyarakat. Proses perubahan pelayanan publik menjadi model yang lebih inklusif dan berbasis digital semakin dipercepat karena berkembangnya teknologi dan kesadaran masyarakat di masa kini. Sekarang masyarakat lebih aktif dalam memperbaiki layanan, mengawasi kinerja pemerintah, dan menuntut hak-haknya (Dwiyanto, 2018), dalam buku Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi, 2018: 15. Perubahan ini menunjukkan pergeseran dari pelayanan paternalistik ke yang berfokus pada pemberdayaan warga, di mana pemerintah berfungsi sebagai enabler untuk memenuhi aspirasi publik secara responsif.

Pelayanan publik mencakup seluruh layanan yang disediakan pemerintah, baik melalui lembaga pemerintah maupun organisasi masyarakat, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan sarana, peralatan, dan mekanisme kerja yang tersedia dalam penyediaan barang dan jasa. Pelayanan umumnya dapat digambarkan sebagai proses interaksi sosial dan profesional yang tidak jelas di mana satu pihak (penyedia) memberikan aktivitas, manfaat, atau fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pihak lain (penerima), baik secara sukarela maupun dengan biaya, dengan fokus pada efisiensi, responsivitas, loyalitas dan kepercayaan (seperti yang dijelaskan oleh

KBBI, Dwiyanto, serta Zeithaml et al.). Meskipun demikian, istilah "pelayanan publik" mengacu pada jenis layanan yang berfokus pada kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Ini diberikan oleh lembaga negara atau pemerintah (seperti BUMN/BUMD seperti Perumda Tirtanadi) untuk memenuhi hak dasar warga negara atas barang, jasa, dan administrasi sesuai dengan peraturan seperti UU No. 25 Tahun 2009, Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, dan (Dwiyanto, 2018). Tujuan utamanya adalah mencapai kesejahteraan, keadilan, transparansi, dan keberlanjutan, serta mendukung SDGs dan hak asasi manusia konstitusional, dengan standar yang berpartisipasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan sosial. Definisi ini menjadi dasar untuk analisis kualitas pelayanan pelanggan pada Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan. Analisis ini akan melihat bagaimana penyediaan air minum sebagai layanan penting memenuhi ekspektasi masyarakat/pelanggan, mengatasi masalah operasional, dan mendukung pemberdayaan masyarakat Sumatera Utara, mendorong perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik.

2.1.2. Asas - Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan loyalitas dan kepercayaan kepada pengguna jasa, sehingga penyelenggaraannya harus berlandaskan asas-asas pelayanan. Dengan demikian, setiap instansi penyelenggara pelayanan publik harus menerapkan prinsip-prinsip pelayanan sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003. Prinsip tersebut meliputi keterbukaan informasi yang mudah

diakses dan dipahami oleh masyarakat; akuntabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan; pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi serta kemampuan penyedia dan pengguna layanan dengan tetap mengedepankan efisiensi dan efektivitas; partisipasi masyarakat melalui keterlibatan aktif dalam proses pelayanan dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan publik; perlakuan yang setara tanpa diskriminasi berdasarkan latar belakang sosial, budaya, agama, gender, maupun kondisi ekonomi; serta adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban baik bagi pemberi maupun penerima layanan publik

2.13. Ciri-Ciri Pelayanan Publik

Adapun ciri-ciri pelayanan publik yang baik. Menurut (Pratama, 2021), mengatakan bahwa ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur- unsur sebagai berikut :

1. Tersedianya pegawai/petugas yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada masyarakat/pelanggan sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan masyarakat/pelanggan.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat/pelanggan.

Selain itu, (Sinambela, 2008) mengemukakan bahwa ciri pelayanan publik yang baik adalah:

1. Transparan; mudah diakses oleh masyarakat dan terbuka terhadap pengawasan.
2. Akuntabel; dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan hukum dan moral.
3. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan masyarakat penerima layanan.
4. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Kesamaan hak; tidak diskriminatif terhadap siapa pun.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban; masyarakat dan penyelenggara layanan memiliki tanggung jawab masing-masing.

2.1.4. Prinsip Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik wajib berpedoman pada prinsip-prinsip pelayanan sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang menetapkan sepuluh prinsip pelayanan publik, yaitu :

1. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik mudah dipahami dan dilaksanakan tanpa berbelit-belit.
2. Kejelasan, Pelayanan memiliki persyaratan serta kejelasan unit atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, termasuk dalam penanganan keluhan dan sengketa.
3. Kepastian Waktu, Pelayanan publik diselesaikan sesuai dengan

jangka waktu yang telah ditetapkan.

4. Akurasi, Produk pelayanan diterima secara tepat, benar, dan sah.
5. Keamanan, Proses dan hasil pelayanan memberikan rasa aman serta kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab, Pimpinan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Tersedia fasilitas kerja dan pendukung, termasuk sarana teknologi informasi dan komunikasi, yang memadai.
8. Kemudahan Akses, Lokasi dan layanan mudah dijangkau serta didukung pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
9. Kedisiplinan dan Sikap Pelayanan, Pegawai/Petugas bersikap disiplin, sopan, ramah, dan melayani dengan tulus.
10. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan tertib, bersih, nyaman, serta dilengkapi fasilitas pendukung yang memadai.

