

**IMPLEMENTASI PROGRAM CEPAT TANGGAP DI PDAM TIRTA DAROY
CABANG SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

DIAN MILA ROSA
NIM. 150802036

**Mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM BANDA ACEH
2020 M/1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dian Mila Rosa
NIM : 150802036
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Tanah Anou, 4 Mei 1996
Alamat : Panton, Kecamatan Teunom, Kabupaten Aceh
Jaya

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak mengembangkan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 31 Juni 2020
Penulis,



Dian Mila Rosa
NIM. 150802036

IMPLEMENTASI PROGRAM CEPAT TANGGAP DI PDAM TIRTA

DAROY CABANG SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

DIAN MILA ROSA

NIM. 150802036

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Mahmuddin, M. Si

NIP: 197210201997031002

Dian Rubianty, SE, Ak, MPA

NIDN: 2017127402

**IMPLEMENTASI PROGRAM CEPAT TANGGAP DI PDAM TIRTA
DAROY CABANG SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara
Pada Hari/Tanggal : Senin, 31 Agustus 2020
Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

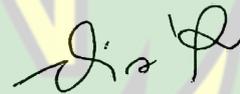
Ketua



Dr. Mahmuddin, M. Si

NIP: 197210201997031002

Sekretaris,



Dian Rubianty, SE, Ak, MPA

NIDN: 2017127402

Penguji I,



Muazzinah, B.Sc., MPA.

NIP: 19841125201903022012

Penguji II,



Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si.

NIDN: 2019119001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN AR-RANIRY



Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum

NIP: 197307232000032002

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy telah berdiri sejak Tanggal 24 Februari 1975. Selama kurun waktu 43 Tahun, Perusahaan tersebut telah berkembang dan berinovasi dalam melakukan peningkatan pelayanan sebagai Perusahaan Daerah yang bergerak pada penyedia Air Bersih di Kota Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi “Program Cepat Tanggap” yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh dan untuk mengetahui apa saja jenis komplain yang diterima oleh PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Program Cepat Tanggap sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan dilaksanakannya dengan baik 4 indikator penilaian, yaitu (1) Komunikasi yang baik, (2) Sumber Daya yang cukup, (3) Disposisi yang sesuai dan tepat, dan (4) Struktur Birokrasi yang jelas dan bertanggungjawab antara pelanggan dan pegawai di jalankan sesuai *Standar Operating Prosedures* (SOP), Oleh karena itu setiap komplain-komplain pelanggan yang terjadi baik dilapangan maupun secara administrasi seperti permasalahan sambungan pelanggan, kesalahan rekening, distribusi dan pelayanan, pihak kantor PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh menganggapi dengan baik hal ini di karenakan komplain secara langsung dan pelayanan *Call Center* kemudian di respon langsung oleh pihak PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala dan pegawai ataupun tim teknis langsung melakukan pengecekan serta perbaikan yang dikomplain oleh pelanggan.

Kata Kunci: *Implemetasi, Program Cepat Tanggap, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)*

AR-RANIRY

KATA PENGANTAR



Puji syukur ke-hadirat Allah SWT, yang senantiasa telah memberikan Rahmat dan Hidayah kepada umat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat diiringi dengan salam kepada Rasulullah SAW beserta keluarga dan sahabatnya. Adapun judul skripsi peneliti: **“IMPLEMENTASI PROGRAM CEPAT TANGGAP DI PDAM TIRTA DAROY CABANG SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH”**.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti tidak luput dari berbagai tantangan dan hambatan, namun semua itu dapat penulis selesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

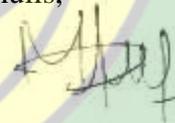
1. Prof. Dr. H. Warul Walidin, AK., MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar- Raniry.
3. Eka Januar, M.Soc,Sc, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

4. Cut Zamharira, S.IP, M.AP, selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
5. Dr. Mahmuddin, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah memberikan petunjuk, saran dan kritik dalam penyusunan skripsi.
6. Dian Rubianty, SE. Ak, MPA, selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan petunjuk, saran dan kritik dalam penyusunan skripsi.
7. Terima kasih kepada seluruh Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan dan juga seluruh staf yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan yang telah ikut membantu peneliti dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Yusnidar, selaku Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh dan seluruh staff yang telah berpartisipasi dengan baik dan memudahkan penulis dalam penelitian.
9. Terima kasih kepada sebagian Pelanggan tetap PDAM Tirta Daroy yang telah membantu dengan baik dan berpartisipasi menjadi informan dalam penelitian skripsi ini.
10. Terima kasih kepada orang Tua Ibu Jufriati dan Ayah Saifullah yang telah memberi dukungan moril dan materil serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT.
11. Kepada Sahabat saya Muslahtul jaffar, Aftansa,Reyana, Ola ridhona, Delsi mulyasari, dan kepada teman-teman angkatan 2015 Ilmu Administrasi Negara.

12. Kepada keluarga besar : Paman, Bunda, Adik, Sepupu, Kakek, Nenek beserta keluarga lainnya, terimakasih yang tak terhingga telah memberi dukungan penuh serta semangat mulai dari proses penulisan, penelitian, hingga penyusunan.

Sebagai penutup, peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Dengan mengucapkan Alhamdulillah, semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca sekalian. Demikian yang dapat peneliti sampaikan dan atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 26 Agustus 2020
Penulis,



Dian Mila Rosa



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SIDANG	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Penjelasan Istilah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Implementasi Kebijakan	10
2.1.1 Pengertian Implementasi Kebijakan	11
2.1.2 Teori-Teori Implementasi	12
2.2 Kualitas Pelayanan	18
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan UU Nomor 25 Tahun 2009	24
2.3 Tata Kelola Air Bersih	27
2.3.1 Pengertian Air Bersih	27
2.3.2 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	28
2.3.3 Program Cepat Tanggap	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	31
3.2	Lokasi Penelitian	31
3.3	Sumber Data atau Jenis Data	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data	33
3.5	Validitas Data	34
3.6	Teknik Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1	Sejarah PDAM Tirta Daroy	37
4.1.2	Visi dan Misi PDAM Tirta Daroy	39
4.1.3	Pegawai PDAM Tirta Daroy	40
4.1.4	Cakupan Wilayah Kerja PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah	41
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	41
4.2.1	Implementasi Program Cepat Tanggap PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala	41
4.2.2	Jenis-Jenis Komplain Pelanggan Terhadap PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala	47

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran	55

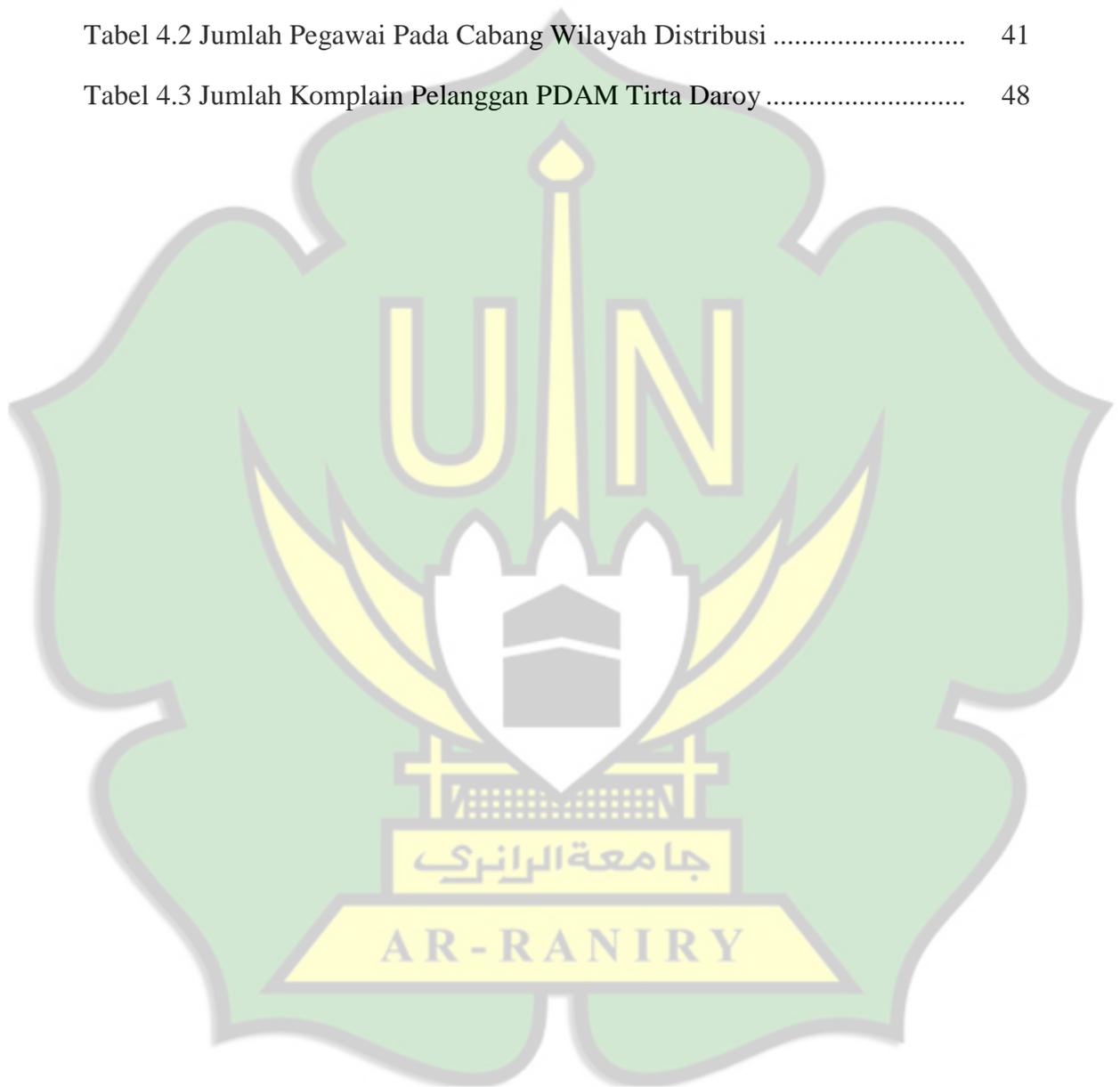
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Jenjang Pendidikan Akhir Pegawai PDAM Tirta Daroy	40
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Pada Cabang Wilayah Distribusi	41
Tabel 4.3 Jumlah Komplain Pelanggan PDAM Tirta Daroy	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala.....	42
Gambar 4.2 Bagan Mekanisme Komplain Pelanggan dan Komunikasi pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh	47
Gambar 4.3 Laporan Komplain Pelanggan PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala dari Juli s/d Oktober	49



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Pertanyaan Wawancara
Lampiran II : Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
Lampiran III : Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran IV : Surat Izin Selesai Penelitian
Lampiran V : Dokumentasi Penelitian
Lampiran VI : Daftar Riwayat Hidup Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Air merupakan sumber daya alam yang menjadi sumber kehidupan bagi seluruh makhluk hidup yang ada di bumi ini, tak ada yang bisa menyangkal bahwa air merupakan elemen penting dalam kehidupan manusia, tidak saja untuk dikonsumsi, kebutuhan air juga menopang banyak aktifitas manusia.¹ Oleh karena itu, kebutuhan akan air bersih haruslah tersedia dengan kualitas yang sehat dan tidak tercemar, tidak menimbulkan penyakit dan bebas dari unsur-unsur beracun.

