

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA DAROY
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

CUT RIMA MELATI

NIM. 140802029

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Prodi Ilmu Administrasi Negara**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2019 M/1440 H**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar S-1
dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

CUT RIMA MELATI
Nim: 140802029

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Muhammad Thalal, Lc. M.Si., MEd
NIP 197810162008011011

Pembimbing II



Taufik, M.Si.
NIDN.2018058903

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Negara

Diajukan oleh:

CUT RIMA MELATI
140802029

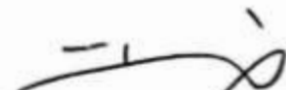
Pada Hari/Tanggal

Senin, 21 Januari 2019 M
15 Rabi'ul Akhir 1440 H

Di

Darussalam – Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,


Muhammad Thalal, Lc, M.Si., MEd
NIP. 197810162008011011

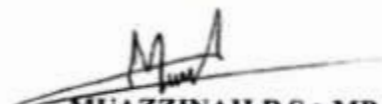
Sekretaris,


Taufik, M.Si.
NIDN.2018058903

Penguji I,


Cut Zamharira, S.IP., M.AP.
NIDN.2017117904

Penguji II,


MUZZINAH, B.Sc., MPA.
NIDN. 2025118401

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN AR-RANIRY


Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum.
NIP. 197307232000032002

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Cut Rima Melati
Nim	: 140802029
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas	: UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar dibuat oleh penulis sendiri dan belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam skripsi ini semua atau sebagian isinya terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dapat dicabut/dibatalkan, serta dapat diproleh sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan ini dibuat dan di tanda tangani dalam keadaan sadar tanpa tekanan/paksaan oleh siapapun.

Banda Aceh, 21 Januari 2019

	(Cut Rima Melati)

KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan 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 beriring salam kita sanjung-sajikan ke-pangkuan Nabi Besar Muhammad Saw beserta keluarga dan para sahabatnya sekalian, karena beliaulah kita dapat merasakan betapa bermakna dan sejuaknya alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Adapun judul skripsi ini, yaitu: **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA DAROY 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. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada ibunda tercinta Dian Sukmawati dan ayahanda tercinta Iskandar Beurahmat Puteh yang telah mengasuh, mendidik, membina, membimbing, serta selalu mendo'akan penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sampai perguruan tinggi. Semoga jerih payah dan ketulusan orang tua kami mendapat balasan setimpal disisi Allah SWT. Ucapan terimakasih juga kepada kakak, abang dan adik penulis yang telah memberi dukungan dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak luput dari berbagai tantangan dan hambatan, namun semua itu dapat penulis selesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada Bapak Dr. Saifullah Isri, MA, selaku pembimbing pertama dan Bapak Taufik, M.Si, selaku pembimbing kedua yang telah mengorbankan pikiran dan waktunya dengan penuh keikhlasan dan kesabaran dalam membimbing, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT membalasnya dengan kebaikan dan pahala yang setimpal. Amin.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis turut menyampaikan ribuan terimakasih yang tak terhingga 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. Reza Idria, S.H.I., MA, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
4. Dra. Maimunnah, M.Ag, selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
5. Terimakasih kepada Bapak Dr. Mahmuddin, M.Si, dan seluruh Dosen 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 penulis dalam kelancaran penulisan skripsi ini.

6. T. Novizal Aiyub, SE., Ak, selaku Direktur PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dan seluruh staf PDAM Tirta Daroy yang telah berpartisipasi dengan baik dan memudahkan penulis dalam penelitian.
7. Terimakasih kepada sebagian Pelanggan tetap PDAM Tirta Daroy yang telah membantu dengan baik dan berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian skripsi ini.
8. Terimakasih kepada Bank Indonesia Provinsi Aceh yang telah memberikan saya beasiswa selama satu tahun
9. Terimakasih kepada Ita Kurniawati, Ramadhan, Ahmad Sabri, Chairul Muluk dan Erwin Saputra yang selalu memberikan semangat, nasehat dan dukungan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini sehingga penulis bertambah ide dan termotivasi.
10. Terimakasih kepada seluruh sahabat Prodi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2014, sahabat KPM di Batee Roo Teunom, 5 sahabat Fiary Sofwanda Utami, Yusti Aryunika, Risnul Fadhillah, Nurlaili dan seluruh sahabat GenBi serta sahabat-sahabat lainnya yang telah membantu, memotivasi dan terus menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis 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 penulis sampaikan dan atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 7 Januari 2019

CUT RIMA MELATI

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK.....	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kualitas.....	8
1. Pengertian Kualitas	8
B. Konsep Pelayanan Publik.....	10
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2. Kualitas Pelayanan.....	11
3. Faktor Pendukung dalam Pelayanan Umum.....	15
4. Faktor-Faktor Penghambat dalam Kualitas Pelayanan	18
C. Perusahaan Daerah.....	19
D. Penelitian Terdahulu.....	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	23
B. Lokasi Penelitian.....	23
C. <i>Framework</i> (Kerangka Pemikiran)	24
D. Populasi dan Sampel.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
1. Observasi.....	25
2. Wawancara.....	26
3. Dokumentasi	26