Menurut (Raharjo, 2022), prinsip pelayanan publik menekankan pengelolaan profesional, tujuan dan target yang terukur, orientasi pada hasil, semangat kompetisi, penataan organisasi, serta budaya manajemen yang berfokus pada masyarakat/pelanggan. Masyarakat dipandang sebagai pengguna layanan, sehingga pelayanan diarahkan pada mekanisme pasar, termasuk melalui kontrak dan privatisasi

2.1.5. Faktor – faktor Pelayanan Publik

Menurut (Dwiyanto, 2018) dalam pelayanan publik, terdapat beberapa faktor pendukung yang esensial untuk mencapai efektivitas dan kualitas layanan, yaitu:

- a. Faktor kesadaran, yaitu tingkat pemahaman dan komitmen dari para aparatur atau petugas yang terlibat dalam proses pelayanan. Kesadaran yang tinggi terhadap peran sebagai pelayan masyarakat dapat mendorong inisiatif pribadi dan tanggung jawab kolektif, sehingga menghasilkan dampak positif bagi kinerja organisasi secara keseluruhan, seperti peningkatan responsivitas terhadap keluhan warga.
- b. Faktor aturan, yaitu kerangka regulasi dan norma yang menjadi dasar operasional dalam organisasi pelayanan. Aturan ini bersifat mengikat dan harus diterapkan secara konsisten untuk menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur dan terukur, termasuk pengaturan fungsi organisasi baik dari segi hierarki maupun alur kerja. Elemen pendukungnya mencakup prosedur standar, metode pelaksanaan, dan sistem pengawasan yang memastikan kelancaran dan keadilan dalam setiap tahap pelayanan.
- c. Faktor pendapatan, yaitu kompensasi finansial bagi pegawai yang berperan sebagai motivator utama dalam menjalankan tugas pelayanan. Pendapatan yang memadai dan kompetitif tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga meningkatkan semangat kerja, loyalitas, dan kualitas output, sehingga mengurangi risiko kelalaian atau korupsi akibat ketidakpuasan ekonomi.
- d. Faktor keterampilan tugas, faktor keterampilan tugas adalah tingkat

kemampuan dan keahlian petugas dalam mengelola berbagai aspek pekerjaan pelayanan. Kemampuan ini terdiri dari tiga bagian utama: kemampuan manajerial untuk mengelola tim dan sumber daya kerja, kemampuan teknis dalam menangani tugas sehari-hari, serta kemampuan konseptual untuk mengembangkan ide-ide baru dan bisa beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat.

- e. Faktor sarana, yaitu berbagai fasilitas dan alat bantu yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugas pelayanan secara optimal. Sarana ini meliputi perangkat keras seperti komputer dan kendaraan operasional, perlengkapan pendukung seperti dokumen digital, serta infrastruktur komunikasi seperti jaringan internet yang memfasilitasi interaksi cepat antara penyedia dan penerima layanan.

2.2. Kualitas Pelayanan

2.2.1. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut (Dwiyanto, 2021), kualitas pelayanan adalah tingkat kemampuan lembaga publik untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat sebagai pengguna. Kualitas pelayanan mencakup elemen fungsional, seperti penyampaian hasil yang tepat waktu, dan elemen prosedural, seperti kemudahan akses dan keramahan petugas. Selain itu menurut (Raharjo, 2022) Kualitas pelayanan administratif mencakup berbagai proses yang dilakukan oleh aparatur pemerintah daerah untuk memastikan hak warga dipenuhi. Untuk

menilai kualitas pelayanan, standar yang ditetapkan untuk memastikan konsistensi dan keadilan harus dipertimbangkan.

Jika harapan pelanggan dipenuhi atau dilebihi, kepercayaan dan loyalitas masyarakat/pelanggan akan meningkat. Layanan publik yang beragam di Indonesia sering menghadapi masalah seperti akses yang tidak merata dan proses birokrasi yang lambat. Oleh karena itu, diperlukan metode sederhana dan menyeluruh untuk menilai dan memperbaiki kualitas layanan secara bertahap. Menurut Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik meliputi seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah, BUMN, BUMD, lembaga independen yang dibentuk undang-undang, serta badan hukum lain yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan (Parasuraman et al., 1988) dalam (Hardiyansyah, 2018). ada lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai harapan pelanggan tanpa kesalahan. Keandalan ini tercermin dalam penyampaian informasi yang jujur, berkualitas, serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtandi Cabang

Medan Labuhan. Indikator keandalan meliputi kemampuan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan yang akurat serta mempermudah proses pelayanan secara teknis. Oleh karena itu, pegawai dituntut memiliki pengetahuan, keterampilan, kemandirian, dan profesionalisme tinggi agar pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan dan tidak menimbulkan keluhan (Parasuraman et al., 1988).

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan menurut (Parasuraman et al., 1988) merupakan kemampuan dari penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan merespons permintaan mereka secara cepat dan tepat. Sebuah organisasi atau perusahaan harus menyadari bahwa kualitas pelayanan yang memiliki daya tanggap cepat sangat penting. Sikap dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, serta informasi yang akurat sangat dibutuhkan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi Cabang Medan Labuhan. Indikatornya meliputi respons terhadap keluhan dan saran masyarakat serta kemampuan membantu pelanggan memperoleh pelayanan dengan cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Menurut (Parasuraman et al., 1988), jaminan berarti kepastian dalam layanan yang diberikan, yang tercermin dari

pengetahuan, sikap sopan, dan kemampuan pegawai membangun kepercayaan pelanggan. Indikatornya meliputi keterampilan administrasi dan kemampuan menyampaikan kepastian. Dengan dukungan komitmen instansi, pelanggan merasa puas karena layanan dilakukan dengan baik, cepat, tepat, dan lancar.

4. Empati (*Emphty*)

Empati menurut (Parasuraman et al., 1988) adalah perhatian dalam kualitas layanan. Ini menunjukkan keseriusan, kesimpatikan, serta kemampuan memahami kepentingan pihak yang terkait. Tujuannya adalah memberikan perhatian penuh kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan masyarakat di instansi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi Cabang Medan Labuhan. Indikatornya mencakup seberapa perhatian dan ramah pegawai dalam melayani pelanggan. Pegawai yang memberikan layanan perlu memiliki empati, yaitu kemampuan untuk memahami masalah pelanggan dengan sungguh-sungguh, penuh perhatian, dan rasa simpati terhadap kesulitan yang mereka alami.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik adalah wujud nyata pelayanan yang dapat dilihat dan digunakan oleh karyawan, sehingga membantu pelanggan merasakan terpenuhinya kebutuhan serta

menunjukkan hasil pelayanan secara fisik (Parasuraman et al., 1988). Bentuk pelayanan ini biasanya meliputi sarana dan fasilitas yang tersedia, serta performa pemberi pelayanan yang sesuai dengan sifat pelayanan itu sendiri, sehingga mampu menunjukkan hasil kerja yang dapat dilihat secara langsung.