Selain memperhatikan kualitas, kuantitas air yang tersedia juga berperan penting bagi masyarakat. Karena jika tidak tersedia dalam kuantitas yang cukup, maka kegiatan individu tidak dapat dilaksanakan dengan baik. Secara umum, kuantitas penggunaan air bersih bagi setiap individu dan rumah tangga tentunya berbeda-beda. Untuk tingkat individu, hal ini tergantung pada jumlah dan jenis kegiatan sehari-hari dari individu tersebut. Sementara untuk level rumah tangga, kuantitas air bersih yang dibutuhkan juga ikut ditentukan oleh jumlah individu yang berada dalam rumah tangga tersebut. Semakin banyak jumlah anggota keluarga, maka kuantitas kebutuhan air bersih dalam rumah tangga tersebut juga akan semakin bertambah. Jadi selain kualitas air berperan penting dalam menentukan kesejahteraan hidup manusia, kuantitas ketersediaan air bersih juga perlu mendapat perhatian.

¹ *Asmadi, Khayan, Kasjono H.S, Teknologi Pengolahan Air Minum.* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2011), hal. 99

Selanjutnya, mengingat bahwa air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengelolaannya dipegang oleh Negara. Dalam UUD 1945 Pasal 33 Ayat 3, yang berbunyi sebagai berikut: “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.²

Sesuai Undang-Undang Pasal 10 Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah menyatakan: “Daerah berwenang mengelola sumber daya nasional yang tersedia di wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.³ Berdasarkan Undang-Undang ini maka pelayanan air minum diserahkan pengelolaannya kepada pemerintah daerah.

Dalam menyelenggarakan pelayanan air bersih, dasar hukum pelayan di tingkat daerah diatur melalui Peraturan Daerah (Perda). Berdasarkan Perda, di Indonesia umumnya tata kelola pelayanan air bersih diserahkan kepada sebuah instansi. Dalam hal ini instansi yang menangani adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pada UU Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air dan UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, diamanatkan bahwa pengembangan sistem penyediaan dan pelayanan air minum kepada masyarakat merupakan tanggung jawab Pemerintah dan Pemerintah Daerah/Kabupaten/Kota yang diselenggarakan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan menjamin standar kebutuhan pokok air minum bagi masyarakat yang memenuhi syarat kualitas,

² UUD 1945 Pasal 33 Ayat 3

³ Undang-Undang Pada Pasal 10 Nomor 22 Tahun 1999

kuantitas dan kontinuitas yang kebijakannya dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)⁴.

PDAM Tirta Daroy merupakan sebuah instansi dinas untuk melakukan pelayanan air bersih kepada masyarakat di Kota Banda Aceh. Kantor PDAM Tirta Daroy beralamat di Jl. Tgk. Daud Beureuh, Kuta Alam, Lampineung, Kota Banda Aceh. PDAM Tirta Daroy merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dikelola langsung oleh Pemerintah Kota Banda Aceh. Adapun permasalahan pada Kantor Kantor PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala seringkali terjadinya kerentanan kinerja antara pegawai dengan pelanggan dengan masalah-masalah sehingga mempunyai makna yang berbeda. Sampai saat ini, masih menjadi topik yang menarik untuk dikaji dan diteliti, karena paling sering diamati namun merupakan fenomena yang sedikit dipahami. Berdasarkan dari data observasi menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi di Kantor PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala adalah Implementasi program cepat tanggap dan bentuk bentuk komplain pelanggan

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala mengembangkan sebuah Program Cepat Tanggap dengan tujuan untuk bisa memberikan respon cepat dan meningkatkan pelayanan yang disinergikan terhadap masyarakat supaya dapat memberikan akses kemudahan, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi data. bahwa pengembangan sistem penyediaan dan pelayanan air minum kepada masyarakat merupakan tanggung jawab Pemerintah

⁴ Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air dan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang diselenggarakan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan menjamin standar kebutuhan pokok air minum bagi masyarakat yang memenuhi syarat kualitas dan kuantitas yang kebijakan pelaksanaannya dilaksanakan oleh PDAM Cabang Syiah Kuala.

Program Cepat Tanggap adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dalam menyelesaikan komplain. Cepat tanggap yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan menyelesaikan dengan cepat dalam menyelesaikan komplain. Dengan adanya Program Cepat Tanggap masyarakat menjadi lebih mudah untuk menghubungi pihak PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala melalui *call center* atau mengirim pesan singkat melalui *Whatsapp*.

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas dan melihat pentingnya Program Cepat Tanggap PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil tentang pelaksanaan Program Cepat Tanggap. Maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Implementasi Program Cepat Tanggap Di PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Program Cepat Tanggap oleh PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala?
2. Apa saja jenis-jenis komplain yang diterima oleh PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Program Cepat Tanggap oleh PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala.
2. Untuk mengetahui apa saja jenis-jenis komplain yang diterima oleh PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala?

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Bagi Peneliti

Penulisan ini dapat berguna bagi peneliti sendiri selain inovasi juga melihat proses implementasi untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam hal mempelajari inovasi pemerintah tentang Program Cepat Tanggap pada PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala.

b. Manfaat Bagi PDAM Dirta Daroy Cabang Syiah Kuala

Sebagai bahan masukan bagi PDAM untuk melihat tingkat keberhasilan Program Cepat Tanggap yang telah dijalankan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

c. Manfaat Bagi Peneliti Lain

Pada pembaca atau peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan untuk melaksanakan penelitian lanjutan.

1.5 Penjelasan Istilah

a. Implementasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, implementasi artinya “pelaksanaan”.⁵ Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi adalah suatu bentuk aksi nyata dalam menjalankan rencana yang telah dirancang.

b. Kualitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas dimaknai sebagai “tingkat baik buruknya suatu kadar”.⁶ Kualitas adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu.

c. Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayan adalah orang yang melayani.⁷ Pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah.

1.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama, Randy Mahardhika, “Implementasi Pelayanan PDAM Kota Samarinda di Daerah Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda Tahun 2013”, dibawah bimbingan Drs. H.M. Gunthar Riady, M.Si dan Drs. Farhanuddin Jamanie, M.Si.

⁵ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:Balai Pustaka, 2008), hal. 548.

⁶ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia ...*, hal. 763.

⁷ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia ...*, hal. 1189.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menjelaskan dan menggambarkan tentang Implementasi Pelayanan PDAM Kota Samarinda di daerah Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan dan menjabarkan gejala-gejala yang ada atau yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan PDAM. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu, data yang diperoleh dari penelitian langsung di lapangan berupa data dari wawancara langsung serta data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui telaah pustaka, baik melalui buku-buku, jurnal, majalah, tulisan ilmiah, dan akses internet yang dinilai relevan dengan tema yang diangkat dalam penelitian ini. Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah metode analisis interaktif yang merupakan rangkaian dari proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan atau verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan PDAM Kota Samarinda pada masyarakat Kelurahan Sempaja Utara belum cukup baik, di dalam pelayanannya masih kurangnya beberapa indikator seperti Transparansi Pelayanan, Ketepatan Waktu Pelayanan, Responsivitas Pelayanan dan Jaminan Pelayanan namun Direksi dan staf PDAM Kota Samarinda selalu berupaya untuk melakukan pelayanan dengan layanan yang baik dan berkualitas sesuai dengan ketentuan serta pedoman pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan pelayanan, pegawai PDAM Kota Samarinda yang berada di loket-loket cabang setiap kecamatan dan kelurahan selalu menerapkan pelayanan yang cepat dan tepat, mencakup kesederhanaan

pelayanan, mutu produk pelayanan, tingkat profesional petugas, tertib pengelolaan administrasi manajemen dan sarana prasarana pelayanan.⁸

Penelitian kedua, Siti Nurbaya (E211 12 273), Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Wilayah II PDAM kota Makassar, dibimbing oleh Prof. Dr. Sangkala, M.Si dan Dr.Hamsinah, M.Si

Penelitian ini dilatar belakangi oleh air yang menjadi kebutuhan mendasar untuk manusia, yang digunakan untuk beragam fungsi ke depannya. Suatu perusahaan besar yang diberikan oleh Negara untuk menyediakan air yang dapat diminum secara langsung dan digunakan untuk kehidupan lainnya bagi masyarakat yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) menyadari kebutuhan masyarakat akan air minum yang semakin ketergantungan, dengan terus melakukan berbagai kajian untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan menawarkan berbagai program layanan. Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan oleh perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggannya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan unit pelayanan wilayah II PDAM kota Makassar. Menurut hasil penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif yaitu menggunakan kuesioner sebagai data primer

⁸ Randy Mahardhika Putra, *Implementasi Pelayanan PDAM Kota Samarinda di Daerah Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda*, Universitas Mulawarman

penulis, pada akhirnya menghasilkan bahwa kualitas pelayanan unit pelayanan wilayah II PDAM kota Makassar sudah termasuk baik. Pelanggan cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PDAM kota Makassar Wilayah II.⁹

Penelitian ketiga, Rachmawati Dwi Maharani, “Implementasi Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat di Kabupaten Lebak”, dibawah bimbingan Rina Yulianti, S.IP., M.Si dan Deden Maulana Haris, S.Sos., M.Si.