F. Teknik Analisis Data	26
-------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	28
1. Sejarah Perusahaan PDAM Tirta Daroy.....	28
2. Visi dan Misi PDAM Tirta Daroy	29
3. Tugas Pokok dan Fungsi PDAM	29
4. Pegawai PDAM	30
5. Cakupan Wilayah Kerja PDAM	30
6. Sumber Air PDAM	31
7. Syarat dan Prosedur Pemasangan Baru	31
B. Kualitas Pelayanan Publik PDAM Tirta Daroy.....	31
C. Permasalahan yang Dihadapi Oleh Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Tirta Daroy	43
D. Upaya PDAM Tirta Daroy Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.....	51

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	56
B. Saran-Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran II : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran III : Surat Pemberitahuan Selesai Penelitian
- Lampiran IV : Struktur Organisasi PDAM
- Lampiran V : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran VI : Biografi Penulis

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Penelitian	24
Gambar 4.1 Grafik Laporan Komplain Pelanggan PDAM Tirta Daroy	49
Gambar 4.2 Grafik Pelaporan Permasalahan Pelanggan.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenjang Pendidikan Akhir Pegawai PDAM Tirta Daroy	31
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Pada Cabang Wilayah Distribusi	32
Tabel 4.3 Jenis Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Daroy	48

ABSTRAK

Perusahaan air minum merupakan salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat, namun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat masih banyak permasalahan diantaranya air keruh dan kekuning-kuningan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Daroy belum dikatakan baik karena masih rendahnya daya tanggap dan empati. Adapun permasalahan yang terdapat di PDAM Tirta Daroy diantaranya distribusi air macet, air keruh dan air bau, dimana permasalahan tertinggi adalah tidak ada air dan ini menunjukkan jumlah pelapor yang semakin tinggi. Upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM dalam bidang keluhan pelanggan yaitu menyediakan layanan pengaduan berupa media sosial resmi PDAM Tirta Daroy, melakukan pengecekan rutin sebulan sekali, menerapkan budaya disiplin pegawai serta menerapkan kebijakan *Distrik Meter Area* (DMA) untuk menghindari dan mendeteksi adanya pencurian air. Oleh karena itu dalam mengatasi permasalahan tidak ada air dan air keruh petugas PDAM Tirta Daroy dapat di selesaikan dengan melakukan pengawasan dan pengecekan rutin dengan benar dan merata, sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Perusahaan Daerah Air minum (PDAM)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari, air merupakan komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Oleh karena hal tersebut air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Selain merupakan sumber daya alam, air juga merupakan komponen ekosistem yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya, yang dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat. Hal ini tertuang dalam pasal 33 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka sangatlah wajar apabila sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak.¹

Menurut Undang-undang No. 23 Pasal 1 ayat 5 Tahun 2014 Tentang Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat.² Urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah Daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi.

¹ Ridho Adiputra Tambunan. 2014. *Peran PDAM dalam Pengelolaan Bahan Air Baku Air Minum sebagai Perlindungan Kualitas Air Minum*, Skripsi, Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014, hal.3

² Undang-undang No.23 pasal 1 ayat 5 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Dalam hal ini instansi tersebut adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah.³

Perusahaan air minum adalah salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat dimana air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat hidup orang banyak serta merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua makhluk hidup, baik manusia, hewan, maupun tumbuhan. Hal ini disebabkan bahwa air merupakan kebutuhan yang vital dalam kehidupan dan lingkungan terutama bagi manusia yang memerlukan air untuk keperluan minum, mandi, mencuci, dan lain-lain.

Di Kota Banda Aceh sendiri memiliki sebuah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang dinamai PDAM Tirta Daroy yang dibangun pada tahun 1975 yang masih berjalan hingga saat ini. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy adalah sebuah perusahaan yang mengelola dan mensuplai kebutuhan air bersih untuk wilayah Kota Banda Aceh. Sebagai sebuah kota yang sangat bersejarah di Aceh, Kota Banda Aceh dulunya juga memiliki sebuah Perusahaan Air pertama yang dibangun pada masa kolonial Belanda tahun 1904 yang diberi nama *Geni Water Leading* serta menjadi cikal bakal PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya monumen tugu air yang terletak di tepi jalan Balai Kota, Kelurahan Kampung Baru, Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh yang bersebelahan dengan Taman Sari, tidak jauh letaknya dari bekas bangunan Hotel Aceh di depan Mesjid Raya Baiturrahman.⁴

³Taufik, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Bandung*, Skripsi, (Bandung: Universitas Widyatama, 2012), hal. 1.

⁴<http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/article/view/5879/2530> di akses 15 Juli 2018.