2.2.3. Faktor- faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Adapun Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik menurut (Dwiyanto, 2018) sebagai berikut :

1. Struktur Organisasi, dalam konteks pelayanan publik, struktur organisasi merujuk pada kerangka kerja yang mencakup hierarki, alur kerja, dan sumber daya yang tersedia untuk membantu operasi sehari-hari. Struktur yang solid dapat membantu koordinasi yang efisien, sementara struktur yang lemah dapat menyebabkan kualitas layanan yang buruk. Misalnya, petugas yang stabil, mekanisme pengawasan yang ketat, dan komitmen manajemen untuk mengubah struktur sesuai dengan lingkungan akan meningkatkan efisiensi layanan. Sebaliknya, sistem yang kaku atau tidak sesuai dapat menghalangi kreativitas dan tanggapan terhadap tuntutan masyarakat.
2. Kemampuan Aparat, pelayanan publik bergantung pada

kemampuan aparat, yang mencakup pegawai negeri sipil, TNI, POLRI serta pejabat di lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Faktor ini mencakup kompetensi, keterampilan, dan dedikasi aparat atau pegawai dalam menjalankan tugas pemerintahan. Kesalahan, penundaan, atau ketidakpercayaan publik dapat disebabkan oleh kekurangan kemampuan seperti kurangnya pelatihan atau motivasi. Sebaliknya, aparat yang berkualitas tinggi dapat memberikan pelayanan yang akurat, cepat, dan adil. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan bergantung pada investasi dalam pengembangan sumber daya manusia.

3. Sistem Pelayanan, sistem merupakan kumpulan komponen yang saling berhubungan (Dwiyanto, 2018). Dalam sistem pelayanan perlu diperhatikan adanya pedoman dan persyaratan yang jelas, batas waktu, biaya, prosedur, panduan, media informasi terpadu, serta sikap saling menghargai antara unit pelayanan dan masyarakat. Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Apabila salah satu unsur pelayanan, seperti biaya yang tinggi, kualitas yang rendah, atau waktu pengurusan

yang lama, tidak terpenuhi, maka citra pelayanan suatu instansi akan menurun. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh sistem pelayanan yang meliputi kenyamanan akses layanan terkait lokasi pelayanan, kejelasan informasi layanan dan perlindungan terhadap dampak hasil layanan.

2.3. Pelanggan

2.3.1. Pengertian Pelanggan

Menurut (Barata, 2003) dalam buku Dasar-Dasar Pelayanan Prima, 2006: 26 mendefinisikan pelanggan sebagai individu atau kelompok yang secara aktif mencari nilai tambah dari produk atau jasa yang ditawarkan, sehingga harapan mereka pada kualitas, loyalitas dan kepercayaan menjadi penentu utama keberhasilan operasional organisasi atau perusahaan. Pengertian pelanggan merujuk pada pihak yang secara rutin memanfaatkan atau memperoleh barang, jasa, atau layanan dari suatu entitas, baik untuk keperluan pribadi maupun profesional. Pelanggan bisa berbentuk perorangan, kelompok sosial, atau institusi formal, yang berperan sebagai pendorong perubahan dan inovasi dalam penyediaan layanan. Secara umum, pelanggan dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori utama, yaitu:

1. Pelanggan Internal (*Internal Customer*), yaitu pihak yang berada di dalam lingkup organisasi atau perusahaan itu sendiri, seperti karyawan, departemen, atau unit kerja yang saling bergantung

dalam proses produksi atau pelayanan.

2. Pelanggan Eksternal (*External Customer*), yaitu pihak di luar organisasi yang secara langsung menggunakan atau dipengaruhi oleh output barang, jasa, atau layanan yang dihasilkan, tanpa menjadi bagian dari struktur internal perusahaan.

2.3.2. Indikator Pelanggan

Persepsi pelanggan/masyarakat bisa dinilai dengan Pengalaman pelanggan/masyarakat berdasarkan 4 (empat) indikatornya menurut (Barata, 2003) dalam buku Dasar-Dasar Pelayanan Prima, 2006: 39 yaitu:

1. Pengalaman Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Experience*), adalah cara langsung untuk menilai seberapa puas pelanggan secara keseluruhan, di mana pelanggan diminta memberikan penilaian tentang pengalaman mereka menggunakan layanan atau produk. Penilaian ini biasanya dilakukan melalui wawancara sederhana yang mencakup berbagai aspek seperti kualitas, kecepatan, dan kemudahan dalam mengakses layanan.
2. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectation*), indikator ini mengevaluasi apakah layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kepercayaan dan loyalitas tercapai jika kinerja layanan lebih baik atau setara dengan harapan pelanggan.
3. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*), adalah cara menilai

loyalitas masyarakat/ pelanggan melalui perilaku masyarakat/ pelanggan di masa depan. Pelanggan yang puas biasanya ingin kembali menggunakan layanan atau membeli produk yang sama. Niat ini bisa diketahui dengan menanyakan secara langsung apakah mereka berencana untuk kembali menggunakan layanan atau membeli produk, serta faktor-faktor apa yang menjadi alasan mereka berencana untuk membeli kembali.

4. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*), indikator ini menunjukkan tingkat loyalitas dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan. Pelanggan yang sangat puas biasanya bersedia mempromosikan atau merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain seperti teman, keluarga, atau komunitas.