Penelitian ini adalah Implementasi Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan dari implementasi program tersebut dilihat dari faktor pendukung serta faktor penghambatnya. Program ini dibuat dengan tujuan dapat meningkatkan jumlah masyarakat untuk dapat mengakses air minum dan sanitasi yang layak serta mempraktekan perilaku hidup bersih dan sehat. Hasil dari penelitian ini adalah dalam implementasi belum berjalan dengan baik dikarenakan kurangnya profesionalitas kerja dan sanksi yang tegas serta keterbatasan SDM dan kurangnya keikutsertaan dari masyarakat terhadap program tersebut.¹⁰

Dari penelitian terdahulu terdapat adanya kesamaan dengan skripsi peneliti yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan respon cepat terhadap masyarakat melalui sebuah Program yang dilaksanakan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang ada di Kabupaten/Kota. Hal ini dilakukan supaya masyarakat merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terhadap masyarakat.

⁹ Sitti Nurbaya, *Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Wilayah II*, PDAM Kota Makassar

¹⁰ Rachmawati Dwi Maharani, *Implementasi Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat di Kabupaten Lebak*, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi Kebijakan

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.¹¹ Guntur Setiawan berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.¹²

Dari pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada mekanisme suatu sistem. Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan implementasi adalah suatu kegiatan yang terencana, bukan hanya suatu aktifitas dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, implelementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh proses pelaksanaan ide, program atau aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan perubahan serta memperoleh hasil yang diharapkan.

¹¹ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: Grasindo, 2002), hal. 70

¹² Guntur Setiawan, *Impelementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2004), Hal. 39

2.1.1 Pengertian Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.¹³ Esensi utama dari implementasi kebijakan adalah memahami apa yang seharusnya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Pemahaman tersebut mencakup usaha untuk mengadministrasikannya dan menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah-masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.¹⁴

Berdasarkan rumusan implementasi kebijakan sebagaimana dikemukakan diatas, maka implementasi kebijakan dapat dimaknai sebagai pelaksanaan kegiatan/aktifitas mengacu pada pedoman-pedoman yang telah disiapkan sehingga dari kegiatan/aktifitas yang telah dilaksanakan tersebut dapat memberikan dampak/akibat bagi masyarakat dan dapat memberikan kontribusi dalam menanggulangi masalah yang menjadi sasaran program.

¹³ Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 195.

¹⁴ Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, ..., hal. 196.

Dalam pandangan luas implementasi kebijakan diartikan sebagai pengadministrasian undang-undang kedalam berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik-teknik yang bekerja secara bersama-sama untuk mencapai tujuan dan dampak yang ingin diupayakan oleh kebijakan tersebut.¹⁵ Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan karena melalui prosedur ini proses kebijakan secara keseluruhan dapat dipengaruhi tingkat keberhasilan atau tidaknya pencapaian tujuan.

2.1.2 Teori-Teori Implementasi

Keberhasilan implementasi menurut dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel tersebut mencakup: sejauhmana kepentingan kelompok sasaran atau *target group* termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh *target group*, sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, apakah letak sebuah program sudah tepat, apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementasinya dengan rinci, dan apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai.¹⁶

Model Grindle ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilannya ditentukan oleh derajat *implementability* dari kebijakan tersebut. Isi kebijakan tersebut mencakup hal-hal berikut:

¹⁵ Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 196.

¹⁶ Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hal. 93

Keentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan.

- a. Jenis manfaat yang akan dihasilkan.
- b. Derajat perubahan yang diinginkan.
- c. Kedudukan pembuat kebijakan.
- d. (Siapa) pelaksana program.
- e. Sumber daya yang dihasilkan

Sementara itu, konteks implementasinya adalah:

- a. Kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat.
- b. Karakteristik lembaga dan penguasa.
- c. Kepatuhan dan daya tanggap¹⁷

Keunikan dari model Grindle terletak pada pemahamannya yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut dengan implementor, penerima implementasi, dan arena konflik yang mungkin terjadi di antara para aktor implementasi, serta kondisi- kondisi sumber daya implementasi yang diperlukan.

Model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh George C. Edward III yang menamakan model implementasi kebijakan publiknya dengan *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Dalam pendekatan teori ini terdapat empat hal yang mempengaruhi keberhasilan implelementasi suatu kebijakan, yaitu: 1) Komunikasi; 2) Sumber daya; 3) Disposisi; dan 4) Struktur birokrasi.¹⁸

¹⁷ Wibawa, *Kebijakan Publik dan Analisis*, (Jakarta: Intermedia, 1994), hal. 22-23

¹⁸ Edward III, *Public Policy Implementing*, ..., hal. 142

1. Komunikasi

Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan.¹⁹ Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus dikomunikasikan kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat.

Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi yaitu: 1) Transmisi; penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Sering kali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (*misscommunication*). 2) Kejelasan; komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan (*street-level-bureuarats*) haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua) ketidak jelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implelementasi, pada tataran tertentu, para pelaksana membutuhkan fleksibilitas dalam melaksanakan kebijakan. Tetapi pada tataran yang lain hal tersebut justru akan menyelewengkan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan yang telah

¹⁹ Edward III, *Public Policy Implementing*, ..., hal. 149

ditetapkan. 3) Konsistensi; perintah yang diberikan dalam melaksanakan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas untuk diterapkan atau dijalankan. Karena jika perintah yang diberikan sering berubah ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.²⁰

2. Sumber Daya

Sumber daya adalah hal terpenting dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan.²¹ Indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen yaitu:²²

- 1) Staf: sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten di bidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak cukup, tetapi diperlukan juga kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.
- 2) Informasi; dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk, yaitu; 1).informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan saat mereka diberi perintah. 2) informasi yang mengenai data kepatuhan para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi

²⁰ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 3.

²¹ Syaiful Sagala, *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 49.

²² Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hal. 143.

pemerintah yang telah ditetapkan. Implementer harus mengetahui apakah orang yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum.

3) Wewenang; pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang nihil, maka kekuatan para implementor dimata publik tidak terlegitimasi, sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan. Tetapi dalam konteks yang lain, ketika wewenang formal tersebut ada, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan. Disatu pihak, efektivitas akan menyurut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.

4) Fasilitas; fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukan dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

3. Disposisi

Variabel ketiga yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah disposisi. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi, menurut Goerge C.Edward III (dalam Agustino), adalah:

1) Pengangkatan birokrat; disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan apabila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan.

2) Insentif; Edward menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Oleh karena itu, umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan yaitu dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.²³

4. Struktur Birokrasi

Birokrasi sebagai pelaksana kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.²⁴ Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini

²³ Agostiono, *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), hal. 154.

²⁴ Tabrani Rusyan, *Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), hal. 4.

akan menyebabkan sumber daya-sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan.

Dua karakteristik yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi atau organisasi ke arah yang lebih baik, yaitu dengan melakukan: 1) *Standar Operating Procedures* (SOP); adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai (atau pelaksana kebijakan/administrator/birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standar yang ditetapkan atau standar minimum yang dibutuhkan dan 2) Fragmentasi; adalah upaya penyebaran tanggung jawab kegiatan atau aktivitas pegawai diantara beberapa unit kerja.²⁵

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik diundangkan dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dan Penjelasan Atas Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

- a. Pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Pembinaan dan penataan pelayanan publik;

²⁵ Hariyanto, *Belajar dan Pembelajaran sebuah Teori dan Konsep Dasar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), hal. 183.

- d. Hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
- f. Peran serta masyarakat;
- g. Penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. Sanksi.²⁶

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan terbaik disebut sebagai pelayanan prima (*excellent service*). Pelayanan prima adalah pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada pelanggan. Pelayanan prima berorientasi pada pemenuhan tuntutan pelanggan mengenai kualitas produk (barang atau jasa) sebaik-baiknya.²⁷

Suatu perusahaan harus ada pelayanan yang baik, jika perusahaan atau koperasi ingin dianggap yang baik perusahaan atau koperasi harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Berikut ini pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh perusahaan yaitu:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana

²⁶ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

²⁷ Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hal. 72.

- 3) Bertanggung jawab
- 4) Melayani secara cepat dan tepat
- 5) Komunikasi yang baik
- 6) Jaminan kerahasiaan
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan
- 8) Memenuhi kebutuhan pelanggan
- 9) Memberikan kepercayaan²⁸

Definisi pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan pada umumnya menghasilkan (produk), baik berupa barang maupun jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat

²⁸ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2004), hal. 23

diinventarisasi, ditumpuk, atau digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan.²⁹

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performance kita atau perusahaan. Manajemen perusahaan memberikan definisi tentang pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang bergantung pada dia.
- 2) Pelanggan adalah orang yang membawa pemberi pelayanan kepada keinginannya.
- 3) Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- 4) Pelanggan adalah orang yang sangat penting yang harus dipuaskan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa ciri dari suatu pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan usaha manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan perusahaan. Ciri-ciri yang lebih lengkap yaitu sebagai berikut:

- 1) Konsumen memiliki pengalaman atau kenangan yang tidak bisa dijual atau diberikan orang lain.

²⁹ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayan*, (Pustaka Pelajar, Yogyakarta: 2006), hal. 1.

- 2) Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Setiap konsumen dan kontak adalah spesial.
- 3) Suatu pelayanan terjadi pada saat tertentu, tidak dapat disimpan atau dikirimkan.
- 4) Konsumen adalah rekanan yang terlibat dalam proses produksi.
- 5) Konsumen melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya.
- 6) Jika terjadi kesalahan, satu-satunya cara yang bisa dilakukan untuk memperbaiki adalah minta maaf.³⁰

Pelayanan jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Untuk dapat memberikan pelayanan kepada publik yang memuaskan, penyelenggara harus memenuhi asas pelayanan sebagai berikut:

- 1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

- 2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas

³⁰ Zemke, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hal. 3.

4) Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Untuk mencapai pelayanan yang unggul maka dibutuhkan sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Terdapat empat konsep untuk mencapai pelayanan yang unggul, yaitu:

- 1) Kecepatan
- 2) Ketepatan
- 3) Keramahan
- 4) Kenyamanan³¹

Pelayanan dalam hal ini merupakan pelayanan jasa dari PDAM kepada pelanggan. Pelayanan jasa memiliki empat karakteristik yaitu:

- 1) Intangibility, Intangibility, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Intability mempunyai dua pengertian, yaitu:

³¹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hal. 58.

- a) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa
 - b) Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, dipahami secara rohaniah.
- 2) Inseparability, artinya keadaan yang tidak dapat dipisahkan. Keberhasilan suatu perusahaan tidak dapat dipisahkan dari sumber daya manusianya dan konsumen. Bagaimana proses rekrutmen sumber daya manusia, kompensasi pelatihan, dan pengembangan karyawannya. Faktor lainnya adalah pemberian perhatian khusus pada tingkat partisipasi keterlibatan pelanggan dalam proses jasa.
- 3) Variability, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Dalam Fandy tjiptono ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa (Bovee, Houston, dan Thill, 1995), yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan dalam menangani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.
- 4) Perishability, artinya suatu keadaan yang mudah rusak. Bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.³²

2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan UU Nomor 25 Tahun 2009

Peraturan Perundang-undangan yang menjadi landasan hukum UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik adalah:

- 1) Pasal 5 ayat (1), Pasal 18A ayat (2), Pasal 20, Pasal 27, Pasal 28A, Pasal 28B, Pasal 28C, Pasal 28D, Pasal 28H, Pasal 28I ayat (2), dan Pasal 34

³² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), hal. 15-18.

ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana diubah dengan Undang- Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
- 3) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang- Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
- 4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);

- 5) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak- Hak Sipil dan Politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
- 6) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³³ Terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayan, yaitu;

1) Pelayanan yang diharapkan, 2) Pelayan yang diterima.³⁴

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diharapkan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang diberikan dipersepsikan adalah baik. Jika pelayanan yang dipersepsikan melebihi pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan yang diberikan dipersepsikan kualitas ideal. Maka baik tidaknya pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya.

³³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh*, (Yogyakarta: Andi. Offset, 2009), hal. 34

³⁴ Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hal. 17

2.3 Tata Kelola Air Bersih

2.3.1 Pengertian Air Bersih

Menurut Permenkes RI No. 416/Menkes/Per/IX/1990 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air bersih, Air minum adalah air yang kualitasnya memenuhi syarat-syarat kesehatan dan langsung dapat diminum. Menurut Permendagri No. 23 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum Departemen dalam Negeri Republik Indonesia: “Air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.”

Menurut jurnal ilmiah Tansier dkk (2015) terdapat suatu kutipan tentang pengertian air bersih yaitu Air bersih merupakan kebutuhan dasar bagi kehidupan manusia merupakan bagian alam yang tidak dapat berpisah antara manusia dan aktifitasnya sehari-hari. Masyarakat sangat bergantung dengan kualitas air, terlebih lagi kebutuhan masyarakat kota.

Berdasarkan berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa: Air sangat erat hubungannya dengan kehidupan manusia, air merupakan suatu sarana utama untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, karena air merupakan salah satu media dari berbagai macam penularan penyakit, terutama penyakit perut. Peningkatan kuantitas air adalah syarat kedua setelah kualitas, karena semakin maju tingkat hidup seseorang, maka akan semakin tinggi pula tingkat kebutuhan air dari masyarakat tersebut. Untuk keperluan minum maka dibutuhkan air rata-rata sebesar 5 liter/hari, sedangkan secara keseluruhan kebutuhan air di suatu rumah tangga untuk masyarakat Indonesia diperlukan sekitar 60 liter/hari.

Dengan pertumbuhan penduduk yang pesat, sumber-sumber air telah menjadi salah satu kekayaan yang sangat penting. Air tidak hanya menjadi hal pokok bagi konsumsi dan sanitasi umat manusia, tapi juga untuk produksi barang industri. Namun karena sumber air tersebar tidak merata di atas bumi, sehingga ketersediaannya di suatu tempat akan sangat bervariasi. Oleh karena itu, tata kelola air sebagai sumber daya nasional perlu diatur oleh undang-undang, termasuk tata kelolanya di tingkat daerah.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang perusahaan daerah menyebutkan bahwa sifat perusahaan daerah diantaranya adalah memberi jasa, penyelenggaraan kemanfaatan umum, dan memupuk pendapatan. Perusahaan Daerah adalah semua perusahaan yang didirikan berdasarkan UU Nomor 5 Tahun 1962 yang seluruh atau sebagian modalnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan Undang-Undang.

2.3.2 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

PDAM yang merupakan lembaga pemerintah berbentuk perusahaan daerah memiliki sifat yang dijelaskan dalam pasal 5 UU Nomor 5 Tahun 1962, sebagai berikut:

- 1) Perusahaan Daerah adalah satu kesatuan produksi yang bersifat:
 - a) Memberi jasa
 - b) Penyelenggarakan kemanfaatan umum
 - c) Memupuk pendapatan
- 2) Tujuan Perusahaan Daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional

pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur.

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

2.3.3 Program Cepat Tanggap

Program cepat tanggap yang diterapkan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh bermula dengan adanya pembentukan cabang oleh pihak PDAM ke wilayah yang sering melakukan pengaduan yang membuat masyarakat tidak akan menunggu lama. Dalam pembentukan cabang PDAM, pihak PDAM akan melayani 10.000 pelanggan untuk setiap cabang yaitu Cabang Syiah Kuala, Cabang Teuku Umar, Cabang Sultan Iskandar Muda dan Cabang Teuku Nyak Arief. Dengan adanya cabang tersebut membuat masyarakat lebih mudah menghubungi pihak PDAM jika terjadi kendala. Bagi pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh yang menemukan permasalahan dengan kualitas air bersih yang diterima atau menyangkut pelayanan PDAM, dapat menghubungi atau mengirim pesan singkat ke nomor handphone 081360537581 dan 08116837581 dengan menyertakan Nomor ID Pelanggan serta permasalahannya sehingga berbagai permasalahan air yang dihadapi dan dikeluhkan warga cepat diketahui. Dengan begitu petugas cepat

diutus ke lokasi untuk mendeteksi kerusakan itu. Sehingga dengan adanya Program Cepat Tanggap berbagai keluhan dan permasalahan air bersih bisa segera teratasi dan tertangani dengan cepat³⁵.

Tujuan Program Cepat Tanggap yaitu untuk mempermudah masyarakat melakukan pengaduan terhadap PDAM dan akan memperbaiki selama 1 x 24 jam atau paling lama selama 6 hari. Dengan adanya program tersebut maka setiap adanya keluhan dari masyarakat tidak dibiarkan berlarut-larut dalam menangani masalah yang dikeluhkan oleh masyarakat. Kendala yang dihadapi saat ini adalah masih belum sempurnanya jaringan distribusi air dengan kondisi Kota Banda Aceh yang sedang membangun, sehingga seringkali berdampak pada kerusakan jaringan pipa. Hal ini berdampak kepada masyarakat yang menggunakan air PDAM untuk kehidupan sehari-hari.



³⁵

<http://aceh.tribunnews.com/2017/11/05/air-pdam-bermasalah-hubungi-081360537581>
(Diakses Pada Tanggal 18 Desember 2018, Pukul 23:38 WIB)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai apa adanya.³⁶ Oleh karena itu penelitian ini berusaha untuk menjelaskan suatu fakta atau realita fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi.

Penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai Implementasi Program Cepat Tanggap di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala, maka bentuk penelitian deskriptif yang memaparkan, menerangkan, menggambarkan, dan melukiskan serta menafsirkan dan menganalisis data dengan jenis data kualitatif yang ada merupakan bentuk penelitian yang sesuai.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Banda Aceh Cabang Syiah Kuala dikarenakan karena terdapat banyaknya komplain dari masyarakat di Cabang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Syiah Kuala.

³⁶ Sukardi, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2005), hal. 157

3.3 Sumber Data atau Jenis Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif ini ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan dokumen dan lain-lainya. Dengan demikian maka kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama melalui catatan tertulis dan pengambilan foto dokumentasi serta laporan komplain yang diterima oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Syiah Kuala.³⁷

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama secara langsung yaitu para informan yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian. Data ini didapat melalui tehnik wawancara yang diajukan penulis kepada beberapa informan yaitu pelanggan PDAM dan dari Kepala/ Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala.

Tabel. 3.1.
Informan Penelitian

No	Informan	Hari dan Tanggal	Jabatan/Gampong
1.	Yusnidar	24 Februari 2019	Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala
2.	Yusmadi	24 Februari 2019	Pegawai PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala
3.	Fatwa	24 Februari 2019	Pegawai PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala
4.	Maydi	24 Februari 2019	Pegawai PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala

³⁷ Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hal. 157

5.	Ibu Iriana	25 Februari 2019	Gampong Kramat
6.	Bapak Irwansyah	26 Februari 2019	Gampong Lamdingin
7.	Ibu Hayati	27 Februari 2019	Gampong Lampulo
8.	Bapak M.Nazar	28 Februari 2019	Gampong Tibang

Dari tabel di atas bahwa informan yang di pilih adalah orang yang menjalankan Program Cepat Tanggap di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala serta masyarakat yang melakukan komplain berulang kali terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala.

b. Data Sekunder

Data ini diperoleh dari dokumen-dokumen, laporan-laporan, peraturan perundang-undangan, dan melalui media internet yang berkaitan dengan kualitas PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data penelitiannya. Berdasarkan pengertian tersebut maka teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:³⁸

a. Observasi

Observasi ini dilakukan dengan melakukan serangkaian pengamatan dengan menggunakan alat indera penglihatan dan pendengaran secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi berperan pasif dimana observasi dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

³⁸ Arikunto, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hal. 136

b. Wawancara

Wawancara merupakan proses penelitian dengan cara bertatap muka dan tanya jawab. Wawancara dilakukan dengan orang-orang yang dipilih sebagai informan, bertatap muka langsung dengan menggunakan *indepth interview* dimana pelaksanaannya lebih bebas.³⁹ Peneliti pun memperoleh gambaran yang lebih luas karena setiap responden bebas meninjau berbagai aspek menurut pendirian dan pikiran masing-masing, serta dapat memperkaya pandangan peneliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan tipe informasi untuk memperoleh data sekunder agar mendukung dan menambah bukti serta data dari sumber- sumber lain. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mencatat data-data yang berkaitan dengan obyek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan penelitian. Dokumentasi ini diperoleh dari dokumen-dokumen administratif, keputusan dan ketetapan resmi, dan kesimpulan rapat, dan data-data dan informasi lain yang menunjang.