2.3.3. Manfaat Pelanggan

Adapun manfaat pelanggan Menurut (Barata, 2003), dalam buku Dasar-Dasar Pelayanan Prima, 2006: 27 yaitu:

1. Memudahkan pengurusan, Manfaat ini merujuk pada kemudahan yang dirasakan pelanggan dalam menyelesaikan urusan administratif atau prosedural melalui layanan publik.
2. Memperlancar Pelayanan, Manfaat ini melibatkan alur layanan yang lebih lancar dan terintegrasi, di mana pelanggan dapat mengalami proses yang minim hambatan.
3. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemerintah kepada Masyarakat, Manfaat ini merupakan inisiatif berkelanjutan

untuk memperbaiki standar layanan pemerintah, di mana masukan dari pelanggan digunakan untuk inovasi.

2.4. Air Bersih Dan Sumber-Sumber Air Baku

2.4.1. Air Bersih

Menurut Kepmenkes No. 492/MENKES/SK/XI/2010, halaman 4, sanitasi dan air bersih adalah komponen yang saling melengkapi dan tidak dapat dipisahkan dalam menjaga kesehatan masyarakat. Air bersih adalah air yang digunakan untuk aktivitas sehari-hari dengan kualitas yang memenuhi persyaratan standar sesuai dengan undang-undang yang berlaku dan aman untuk dikonsumsi setelah proses perebusan. Sanitasi dan air bersih sangat penting untuk kehidupan manusia karena keduanya mengurangi penyakit dan meningkatkan kualitas hidup. Sayangnya, tidak semua orang di seluruh dunia memiliki akses yang sama ke air bersih dan sanitasi. Meskipun air bersih di Bumi cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar semua orang, masalah seperti kemiskinan ekonomi dan keterbatasan infrastruktur menyebabkan jutaan orang meninggal setiap tahun karena masalah kesehatan seperti infeksi yang berhubungan dengan air tercemar dan fasilitas sanitasi yang tidak memadai. Menurut data UNICEF dan WHO (2020), sekitar 5,8 miliar orang di seluruh dunia, sementara sisanya sekitar 2,2 miliar orang masih kekurangan akses ke air bersih yang aman di rumah tangga mereka.

2.4.2. Sumber-Sumber Air Baku

Sumber air adalah tempat alami atau buatan yang menampung air, sedangkan air baku adalah air dari sumber tersebut yang diolah agar memenuhi standar dipakai dan diminum. Jenisnya meliputi air permukaan, tanah, hujan, dan laut, semua membutuhkan pengolahan agar aman digunakan.

1. Air Permukaan, Air permukaan adalah air hujan yang mengalir di permukaan bumi dan masih mengandung berbagai kotoran. Jenis air permukaan meliputi air sungai serta air rawa atau danau, yang harus diolah terlebih dahulu sebelum digunakan sebagai air minum karena mengandung kekeruhan dan bahan organik, seperti asam humus (Sjamsidi & Hanafi, 2013).
2. Air Tanah, Air tanah terbagi menjadi tiga jenis, yaitu air tanah dangkal, air tanah dalam, dan mata air (Sjamsidi & Hanafi, 2013). Air tanah dangkal terbentuk melalui peresapan air dari permukaan tanah yang disaring oleh lapisan tanah (Sjamsidi & Hanafi, 2013).
3. Air Hujan, Air hujan pada dasarnya jernih, namun dapat terkontaminasi polusi udara seperti debu dan limbah industri. Oleh karena itu, air hujan sebaiknya tidak langsung ditampung saat awal hujan jika akan digunakan sebagai air minum karena masih mengandung kotoran (Sjamsidi & Hanafi, 2013).

4. Air Laut, Air laut bersifat asin karena mengandung sekitar 3% garam NaCl, sehingga tidak dapat diminum tanpa melalui proses pengolahan khusus (Sjamsidi & Hanafi, 2013).

2.5. Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi

Pemerintah daerah membentuk BUMD berupa PDAM Tirtanadi untuk mengelola penyediaan, pengolahan, dan distribusi air minum bagi masyarakat setempat. Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi bertanggung jawab untuk memastikan ketersediaan air bersih yang aman, berkualitas, dan terjangkau sesuai dengan standar kesehatan dan lingkungan yang ditetapkan oleh undang-undang. Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi beroperasi sesuai dengan prinsip efisiensi ekonomi sambil mempertahankan aspek pelayanan publik. Ini berarti bahwa mereka tidak hanya menghasilkan keuntungan tetapi juga memenuhi kebutuhan dasar orang-orang, terutama mereka yang tinggal di kota dan pedesaan yang bergantung pada infrastruktur air terpusat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi dibentuk untuk menyelenggarakan penyediaan air bersih sebagai urusan pemerintah daerah. Tugas ini mencakup mengambil air mentah dari sumber alami, memproses air tersebut dengan menggunakan instalasi pengolahan air (IPA), serta mendistribusikan air ke rumah- rumah, industri, atau tempat umum melalui jaringan pipa. Selain itu, Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi juga bertugas menjaga dan merawat

infrastruktur seperti pipa, pompa, dan tangki air, agar tidak bocor atau terkontaminasi. Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi juga rutin memantau kualitas air untuk memastikan air yang diberikan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492 Tahun 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Peran Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi sangat penting dalam mendukung pembangunan berkelanjutan, karena air bersih yang layak menjadi fondasi kesehatan masyarakat, pencegahan penyakit seperti diare atau kolera, dan peningkatan produktivitas ekonomi. Di Indonesia, Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi dikelola pemerintah daerah dengan pendanaan dari retribusi pelanggan, subsidi, dan pinjaman, namun menghadapi keterbatasan anggaran, kerusakan infrastruktur, serta peningkatan permintaan akibat urbanisasi, sehingga diperlukan inovasi seperti pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan monitoring distribusi. Berdasarkan UUD 1945 Pasal 28H ayat (1), Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi berperan sebagai mitra pemerintah daerah dalam pemenuhan hak air bersih bagi masyarakat. Oleh karena itu, memperkuat Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi sangat penting untuk mengatasi krisis air bersih di tengah pergeseran demografi dan perubahan iklim.