3.5 Validitas Data

Untuk menjamin data yang dikumpulkan itu valid, maka digunakan triangulasi data. Triangulasi merupakan teknik yang didasari pola pikir fenomenologis yang bersifat multiperspektif. Artinya untuk menarik simpulan yang mantap diperlukan tidak hanya satu cara pandang.⁴⁰

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta,2014), hal.1

⁴⁰ B. Sutopo, *Metodelogi Penelitian*, (Surakarta: UNS Press, 2002), hal. 92.

Dalam penelitian ini validitas yang digunakan adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu pemanfaatan jenis sumber data yang berbeda-beda untuk menggali data yang sejenis. Peneliti bisa memperoleh informasi dari informan dan responden yang berbeda-beda posisinya dengan teknik wawancara mendalam, sehingga informasi dari narasumber yang lain. Teknik triangulasi sumber yang lain dapat dilakukan dengan menggali informasi dari sumber yang berupa dokumen dan arsip yang memuat catatan yang berkaitan dengan data yang dimaksud.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknis analisis data yang peneliti gunakan dalam penulisan ini adalah teknik analisis diskriptif kualitatif, yaitu pengumpulan data berupa kata-kata bukan angka-angka. Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁴¹ Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis dengan beberapa langkah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah bagian dari analisis data yang mempertegas, mempendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan penelitian dapat dilakukan. Hal ini bertujuan agar analisis tidak terlalu keluar dari jalur rumusan masalah.

⁴¹ Meleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdalarya: 2005), hal. 248

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan rakitan organisasi informasi, deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Sajian data merupakan rakitan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga bila dibaca akan mudah dipahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan peneliti untuk berbuat sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain berdasarkan pemahamannya tersebut.

c. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Dari sajian data yang telah disusun kemudian dapat dilakukan penarikan simpulan, yaitu kegiatan merumuskan kesimpulan yang dapat diverifikasikan selama penelitian berlangsung sehingga data dapat diuji validitasnya dan kesimpulan yang diambil lebih kokoh dan lebih bisa dipercaya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah PDAM Tirta Daroy

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy (PDAM) Kota Banda Aceh ditetapkan berdasarkan Perda Nomor 2 Tahun 1975 Tanggal 24 Februari 1975. Dalam kurun waktu 43 tahun berdirinya PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sebagai satu-satunya Perusahaan penyedia air bersih untuk kebutuhan masyarakat di Ibukota Provinsi Aceh. Di samping itu juga untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi pelayanan publik lainnya seperti Industri Pariwisata, Rumah Sakit, Perdagangan dan Jasa.

Pasca Bencana Gempa dan Tsunami 26 Desember 2004, berbagai bantuan rekonstruksi infrastruktur telah dilaksanakan di Kota Banda Aceh termasuk infrastruktur sistem penyedia air bersih berupa infrastruktur pengolahan, jaringan perpipaan maupun bantuan manajemen yang meliputi peningkatan sumber daya manusia dan lainnya.

Berkaitan dengan hal tersebut, kondisi PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh pasca bencana mengalami perubahan profil perusahaan baik di bidang teknis maupun administrasi keuangan seperti meningkatnya persentase cakupan pelayanan dan menurunnya tingkat kerugian Perusahaan secara bertahap. Oleh sebab itu PDAM Tirta Daroy membagi wilayah pelayanannya ke dalam 4 zona atau 4 cabang, yaitu :

- a. Zona I yaitu cabang Syiah Kuala terdiri oleh beberapa daerah atau yaitu Gampong Keuramat, Gampong Laksana, Lamdingin, Gampong Mulia, Kuta Alam, Lambaro Skep, Lampriet, Lampulo, Peunayong, Deah Raya, Tibang, Alue Naga, Jeuligke, Perumnas Lingke, Asrama TNI Lampriet, Asrama TNI AD Kuta Alam, Asrama Polisi Kuta Alam dan Asrama Polisi Pocut Baren.
- b. Zona II yaitu cabang Teuku Nyak Arif terdiri oleh beberapa daerah yaitu Beurawe, Lampriet B, Gampong Pineung, Ie Masen Kayee Adang, Peurada, Lamgugob, Lamnyong, Lampineung, Rukoh, Kopelma Darussalam, Ceurih, Doy, Ie Masen Ulee Kareng, Ilie, Lamglumpang, Lambhuk, Lamteh, Pango Deah, Pango Raya dan Ulee Kareng.
- c. Zona III yaitu cabang Teuku Umar terdiri oleh beberapa daerah yaitu Lueng Bata, Blang Cut/Suka Damai, Batoh, Cot Masjid, Lembah Hijau, Lamdom, Lampaloh, Lamseupeung, Pante Riek, Komplek Cinta Kasih, Sp. Surabaya/Suka Damai, Mibo/Lhong raya, Peunjerat, Geuceu Komplek, Geuceu Inem, Geuceu Kayee Jato, Geuceu Meunara/Garot, Lamlagang, Lam Ara, Lampeuot, Lhong Cut, Ateuk Deah Tanoh, Ateuk Jawo, Ateuk Munjeng, Ateuk Pahlawan/Labuy, Neusu Aceh/Jaya, Peuniti, Lamcot, Asrama TNI AD Keraton, ASrama TNI AD Neusu, Asrama TNI AD Peuniti, Asrama POMDAM, Asrama TNI AD Keutapang Dua, Asrama Polisi Neusu Jaya, Asrama Polisi Peuniti, Seutui TU, Lamtemen Barat TU, Lamtemen Timur TU, Aspol Lamtemen TU dan Lubok Batee Lambaro.

- d. Zona IV yaitu cabang Sultan Iskandar Muda terdiri oleh beberapa daerah yaitu Gampong Baroe, Pasar Aceh, Setui, Sukaramai/Blower, Bitai, Ulee Pata, Emperom, Lamjamee/Aspol Lamjamee, Lampoh Daya, Lamteumen Barat SIM, Lamteumen Timur SIM, Punge Blang Cut, Gampong Jawa, Keudah, Pande, Lampaseh Aceh, Lampaseh Kota, Blang Padang, Merduati, Peulanggahan, Surien, Alue Deah Teungoh, Asoe Nanggroe, Cot Lamkuweuh, Deah Baro, Deah Glumpang, Gampng Baro, Gampong Pie, Gampong Blang, Blang Oi, Lamjabat, Lambung, Punge Jurong, Punge Ujong, Ulee Lheue, Perumahan TNI Blower, Asrama Polisi Punge Jurong dan Asrama Polisi Lamteumen.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala salah satu cabang yang menjadi fokus penelitian. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala ini terletak bersebelahan dengan kantor pusat PDAM Tirta Daroy dan juga bersebelahan dengan kantor cabang Teuku Nyak Arif. Cabang Syiah Kuala ini dibuka serentak pada tahun 2015 bersamaan dengan ketiga cabang PDAM Tirta Daroy yang lainnya. Cabang ini melayani sejumlah 11.135 pelanggan yang tersebar dan dibagi menjadi 18 daerah.

4.1.2 Visi dan Misi PDAM Tirta Daroy

a. Visi

“Menjadi PDAM Dengan Pelayanan Yang Handal, Melalui SDM Yang Profesional Dan Berakhlakul Karimah”

b. Misi

1. Meningkatkan pelayanan yang prima bagi pelanggan.
2. Meningkatkan kepedulian masyarakat dalam pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).
3. Meningkatkan efisien perusahaan.
4. Meningkatkan tata kelola perusahaan yang baik.
5. Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan karyawan.

4.1.3 Pegawai PDAM Tirta Daroy

Pegawai bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi yang diberikan untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan, tanggung jawab dan kinerja yang baik dari pegawai mampu mewujudkan keberhasilan perusahaan. Pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy secara umum berjumlah 239 pegawai yang terbagi dari 184 jumlah karyawan dan 55 karyawan.

Tabel 4.1.
Jenjang Pendidikan Akhir Pegawai PDAM Tirta Daroy

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	S2	2 Orang
2.	S1	57 Orang
3.	D-III	22 Orang
4.	SMA	149 Orang
5.	SMP	4 Orang
6.	SD	5 Orang
Total		239 Orang

Sumber : Seksi Kepegawaian dan Hukum Tahun 2020

Tabel 4.2
Jumlah Pegawai Pada Cabang Wilayah Distribusi

No.	Cabang	Pegawai Administrasi	Pegawai Teknik	Jumlah
1.	Syiah Kuala	17 Orang	12 Orang	29 Orang
2.	Sulttan Iskandar Muda	19 Orang	17 Orang	36 Orang
3.	T. Nyak Arief	19 Orang	18 Orang	35 Orang
4.	Teuku Umar	17 Orang	20 Orang	37 Orang

Sumber : Seksi Kepegawaian dan Hukum Tahun 2020

4.1.4 Cakupan Wilayah Kerja PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala

PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh memiliki alur produksi air mencakupi cabang Syiah Kuala, Teuku Umar, T.Nyak Arif dan Sultan Iskandar Muda.

4.1.5 Sumber Air PDAM Tirta Daroy

Sumber air baku yang diperoleh berasal dari Krueng Aceh dengan lokasi pengolahan yang ada di Lambaro Kabupaten Aceh Besar.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

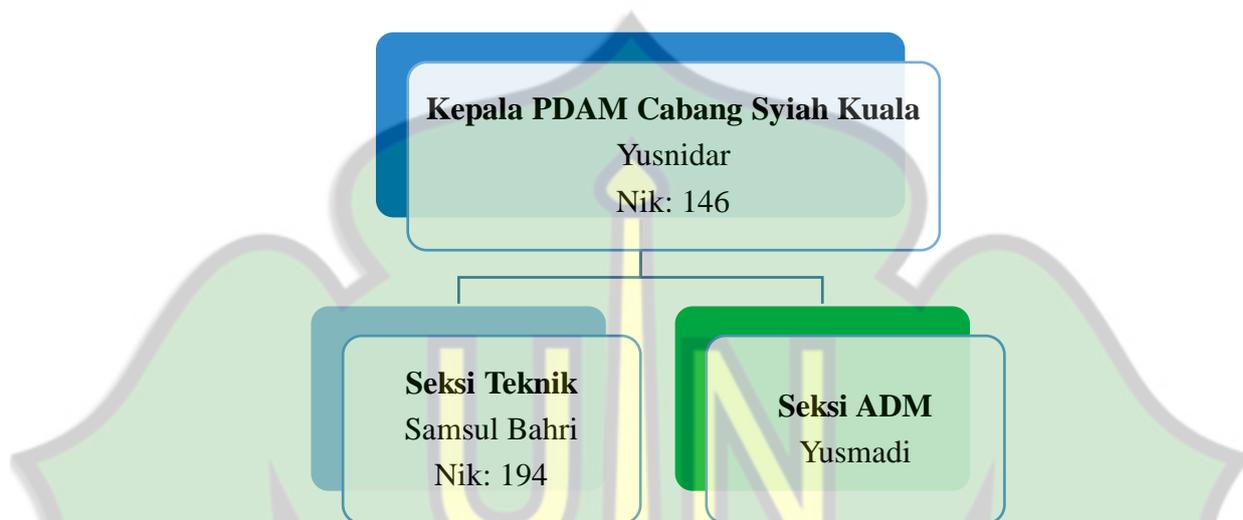
4.2.1 Implementasi Program Cepat Tanggap PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala

Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah-masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan dan sasaran yang ingin dicapai,

dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.⁴²

Struktur organisasi Kantor PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala.

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi Kantor PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala



Sumber : PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Tahun 2020

Untuk memenuhi implementasi yang baik dan memenuhi indikator dalam implementasi Program Cepat Tanggap terhadap masyarakat, maka diperlukan adanya tanggung jawab dari para pegawai PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Untuk mengukur sejauh mana implementasi yang sudah dijalankan maka ada empat indikator yang dilihat menurut George C. Edwar III yaitu : Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Dan Struktur Birokrasi.

Jika pelayanan publik tidak kunjung membaik maka reformasi dari birokrasi akan sulit diwujudkan. kesepakatan yang menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, demi terwujudnya kesejahteraan sosial. Upaya

⁴² Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, ..., hal. 196

tersebut diperlukan suatu komunikasi yang efektif di mana komunikasi dinilai efektif bila rangsangan yang disampaikan dan dimaksudkan oleh pengirimnya ataupun sumber sejalan dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima pesan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yusnidar sebagai kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala:

“Pelayanan melalui komunikasi tentunya ada sebuah informasi yang akan kita sampaikan kepada pelanggan. Informasi tersebut tentu akan sampai kepada pelanggan jika sudah mengalami sebuah proses. Proses tersebut terdiri dari beberapa tahap, yaitu sumber, pesan, media, situasi, gangguan, penerima, dan reaksi maka pelanggan PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala akan menyampaikan sebuah informasi kepada Pihak Kantor PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala.”⁴³

Pada dasarnya Pegawai Kantor PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala telah melakukan berbagai macam upaya agar dapat menghasilkan pelayan yang cepat terhadap masyarakat salah satunya melalui program cepat tanggap yang diterapkan oleh pihak PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala supaya masyarakat tidak harus menunggu lama.

Program Cepat Tanggap saat ini tidak hanya lagi sebatas Program melainkan sebuah Respon Cepat atau tindakan dari para petugas yang bekerja di PDAM untuk mengatasi masalah yang dialami oleh masyarakat dan ini merupakan tanggung jawab bagi pihak PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala.

⁴³ Hasil Wawancara dengan Yusnidar sebagai Kepala PDAM tirta Daroy CABang Syiah Kuala

Adapun hasil wawancara yang diperoleh dari beberapa pelanggan yang merasa puas dengan pelayan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala yaitu:

Hasil wawancara dengan Yusmadi sebagai Pegawai Kantor PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala.

“Informasi yang di dapatkan dari pelanggan kami sebagai pihak pegawai kantor PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala langsung datang ke lokasi dimana tempat yang harus kami datangi sesuai dengan laporan yang diajukan oleh masyarakat dan kami tidak akan membuat masyarakat menunggu lama.”⁴⁴

Hal di atas juga Wawancarai dengan pelanggan Ibu Hayati di Lamdingin:

“Respon para pegawai PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala melakukan respon yang cepat terhadap pelanggan karena setelah kami melapor maka mereka langsung datang ke lokasi untuk melakukan pengecekan dan memperbaikinya langsung sesuai dengan masalah yang terjadi.”⁴⁵

Hal yang hampir sama juga terungkap dari seorang pelanggan yang diwawancarai yakni Bapak Samsuar di Darussalam :

“Untuk tanggapan dan respon dari pihak PDAM Tirta Daroy sudah baik, pelayanan pun sudah lumayan bagus, Saya juga tidak perlu bolak-balik untuk melapor, karena sekarang di PDAM Tirta Daroy sudah mudah melapor melalui Call Center.”⁴⁶

Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi jumlahnya sesuai dengan kebutuhan menjalankan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Penambahan jumlah staf dan implementor

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Yusmadi Pegawai PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Tanggal 24 Februari 2020

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Hayati Pelanggan PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Tanggal 27 Februari 2020

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Irwansyah Pelanggan PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Tanggal 28 Februari 2020

saja tidak cukup, tetapi diperlukan juga kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yusnidar sebagai kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala:

“Saya selalu memberikan arahan kepada para pegawai untuk selalu merespon cepat laporan masyarakat dengan tidak membuat masyarakat menunggu lama.”⁴⁷

Dari hasil wawancara dengan Irwansyah sebagai pelanggan PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala juga mengungkapkan

“Kinerja Pegawai Kantor PDAM jika dilihat dari jumlah Staf kerja sudah memenuhi dan juga bagian pemberian informasi beserta wewenang dalam mengambil keputusan dan fasilitas untuk menyelesaikan masalah yang dimiliki oleh kantor PDAM yang bertujuan menjalankan program cepat tanggap sudah sangat bagus.”⁴⁸

Pelaksana kegiatan adalah faktor yang penting dalam pendekatan mengenai pelaksana atau kebijakan publik. Jika pelaksana suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan sesuai dengan tujuan atau sasaran.

Sebuah kebijakan tidak bisa berjalan dengan baik jika pelaksana tidak memiliki komitmen untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai

⁴⁷ Hasil Wawancara dengan Yusnidar Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Tanggal 24 Februari 2020

⁴⁸ Hasil Wawancara dengan Irwansyah Pelanggan PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Tanggal 26 Februari 2020

pelaksana kebijakan. Hasil wawancara dengan Ibu Yusnidar selaku Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala yang menyatakan bahwa:

“Komitmen memang perlu dimiliki oleh pelaksana dalam menjalankan Program Cepat Tanggap dan pelaksana tersebut bekerja sesuai dengan tugasnya.”⁴⁹

Selanjutnya hasil wawancara dengan pegawai yang menjalankan tugas dilapangan sebagai berikut:

“Kami para pegawai lapangan dituntut untuk bekerja sama yang baik dengan sesama para pegawai dan masyarakat terkait.”⁵⁰

Walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Birokrasi sebagai pelaksana harus dapat mendukung sebuah kebijakan yang telah diputuskan dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan mengakibatkan sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan.

Dari hasil wawancara di atas, bahwa respon dari pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Syiah Kuala sudah baik. Setiap permasalahan yang di

⁴⁹ Hasil Wawancara dengan Yusnidar Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Tanggal 24 Februari 2020

⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Maydi Pegawai PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Tanggal 25 Februari 2020

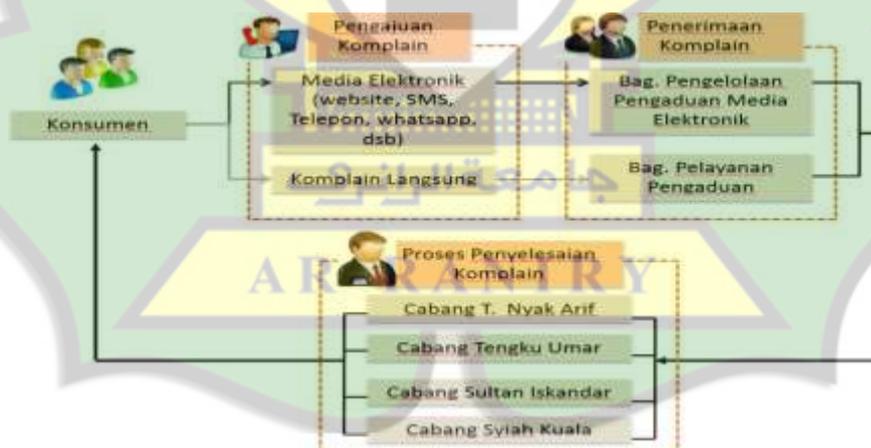
laporkan oleh masyarakat melalui *Call Center* selalu di terima dan di balas apakah itu melalui *whatsapp*, *facebok* dan media sosial lainnya.