2.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak dilakukan secara mandiri, melainkan didasarkan pada hasil penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan dan analisis. Beberapa hasil penelitian yang relevan dan

menjadi dasar acuan bagi penulis dalam melaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut, melalui jurnal-jurnal yang terkait.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti, Judul Dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
HANIFAH JASIN , IKA SRIWAHYUNI / 2014 / Jurnal ekonomi kawan “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS AIR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTANADI CABANG TUASAN MEDAN”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas air berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi pelayanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan pelanggan adalah keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness).	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan PDAM Tirtanadi, serta menggunakan teori SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1988).	Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan uji statistik, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Lokasi berbeda, yaitu lokasi penelitian terdahulu di medan tuasan, sedangkan penelitian saat ini di cabang medan labuhan.

Nama Peneliti, Judul Dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
Djanthi Kumala Puri, Imam Hanafi, Wima Yudho Prasetyo/2015/ Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya “IMPLEMENTASI STRATEGI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PENDISTRIBUSIAN AIR (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang)”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi strategi PDAM Kota Malang telah berjalan sesuai rencana dalam peningkatan pelayanan pendistribusian air. Namun, pelaksanaan belum maksimal karena keterbatasan dana, intervensi pemerintah daerah, serta belum meratanya sarana dan prasarana.	Sama-sama membahas tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan PDAM terhadap pelanggan dalam konteks pelayanan publik. Keduanya menyoroti aspek strategi dan kendala pelayanan air bersih kepada masyarakat.	Penelitian terdahulu berfokus pada implementasi strategi manajemen PDAM di Kota Malang, sedangkan penelitian penulis berfokus membahas pada analisis kualitas pelayanan pelanggan PDAM Cabang Medan Labuhan, termasuk aspek loyalitas dan kepercayaan masyarakat sebagai indikator keberhasilan pelayanan.
RIANI SAPUTRI LUBIS/ 2017/ INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI CABANG TAPANULI SELATAN DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN UTARA KOTA PADANGSIDIMPUAN”	Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan hasil kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pelanggan ($R = 0,702$; $R^2 = 0,493$).	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan PDAM sebagai variabel utama.	Penelitian terdahulu menekankan focus pembahasan mengenai pengaruh statistik kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan, sedangkan penelitian Penulis menitikberatkan analisis kualitatif deskriptif Kualitas pelayanan pelanggan.

Nama Peneliti, Judul Dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
R. Poppi Rustanti/2018/JURNAL E-BIS EKONOMI-BISNIS/ “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DISTRIBUSI AIR TERHADAP TINGKAT KELUHAN PELANGGAN PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR TAHUN 2015 DAN TAHUN 2016” KOTASUKABUMI”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan distribusi air, maka semakin rendah tingkat keluhan pelanggan. Dimensi responsiveness dan assurance menjadi faktor paling dominan dalam meminimalisir keluhan terhadap kualitas pelayanan (koefisien 0,904), terutama pada dimensi <i>desire</i> dan <i>empathy</i>	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan air bersih pada instansi penyedia air daerah (PDAM).	Fokus penelitian terdahulu pada tingkat keluhan pelanggan sebagai indikator kepuasan, sedangkan penelitian ini fokus pada analisis kualitas pelayanan pelanggan secara menyeluruh menggunakan teori SERVQUAL atau lima dimensi pelayanan menurut (Zeithaml, analisis efektivitas pelayanan pelanggan PDAM Tirtanadi Medan Labuhan tanpa variabel komunikasi.

2.7. KERANGKA BERPIKIR

Tujuan utama organisasi pelayanan adalah memberikan layanan yang mampu meningkatkan kepercayaan dan memuaskan masyarakat/pelanggan. Kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi Cabang Medan Labuhan dinilai menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman et al., 1988) dalam (Hardiyansyah, 2018). Dengan demikian, terdapat beberapa faktor penghambat yang memengaruhi pemberian pelayanan dan berdampak pada kualitas pelayanan, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka pemikiran penulis berikut ini.

Bagan 2.1 : Kerangka Pemikiran



Sumber: Gambar Kerangka Berpikir, di Olah Oleh Peneliti, 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan menggambarkan suatu kegiatan secara objektif agar informasi disajikan secara jujur dan sesuai fakta. Menurut (Sugiyono, 2017), penelitian kualitatif adalah cara mengumpulkan dan menganalisis data dengan berdasarkan pada pengamatan langsung serta interaksi alami, yang didukung oleh dasar ilmu yang kuat dan bisa diverifikasi melalui berbagai sumber. Dalam penelitian ini digunakan teori kualitas pelayanan (Parasuraman et al., 1988) yang meliputi lima dimensi, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, sebagai dasar untuk meningkatkan standar pelayanan dan kepuasan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi (Perumda) Cabang Medan Labuhan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat pelaksanaan penelitian sesuai dengan judul yang ditetapkan, yaitu Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi Cabang Medan Labuhan yang beralamat di Jalan KL. Yos Sudarso No. 52, Martubung, Kecamatan Medan Labuhan, Kota Medan, Sumatera Utara, tahun 2025.

3.2.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Desember 2025 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan”, dengan tahapan penelitian mengacu pada Tabel 3.1 :

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Okt 2025	Nov 2025	Des 2025	Jan 2026	Feb 2026	Mar 2026	April 2026	Mei 2026	Juni 2026	Juli 2026
1.	Pengajuan Judul										
2.	Penyusunan Proposal										
3.	Seminar Proposal										
4.	Merevisi Proposal										
5.	Pelaksanaan Riset										
6.	Seminar Hasil										
7.	Merevisi Skripsi										
8.	Sidang Meja Hijau										
9.	Wisuda										

Sumber: diolah oleh peneliti, 2025

3.3. Sumber Data

Sumber data merupakan komponen penting dalam penelitian karena berpengaruh terhadap hasil penelitian. Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder.

3.3.1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung di lokasi penelitian melalui

wawancara tatap muka dengan informan terkait, menggunakan pertanyaan yang jelas serta didukung media visual dan audio dalam proses komunikasi.

3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari catatan tertulis dan dokumen penelitian sebagai sumber informasi pendukung bagi data primer.

3.4. Informan Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017), Informan adalah orang yang terlibat langsung atau memiliki pengetahuan cukup dalam mengenai suatu fenomena, situasi, atau kondisi yang menjadi latar belakang masalah penelitian. Mereka mampu memberikan data primer mengenai kondisi dan proses yang terjadi di lapangan. Penulis memilih informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu agar dapat mendapatkan informasi yang benar dan tepat mengenai topik yang dibahas.

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No	Deskripsi	Jumlah Orang	Jenis
1	Kepala Bagian Umum Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan Bapak Muklis Sibarani	1	Informan Kunci
2	Kepala Bagian Hublang (Hubungan Pelanggan) Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan Ibu Rina Yanti	1	Informan Utama
3	Kepala Bagian Jaringan Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan Bapak Deni Irawan Hasibuan	1	Informan Utama

No	Deskripsi	Jumlah Orang	Jenis
4	Pelanggan yang berlangganan pada Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan sebagai pihak penerima pelayanan.	5	Informan Tambahan
5	Jumlah	8	Informan

Sumber: Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan. Di olah oleh Peneliti, 2025.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan multi sumber untuk memperoleh informasi dari berbagai sudut pandang sehingga meningkatkan keandalan hasil. (Sugiyono, 2017) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan prosedur sistematis untuk menghimpun bukti empiris yang mendukung keseluruhan proses penelitian. Dalam penelitian kualitatif, teknik yang digunakan meliputi:

1. Observasi, observasi merupakan kegiatan pengamatan langsung untuk mencatat peristiwa yang terjadi selama penelitian. Kegiatan ini meliputi pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap peristiwa, objek, dan perilaku yang relevan dengan penelitian.
2. Wawancara, wawancara merupakan proses tanya jawab antara pewawancara dan narasumber untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan (Sugiyono, 2017).
3. Dokumentasi, dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui pemanfaatan arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar sebagai pendukung penelitian (Sugiyono, 2017).

3.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data kualitatif digunakan. Ini dilakukan dengan menyajikan data secara keseluruhan, mengidentifikasi setiap bagian, mengklasifikasikan setiap bagian, memeriksa keakuratannya, dan kemudian menjabarkan dengan analisis yang sesuai dengan pendapat penulis. Menurut (Sugiyono, 2017), metode pengolahan data kualitatif dilakukan dalam 4 tahap berikut:

1. Pengumpulan Data, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan mencatat keterangan informan serta memverifikasi keakuratan data.
2. Reduksi Data, reduksi adalah proses memilih dan memfokuskan informasi penting dari data informan untuk menemukan tema dan pola penelitian.
3. Penyajian Data, setelah data telah direduksi, selanjutnya data siap disajikan. Sajian data bisa berupa penjelasan singkat, bagan, atau hubungan antar kategori penelitian.
4. Penarik Kesimpulan, kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah seiring ditemukannya bukti yang lebih kuat dalam pengumpulan data (Sugiyono, 2017).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan pengumpulan informasi terkait “Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan”, peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pelanggan Air Bersih di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi Cabang Medan Labuhan secara umum cukup baik. Dimensi Jaminan menunjukkan pegawai ramah, sopan, dan kompeten; Keandalan tercermin dari prosedur pelayanan yang mudah dijalankan; Daya Tanggap cukup baik meski ada keterlambatan penanganan keluhan; Empati terlihat dari perhatian terhadap pelanggan. Namun, dimensi Berwujud masih kurang optimal karena keterbatasan sarana dan prasarana.
2. Faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Bersih di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi Cabang Medan Labuhan, meliputi: keterbatasan fasilitas fisik pelayanan, lambatnya penanganan gangguan teknis tertentu, kurangnya kepastian waktu penyelesaian keluhan, serta keterbatasan sumber daya manusia khususnya pada bagian teknis lapangan. Faktor-faktor tersebut menyebabkan sebagian pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan di atas, peneliti telah menggabungkan dan mengklasifikasikan data, sehingga dapat memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan menuju kepercayaan dan loyalitas masyarakat/pelanggan, yaitu sebagai berikut :

1. Peningkatan sarana dan prasarana, seperti ruang tunggu, tempat duduk, AC, dan fasilitas pendukung, diperlukan agar pelanggan nyaman saat menunggu.
2. Pegawai yang melayani dengan baik sebaiknya diberi penghargaan untuk meningkatkan motivasi dan mendorong pelayanan berkualitas.
3. Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi Cabang Medan Labuhan perlu terus mengembangkan layanan digital, seperti pengaduan dan pembayaran online, serta melakukan sosialisasi agar inovasi dimanfaatkan optimal.
4. Penambahan pegawai teknis lapangan diperlukan agar gangguan dan keluhan pelanggan dapat ditangani lebih cepat, meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, A. (2018a). *Manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi*. UGM press.
- Dwiyanto, A. (2018b). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. UGM press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM Press.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12–40.
- Pratama, D. E. (2021). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR EKSPEDISI J&T EKSPRESS DI SAMARINDA. *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 34–48.
- Raharjo, M. M. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Shabrina, F., Yusuf, R. R., Laksana, L. U. A., Wahyuni, S., & Apriyanti, S.(2018). *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. UGM PRESS.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.
- Sjamsidi, M., & Hanafi, I. (2013). *Pengelolaan dan pemanfaatan air baku*. Universitas Brawijaya Press.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra.