4.2.2. Jeni-Jenis Komplain Pelanggan Terhadap PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala

Komplain atau Keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidak sesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang. Keluhan yang dilakukan oleh seseorang yang didalamnya termasuk mengkomunikasikan sesuatu yang negative terhadap pelayanan yang dibuat dan mencakup semua tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pelayanan

Berikut ini adalah gambar yang menjelaskan mekanisme komplain pelanggan dan komunikasi pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

Gambar 4.2.
Bagan Mekanisme Komplain Pelanggan dan Komunikasi pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh



Sumber : PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Tahun 2020

Dalam gambar 4.2 menunjukkan mekanisme komplain pelanggan yang diajukan oleh masyarakat untuk meningkatkan pelayanan PDAM Tirta Daroy yang bertujuan memenuhi kebutuhan air bersih warga Kota Banda Aceh terutama khususnya bagi pelanggan PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala. PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala membuka layanan pengaduan setiap komplain yang diajukan oleh masyarakat dengan dua mekanisme komunikasi seperti yang disampaikan oleh Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala

PDAM Tirta Daroy terdapat empat cabang pelayanan yang menangani setiap komplain yang diajukan oleh masyarakat berdasarkan daerahnya yang ditempati, pembagian cabang ini dibentuk untuk lebih mudah mengakses setiap permasalahan yang terjadi di lapangan. Empat cabang pelayanan ini meliputi cabang yaitu; T. Nyak Arif, cabang Tengku Umar, cabang Sultan Iskandar Muda dan cabang Syiah Kuala.⁵¹ Berikut ini jumlah komplain pelanggan pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dapat dilihat pada :

Tabel 4.3.
Jumlah Komplain Pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

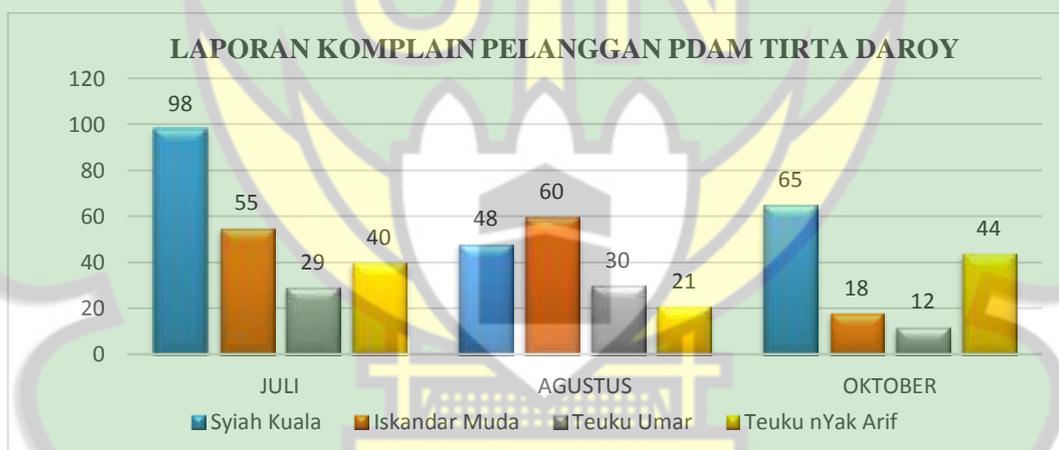
Cabang PDAM Tirta Daroy	Juli	Agustus	Oktober	Total
Syiah Kuala	98	48	65	211
Iskandar Muda	55	60	18	133
Teuku Umar	29	30	12	71
Teuku nYak Arif	40	21	44	105
Total				520

Sumber : PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Tahun 2020

⁵¹ Hasil Wawancara dengan Yusnidar Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Tanggal 24 Februari 2020

Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah komplain pelanggan PDAM Tirta Daroy Syiah Kuala sebanyak 211 pelanggan, cabang Iskandar Muda 133 pelanggan, cabang Teuku Umar 71 pelanggan dan Teuku Nyak Arif 105 pelanggan dengan total Keseluruhan 520 pelanggan hal ini disebabkan peneliti ingin meneliti di cabang Syiah Kuala karena jumlah komplain pelanggan di Cabang Syiah Kuala lebih banyak dibandingkan dengan cabang-cabang yang lain. Jumlah komplain di setiap cabang PDAM Tirta daroy Banda Aceh dari bulan Juli - Oktober dapat dilihat pada tabel 4.4.

Gambar 4.3.
Laporan Komplain Pelanggan PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala dari Juli s/d Oktober



Sumber : PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Tahun 2020

Dari grafik 4.1 dapat dilihat bahwa laporan hasil komplain pelanggan terhadap kantor PDAM Tirta Daroy dari Juli sampai dengan Oktober menurun. Tetapi hal ini tidak berlaku pada bulan Agustus karena pada bulan Agustus bertepatan Mahasiswa menjalani masa libur semester dan mereka pulang kampung sehingga penggunaan Air PDAM cabang Syiah Kuala berkurang, karena mayoritas pelanggan PDAM tirta Daroy cabang Syiah Kuala adalah mahasiswa.

Laporan komplain Pelanggan PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala dari bulan Juli sampai Oktober menurun dari 98 sampai 65 komplain pelanggan. Hasil penelitian tentang Implementasi program cepat tanggap di PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh menunjukkan bahwa penerapan system program cepat tanggap di PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala berjalan dengan baik.

Jenis- jenis komplain yang disampaikan pelanggan PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Yaitu Sambungan Pelanggan, Kesalahan Rekening, Distribusi dan Pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yusnidar sebagai kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala:

“Komplain pertama pelanggan yang diterima langsung oleh Dirut PDAM Tirta Daroy dalam bentuk pengaduan masalah Angka meter air tidak valid, Meter air mati dan Kerusakan pipa. Komplain kedua rekening doble, pemakaian air melonjak dan kesalahan membaca angka meter. Komplain ke tiga pipa bocor, aliran air kecil dan air berbau. Komplain ke empat sambungan belum terpasang, putus sementara, sambungan kembali, balik nama pelanggan dan pindah meter dengan kualitas air bersih yang diterima maupun mengenai kurang optimalnya pelayanan. Keluhan pelanggan serta permasalahan yang perlu diselesaikan akan diterima langsung oleh pengelolaan pengaduan melalui media-media sosial resmi milik PDAM Cabang Syiah Kuala.”⁵²

Untuk lebih lanjut peneliti juga mewawancarai Muhammad Aulia pegawai PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala:

“Dalam menerima setiap laporan maupun keluhan yang masyarakat sampaikan, para pegawai PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala menerima setiap laporan dengan proses komunikasi yang baik dengan merespon langsung setiap keluhan yang datang. Para pegawai

⁵² Hasil Wawancara dengan Yusnidar Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Tanggal 24 Februari 2020

berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam menyelesaikan setiap keluhan yang terjadi.”⁵³

Setelah pengaduan komplain diterima akan diserahkan kepada staff masing-masing pegawai untuk diproses kembali dan disampaikan kembali kepada pelanggan yang melakukan pengaduan. Dalam mempertimbangkan berbagai hal yang dapat mempengaruhi saluran distribusi yang akan digunakan. Oleh karena itu perusahaan harus mempertimbangkan secara cermat yang mungkin dilaksanakan dan apa yang tersedia serta faktor – factor yang akan mempengaruhi saluran distribusi.

Wawancara dengan pelanggan Ibu Iriani:

“Setelah kami melakukan pengaduan pihak pegawai langsung menanggapi permasalahan yang terjadi dan segera di tindak lanjuti ke lokasi yang terjadi masalah.”⁵⁴

Kegiatan yang diselenggarakan menyangkut kebutuhan pihak pelanggan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka pelanggan akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya untuk mempermudah menanggapi permasalahan permasalahan. Seperti hal yang disampaikan oleh Bapak Irwansyah pada kutipan hasil wawancara berikut ini:

“Kalau saya perhatikan pelayanan yang diberikan oleh PDAM sudah bagus, responnya juga sangat baik ketika saya menghubungi langsung mereka menindak lanjuti secepatnya, dan saya tidak perlu menunggu lama.”⁵⁵

⁵³ Hasil Wawancara dengan Muhammad Aulia Pegawai PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Tanggal 24 Februari 2020

⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Iriani Pelanggan PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Tanggal 25 Februari 2020

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Wawancara dengan Yusnidar Sebagai Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang syiah Kuala banda Aceh Tanggal 26 Februari 2020

Hasil wawancara dengan wawancara dengan Yusnidar Sebagai Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang syiah Kuala banda Aceh

“Mengenai keluhan pelanggan kalau ada distribusi air yang macet atau ingin menyambung pipa baru kami dari Kantor PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala, dengan segera kami catat sesuai dengan aturan yang berlaku lalu langsung merespon dan menugaskan petugas untuk terjun kelapangan dan mengatasi permasalahan tersebut.”⁵⁶

Wawancara dengan dengan Fatwa sebagai pegawai PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Banda Aceh

“Kami sebagai staff pelayanan selalu berusaha memberikan pelayanan dan respon yang baik terhadap kebutuhan pelanggan. Kegiatan pelayanan yang masuk akan segera diproses dan akan diserahkan ke bagian yang bersangkutan. Pihak PDAM terus berupaya keras menyelesaikan permasalahan permasalahan yang ada. Salah satunya adalah Distric Meter Area (DMA) yang mendistribusikan air sesuai dengan jumlah pelanggan dan kebutuhan air dengan memasang water Meter, pada Pipa 600 yang merupakan pipa utama. Hal ini juga berdasarkan pada hasil evaluasi dari yang sebelumnya memasang pipa tanpa diawali dari perencanaan yang bagus.”⁵⁷

Hasil wawancara di atas juga dibenarkan dari hasil wawancara dengan Maldi PDAM Tirta Daroy Cabang syiah Kuala banda Aceh

“Kita terus berupaya melakukan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dari kita selalu ada pengecekan rutin setiap bulan, pada saat pengecekan rutin banyak kita dapatkan salah satu terkait Pengecekan rutin dari petugas PDAM memang ada dilakukan setiap sebulan sekali, setiap keluhan yang kami sampaikan langsung ditangani dengan cepat.”⁵⁸

Aktivitas pelayanan yang sifatnya sebagai penghubung antara yang diberikan layanan dengan tujuan yang hendak dicapai yaitu dengan kebijakan

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Wawancara dengan Yusnidar Sebagai Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang syiah Kuala banda Aceh Tanggal 24 Februari 2020

⁵⁷ Wawancara dengan dengan Fatwa sebagai pegawai PDAM Tirta Daroy Cabang syiah Kuala Banda Aceh Tanggal 24 Februari

⁵⁸ Hasil wawancara di atas juga dibenarkan dari hasil wawancara dengan Maldi PDAM Tirta Daroy Cabang syiah Kuala banda Aceh Tanggal 24 Februari

pelayanan umum yang baik terdiri dari pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan langsung bagi pelayanan yang sifatnya sesaat, memiliki pedoman informasi pelayanan yang transparan, menempatkan petugas yang professional, ada kepastian biaya, menerapkan pola pelayanan terpadu dan melakukan survei atas pelayanan yang di berikan.