JURNAL

- Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9-18.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di

- Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105- 122.
- RAKHMAWATI, A. (2011). *IMPLEMENTASI ASAS-ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA PERCONTOHAN* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Solechan, S. (2019). Asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(3), 541-557.
- Aris, M. S., Tambunan, E., Putri, D. E. K., & Nugraha, X. (2022). Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lembaga Permayarakatan. *Litigasi*, 23(2), 253-271.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51-56.
- Sianipar, G. J. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Pelanggan Grabbike di Kota Medan). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 183–196.
- Pratama, D. E. (2021). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR EKSPEDISI J&T EKSPRESS DI SAMARINDA. *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 34–48.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9-28.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(2).
- Tijjang, B. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Amsir*

Management Journal, 1(1), 46-58.

Munawarah, M., Husaini, M., & Hasbiyah, S. (2025). KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 447-456.

Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9-28.

Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM(PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Pasal 33 UUD 1945 ayat 3, tentang Bumi dan air dan kekayaan alam.

Pasal 28H UUD 1945, tentang hak atas lingkungan hidup yang sehat dan layak.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang pemerintahan daerah.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang, Cipta Kerja khususnya ketentuan tentang penyediaan air minum.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492 Tahun 2010, tentang Persyaratan Kualitas Air Bersih.

Peraturan Pemerintah No. 121 Tahun 2015, Pasal 1 ayat 3), tentang Sumber Air.

Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015, tentang Penyediaan Air Bersih.

Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan menteri kesehatan No. 492/MENKES/SK/XI/2010, tentang Sanitasi dan Air Bersih.

LAMPIRAN DOKUMENTASI DAN PEDOMAN WAWANCARA

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Melalui pedoman wawancara akan mempermudah penulis untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Medan Labuhan dalam meningkatkan pelayanan pelanggan, dan untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat/pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Labuhan melalui proses observasi yang dilandasi oleh 5 (Lima) indikator atau dimensi kualitas pelayanan menurut (Parasuraman et al., 1988). Adapun pedoman wawancara penulis sebagai berikut:

A. PERTANYAAN UNTUK INFORMAN KUNCI
(Kepala Bagian Umum Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan), DAN INFORMAN UTAMA
(Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, Kepala Bagian Jaringan Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan):

IDENTITAS DIRI:

- a. NAMA:
- b. JABATAN:
- c. HARI/ TANGGAL WAWANCARA:

B. PERTANYAAN PENULIS:

1. Apakah Sarana dan Prasarana yang diberikan oleh instansi ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?
2. Apakah ada pembeda status sosial dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
3. Berapa lama waktu untuk mengatasi permasalahan keluhan yang di ajukan pelanggan untuk penyelesaiannya?
4. Permasalahan seperti apa yang banyak memakan waktu untuk penyelesaiannya? Apakah proses pengolahan, perbaikan pipa, atau pasang baru?
5. Upaya apa yang akan dilakukan untuk mengatasi keluhan pelanggan?.
6. 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 Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Labuhan, adakah inovasi baru yang akan diciptakan, yang tentunya inovasi tersebut berhubungan untuk menunjang kualitas pelayanan?.
7. Sebelum memberikan pelayanan kepada seluruh

pelanggan, apakah para karyawan yang bekerja di perusahaan daerah air minum tirtanadi cabang medan labuhan ini di berikan pelatihan khusus pak?.

8. Bagaimana batas wilayah kerja pelayanan Pdam Tirtanadi Cabang Medan Labuhan?.

C. PERTANYAAN UNTUK INFORMAN TAMBAHAN
(MASYARAKAT):

IDENTITAS DRI:

- a. NAMA:
- b. USIA:
- c. PEKERJAAN:
- d. HARI/TANGGAL WAWANCARA:

D. PERTANYAAN PENULIS:

1. Apakah pegawai pemberi pelayanan dalam keadaan berpakaian rapih?.
- a. Bagaimana pendapat ibu/bapak akan fasilitas yang telah di sediakan?.
- b. Berdasarkan pengalaman bapaak/ibu apakah para pegawai memberikan rasa kenyamanan serta bertutur kata yang baik selama proses pelayanan berlangsung?.
- c. Apakah selama proses pemberian pelayanan bapak/ibu

merasakan kemudahan akan proses yang yg berlangsung?.

- d. Bagaimana bapak/ibu mendapatkan informasi mengenai pembaruan di setiap pelayanan?.
- e. Menurut bapak/ibu bagaimana kinerja pegawai dalam menangani kesalahan teknis atas keluhan bapak ibu selama berlangganan air bersih di perusahaan daerah air minum tirtanadi cabang medan labuhan?.
- f. 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?.
- g. Seperti apa ketanggapan pegawai dalam merespon setiap ucapan Bapak/Ibu?.

Lampiran 2: Surat Ijin Penelitian/ Riset Dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Kampus I : Jalan Kualanaram 1 Medan Utara (061) 790198, 790817, 790448 (061) 798012 Medan 20223
 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 J. Jember Sei Denau Nomor 79 A (061) 822962 (061) 822933 Medan 20122
 Website: www.uma.ac.id E-Mail: umc.medan@uma.ac.id

Nomor : 3828FIS.0/01.10/XII/2025
 Lampiran : -
 Hal : 1
 Medan, 09 Desember 2025

Permohonan Ijin Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth.
KEPALA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI CABANG MEDAN LABUHAN
 Di Tempat

Dengan hormat,
 Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : HISKIA PANDINATA SEMBIRING
 NIM : 228520051
 Program Studi : Administrasi Publik

Seat ini sedang membubuhkan beberapa data pada PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI CABANG MEDAN LABUHAN, di JALAN, KL. YOS SUDARSO No.52, MARTUBUNG, KECAMATAN MEDAN LABUHAN, KOTA MEDAN, SUMATERA UTARA 20252, untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI CABANG MEDAN LABUHAN"

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Ditandatangani
 1. Ka. Prodi Administrasi Publik
 2. Mahasiswa yth.
 3. Ansis

Dr. Yulian Yulief Lubis, S.Sos, M.P.P.

Lampiran 3: Surat Persetujuan Pelaksanaan Penelitian/ Riset di Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan.

tirtanadi
 (Perusahaan Daerah Air Minum)

Medan, 12 Desember 2025

Nomor : 176 /SDM/02/2025
 Sifat : -
 Lampiran : -
 Hal : Izin Pengambilan Data (Riset)

Kepada Yth.
 Dekan Fakultas Ilmu Sosial
 Dan Ilmu Politik
 Universitas Medan Area
 Jl. Kolam No 1 Medan
 di ... Tempat

Dengan hormat,
 Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : 3828FIS.0/01.10/XII/2025 tanggal 09 Desember 2025, perihal Permohonan Ijin Pengambilan Data (Riset). Dengan ini disampaikan bahwa permohonan tersebut dapat kami penuhi. Mahasiswa yang disetujui untuk melaksanakan Pengambilan Data (Riset) pada tanggal 22 Desember 2025 - 30 Januari 2026 adalah :

NO	NAMA	NIM	UNIT KERJA
1	Hiskia Pandinata Sembiring	228520051	Cabang Medan Labuhan

Sebagai tindak lanjutnya yang bersangkutan dapat menghubungi Divisi Sumber Daya Manusia Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia Perumda Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, Jalan Sisingamangaraja XII No 1 Medan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

PERUMDA TIRTANADI
 PROVINSI SUMATERA UTARA
 Jalan Sisingamangaraja No. 1 Medan 20212
 Telp. +62 61 4521650 F. +62 61 4521771
 email : contact@tirtanadi.co.id
 www.tirtanadi.co.id
 Tirtanadi 1908922

Hamdan Syahrin Harahap

Lampiran 4: Surat Keterangan Selesai Penelitian/ Riset di Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan.

SURAT KETERANGAN
Nomor: SKET- 00 /SDM-PKU/02/2026

Kepala Divisi Sumber Daya Manusia menerangkan bahwa Mahasiswa Program Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area, yaitu:

NO	NAMA	NIM	JUDUL
1	Hiskia Pandinata Sembiring	228520051	Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan

Benar telah melaksanakan riset di Perumda Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara dengan jumlah sampel sebanyak 5 (lima) pelanggan.
Surat Keterangan ini diberikan untuk keperluan Mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir.

Medan, 03 Februari 2026
Kepala Divisi Sumber Daya Manusia
Haridhan Syahri Harahap, SE

PERUMDA TIRTANADI
PROVINSI SUMATERA UTARA
Jalan Siringamangaraja No. 1 Medan 20212
T: +62 61 4571666 F: +62 61 4572771
email: contact@tirtanadi.co.id
www.tirtanadi.co.id
Halo Tirtanadi: 1300922

Lampiran 5: Dokumentasi Lokasi Penelitian



Lampiran 6: Foto Wawancara Dengan Kepala Bagian Umum Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan, Bapak Muklis Sibarani, Sebagai Informan Kunci Pada Hari Jumat, 09 Januari 2026



Lampiran 7: Foto Wawancara Dengan Kepala Bagian Hubungan Pelanggan (Hublangg) Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan, Ibu Rina Yanti, Sebagai Informan Utama, Pada Hari Kamis, 08 Januari 2026



Lampiran 8: Foto Wawancara Dengan Kepala Bagian Jaringan Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan, Bapak Deni Irawan Hasibuhan, Sebagai Informan Utama Pada Hari Kamis, 08 Januari 2026



Lampiran 9: Foto Wawancara Dengan Bapak Salleh, Usia 50 Tahun, Profesi Pegawai Negeri Sipil (PNS), Sebagai Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan Dan Sebagai Informan Tambahan Pada Hari Selasa, 13 Januari 2026



Lampiran 10: Foto Wawancara Dengan Bapak Sulaiman Usia 42 Tahun, Profesi Wiraswasta, Seorang Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan Dan Sebagai Informan Tambahan Pada Hari Selasa, 13 Januari 2026



Lampiran 11: Foto Wawancara Dengan Ibu Melly Br Sihombing,
Usia 47 Tahun, Ibu Rumah Tangga, Seorang Pelanggan
Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan
Dan Sebagai Informan Tambahan Pada Hari Selasa, 13 Januari
2026



Lampiran 12: Foto Wawancara Dengan Ibu Rahmawati, Usia 60
Tahun, Ibu Rumah Tangga, Seorang Pelanggan Perusahaan
Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan Dan Sebagai
Informan Tambahan Pada Hari Rabu, 14 Januari 2026



Lampiran 13: Foto Wawancara Dengan Ibu Nurhaffi Br Sinaga,
Usia 60 Tahun, Profesi Wiraswasta, Seorang Pelanggan
Perusahaan Umum Daerah Tirtanadi Cabang Medan Labuhan
Dan Sebagai Informan Tambahan Pada Hari Kamis, 15 Januari
2026



Lampiran 14: Dokumentasi Observasi Alat Penyaluran Air
Bersih Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan di Foto
Pada Hari Senin 23 Januari 2026 di Unit Pelayanan IPAM
Martubung



**Lampiran 15 Dokumentasi Observasi Bak Penampungan Air
Baku Dan Bak Penjernihan/Peyaringan Air Baku Di IPAM
Martubung Perumda Tirtanadi Cabang Medan Labuhan, Di
Foto Pada Hari Senin, 23 Januari 2026**