Berdasarkan pada hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa prosedur yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala selama ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program cepat tanggap di PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala memiliki komitmen kinerja dalam melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan.



BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, dan hasil analisa yang telah penulis lakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan dan saran-saran, tentang Implementasi Program Cepat Tanggap di PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh, di antaranya:

1. Implementasi Program Cepat Tanggap yang dilaksanakan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala sudah berjalan dengan baik. Program Cepat Tanggap yang selama ini telah dilaksanakan bisa dikatakan berjalan dengan baik karena adanya komunikasi antara Kepala dan Pegawai sangat baik. Komplain yang dilaporkan oleh pelanggan sangat cepat di respon oleh para pegawai. Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala sangat bagus dalam menjalankan tugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh pegawai. Birokrasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala adalah pelaksana yang harus dapat mendukung kebijakan yang telah di putuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut untuk bekerjasama dengan banyak orang.
2. Dalam penyelesaian komplain yang dilaporlan oleh masyarakat langsung di respon dengan cepat oleh pegawai Perusahaan Daerah Air

Minum (PDAM) Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala. Setiap komplain yang dilaporkan akan langsung ditangani oleh pegawai dan langsung datang ke lokasi untuk melakukan pengecekan atau perbaikan sesuai dengan masalah yang dialami oleh masyarakat. Oleh karena itu, sejak adanya Program Cepat Tanggap masyarakat tidak harus menunggu lama untuk perbaikan dengan masalah yang dialami.

5.2 Saran

1. Diharapkan kepada petugas (PDAM) Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala menjalankan Implementasi Program Cepat Tanggap lebih teliti untuk mencapai hasil kerja yang lebih maksimal dari hasil yang di dapatkan sebelumnya sehingga Program Cepat Tanggap menjadi salah satu ujung tombak untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di lapangan.
2. Diharapkan kepada petugas (PDAM) Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala selalu memperhatikan dan melayani setiap komplain-komplain dari pelanggan dengan baik supaya keluhan pelanggan dapat di selesaikan dengan baik.
3. Diharapkan kepada pelanggan (PDAM) Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala agar saling membantu supaya perusahaan daerah air minum dapat berjalan lancar tanpa ada permasalahan-permasalahan

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, 2008, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta
- Agostiono, 2010, *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn*, Jakarta: Rajawali Press
- Arikunto, 2002, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta, PT. Rineka Cipta
- Fandy Tjiptono, 2003, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy Tjiptono, 2002, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka
- Guntur Setiawan, 2004, *Impelemtasi dalam Birokrasi Pembangunan*, Jakarta: Balai Pustaka
- H.B. Sutopo, 2002, *Metodelogi Penelitian*, Surakarta: UNS Press
- Hariyanto, 2000, *Belajar dan Pembelajaran Sebuah Teori dan Konsep Dasar*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Hasibuan, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Husaini Usman, 2006, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kasmir, 2004, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Manuartha, I. A dkk, 2016, *Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mangutama dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Bandung*
- Meleong, 2005, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya
- Nanang Fattah, 2008, *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Nurdin Usman, 2002, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Jakarta: Grasindo

Nurul Ziana, 2018, *Metode Komunikasi Pdam Tirta Daroy Dalam Penyelesaian Komplain Warga Kota Banda Aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Randy Mahardhika Putra, 2013, *Implementasi Pelayanan PDAM Kota Samarinda di Daerah Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda*

Ratminto dan Atik, 2006, *Manajemen Pelayan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sukardi, 2005, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Syaiful Sagala, 2009, *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, Bandung: Alfabeta

Tabrani Rusyan, 2008, *Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Zemke, 2007, *Manajemen Pelayan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 524/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2019

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **12 Desember 2018**

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
PERTAMA : Menunjuk Saudara :
1. Dr. Mahmuddin, M.Si. Sebagai pembimbing pertama
2. Dian Rubianty, SE., Ak., MPA. Sebagai pembimbing kedua
Untuk membimbing skripsi :
Nama : Dian Mila Rosa
NIM : 150802036
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Implementasi Program Cepat Tanggap di PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2019.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 28 Februari 2019
An. Rektor
Dekan,


Ernita Dewi

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

Jalan: Syekh Abdu Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telepon: 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552921

Homepage: www.ar-raniry.ac.id e-mail: fisip@ar-raniry.ac.id

Nomor : B- 2695/Un.08/FISIP/PP.00.9/12/2019

18 Desember 2019

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu dan atau yang mewakili agar sudi kiranya meluangkan waktu untuk mahasiswa kami melakukan wawancara dan pengambilan data yang dibutuhkan guna menyelesaikan tugas akhir dimaksud. Adapun data mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Dian Mila Rosa

NIM : 150802036

Fakultas / Prodi : Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Judul : Implementasi Program Cepat Tanggap Di PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

Lokasi Penelitian: PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

Demikian, atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terimakasih.

Dekan,


Ernita Dewi



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA DAROY



JLN. TGK. H. M. DAUD BEUREUEH/STADION LAMPINEUNG TEL. (0651) 21284 - 21396 BANDA ACEH 23126

Banda Aceh, 4 Februari 2020

Nomor : 189 / 07/PDAM/2020
Lamp : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth :
Dekan Universitas Islam Negeri
AR- RANIRY Banda Aceh
Di -
Tempat

Sehubungan dengan surat Bapak/Ibu No : B-2695/Un.08/FISIP/PP.00.9/12/2019, Tanggal 18 Desember 2019 Perihal Izin Penelitian untuk itu kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa PD. Air Minum Tirta Daroy Kota Banda Aceh, memberi Izin Penelitian kepada yang namanya tersebut dibawah ini :

Nama : Dian Mila Rosa

NIM : 150802036

Jurusan : Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Demikian untuk dapat dimaklumi, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Perusahaan Daerah Air Minum
Tirta Daroy Kota Banda Aceh
Direktur Adm. Dan keuangan


SAMIRUL FUADI, SE

Tembusan:

1. Kacab. Syiah Kuala
2. Yang bersangkutan
3. Arsip...



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA DAROY



JLN. TGK. H. M. DAUD BEUREUEH/STADION LAMPINEUNG TEL. (0651) 21284 - 21396 BANDA ACEH 23126

Banda Aceh, 14 April 2020

Nomor : 506/07/PDAM/2020
Lamp : -
Perihal : Telah Selesai Melakukan Penelitian

Kepada Yth :
Dekan Universitas Islam Negeri
AR - RANIRY Banda Aceh
Di _
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari saudara No:B-2695/Un.08/FISIP/PP.00.9/12/2019, Perihal Permohonan Izin Melakukan Penelitian dan surat PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh No: 129/07/PDAM/2020, Benar bahwa mahasiswa yang tersebut namanya dibawah ini telah selesai melaksanakan Penelitian di Cabang Syiah Kuala PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dari tanggal 04 Februari s.d 06 April 2020.

No	Nama	Nim	Prodi
1.	Dian Mila Rosa	150802036	Ilmu Adminitrasi Negara

Demikian untuk dapat dimaklumi, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Perusahaan Daerah Air Minum
Tirta Daroy Kota Banda Aceh
Direktur Adm. Dan Keuangan



(SAMIRUL FUADI. SE)

Tembusan:

1. Kepala Cabang Syiah Kuala
2. Yang Bersangkutan
3. Arsip....

PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman wawancara Tentang Indikator implementasi dengan Pelanggan PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala

1. Bagaimana tingkat komunikasi antara pegawai dan pelanggan PDAM Tirta Daroy dalam melaksanakan program cepat tanggap ?
2. Apakah sumber daya yang dibutuhkan oleh pegawai kantor PDAM sudah memadai
3. Bagaimana sikap pada saat melaksanakan hambatan yang terjadi di lapangan
4. Apakah kinerja kantor PDAM Tirta Daroy melaksanakan tugas sesuai dengan SOP

Pedoman wawancara Tentang Indikator implementasi Pegawai PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala

1. Bagaimana tingkat komunikasi antara pegawai dan pelanggan PDAM Tirta Daroy dalam melaksanakan program cepat tanggap ?
2. Apakah sumber daya yang dibutuhkan oleh pegawai kantor PDAM sudah memadai
3. Bagaimana sikap pada saat melaksanakan hambatan yang terjadi di lapangan
4. Apakah kinerja kantor PDAM Tirta Daroy melaksanakan tugas sesuai dengan SOP

Pedoman wawancara Tentang Indikator implementasi dengan Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala

1. Bagaimana tingkat komunikasi antara pegawai dan pelanggan PDAM Tirta Daroy dalam melaksanakan program cepat tanggap ?
2. Apakah sumber daya yang dibutuhkan oleh pegawai kantor PDAM sudah memadai
3. Bagaimana sikap pada saat melaksanakan hambatan yang terjadi di lapangan
4. Apakah kinerja kantor PDAM Tirta Daroy melaksanakan tugas sesuai dengan SOP

pedomana wawancara tentang bentuk-bentuk komplain kepada Pelanggan PDAM Tirta Daroy

5. Apa saja tindakan yang dilakukan ketika sambungan pelanggan bermasalah
6. Apa saja tindakan yang di lakukan ketika terjadi permasalahan rekening doble
7. Kegiatan apa saja yang di lakukan ketika terjadi permasalahan di lapangan
8. Bagaimana pelayanan yang dilakukan ketika terjadi permasalahan

pedomana wawancara tentang bentuk-bentuk komplain kepada Pegawai PDAM Tirta Daroy

5. Apa saja tindakan yang dilakukan ketika sambungan pelanggan bermasalah
6. Apa saja tindakan yang di lakukan ketika terjadi permasalahan rekening doble
7. Kegiatan apa saja yang di lakukan ketika terjadi permasalahan di lapangan
8. Bagaimana pelayanan yang dilakukan ketika terjadi permasalahan

pedomana wawancara tentang bentuk-bentuk komplain kepada Kepala PDAM Tirta Daroy

5. Apa saja tindakan yang dilakukan ketika sambungan pelanggan bermasalah
6. Apa saja tindakan yang di lakukan ketika terjadi permasalahan rekening doble
7. Kegiatan apa saja yang di lakukan ketika terjadi permasalahan di lapangan
8. Bagaimana pelayanan yang dilakukan ketika terjadi permasalahan



DOKUMENTASI PENELITIAN