PDAM Tirta Daroy merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih Kota Banda Aceh. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM Tirta Daroy itu sendiri ialah untuk mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan, pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan daerah.

Namun sejauh ini dalam usia 43 tahun ternyata masih banyak menimbulkan masalah yang dihadapi oleh PDAM. Berdasarkan pada observasi awal yang peneliti lakukan, pihak PDAM mengemukakan bahwa terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai kinerja PDAM. Salah satu keluhan masyarakat tersebut terletak di debit air. Debit air dalam hal ini berorientasi kepada jumlah air yang didistribusikan kepada masyarakat. mulai dari kualitas air dan volume air yang disalurkan. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat ialah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan pihak PDAM, seperti kualitas air berwarna kekuning-kuningan, berkeruh dan air macet sehingga terkesan tak layak konsumsi. Hal ini merupakan keluhan utama konsumen.⁵Ditambah persoalan kebocoran/kerusakan pipa, tunggakan yang cukup tinggi dan pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi secara serius oleh pihak PDAM.

⁵<http://aceh.tribunnews.com/2017/11/04/warga-keluhkan-kualitas-air-pdam> diakses 15 Juli 2018.

Hal ini menjadi permasalahan yang serius dan harus ditanggapi Pemerintah Kota Banda Aceh.⁶

Berdasarkan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁷

Menurut Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut: (1) Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status;

⁶<http://www.medanbisnisdaily.com/news/read/2015/04/21/159333/warga-banda-aceh-keluhkan-pelayanan-air-bersih/> di akses 15 Juli 2018.

⁷Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1.

(6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban; yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.⁸

Standarisasi menurut undang-undang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009 pasal 20, yaitu 1). Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. 2) dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. 3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1. 4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat 2 dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.⁹

Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Daroy dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Banda Aceh, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.¹⁰

⁸Linda Nur Susila, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Keouasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta* (Surakarta: Jurnal of Rural and Development, Volume 1. Nomor 1. Februari 2010). Hal.64.

⁹Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 20.

¹⁰Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Pembaruan, 2005), hal. 53-54.

Kualitas Pelayanan Publik bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen.¹¹

Berdasarkan permasalahan yang peneliti uraikan diatas terkait dengan kualitas pelayanan publik, maka sangat penting bagi PDAM Tirta Daroy untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan kualitas air. Hal ini dikarenakan selama ini masih banyak warga Kota Banda Aceh yang mengalami permasalahan terhadap PDAM Tirta Daroy. Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas dan permasalahan yang ada penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh ”***.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan yang telah peneliti uraikan diatas, peneliti membatasi penelitian ini hanya pada kualitas pelayanan PDAM Tirta Daroy terhadap publik. Adapun pelayanan yang ingin diteliti adalah kualitas air yang diberikan kepada publik.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh ?
2. Apa saja bentuk permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh?

¹¹Pasolong, *Teori Administrasi Publik*,..., hal. 135.

3. Apa saja upaya yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh pelanggan terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut:

1. Secara praktis, skripsi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh.
2. Adapun manfaat secara teoritis adalah dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan koreksi bagi pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kualitas

1. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa kosekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa.

Menurut Deming, kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.¹² Sedangkan Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nilai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Senada dengan Crosby, Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi. Dari ketiga pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan terhadap spesifikasi.¹³

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

¹²Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2017), hal. 7.

¹³Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas...*, hal. 7.

Maka dari itu, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan peningkatan adalah sistem kualitas yang meliputi, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas.¹⁴

Goetsch & Davis, kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.¹⁵

Sebagai perusahaan jasa dan pelayanan, PDAM lebih menekankan pada kualitas proses karena para konsumen umumnya tidak terlibat langsung dalam proses tersebut. Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain.

Kualitas memiliki sumber , yaitu :

1. Program kebijakan dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak.
2. Sistem informasi yang menekankan ketepatan.
3. Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian.

¹⁴Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas...*, hal. 7.

¹⁵Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Statisfication*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hal. 110.

4. Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan pada peralatan yang terpelihara baik, pekerja yang terlatih, dan penemuan penyimpangan secara cepat.
5. Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.¹⁶

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) 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 maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan, menurut Ratminto istilah pelayanan umum ini dapat disejajarkan dengan pelayanan publik.

Menurut Ratminto dan Atik, 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 menghasilkan (produk), baik berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat 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.¹⁷

¹⁶Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hal. 34.

Menurut Gronroos 1990, Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

2. Kualitas Pelayanan

Berbeda dengan kualitas produk, kualitas jasa lebih sukar didefinisikan, dijabarkan dan diukur. Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut. Setiap kontak yang terjadi antara penyedia jasa dengan konsumen merupakan gambaran mengenai sesuatu *“moment of truth”* yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Pada dasarnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan perspektif kualitas, David Garvin mengembangkan 8 dimensi kualitas yaitu ;

¹⁷Ratminto dan Atik *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003).

1. Performance (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti
2. Features, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan.
3. Reliability (kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai.
4. Conformance (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Durability (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan.
6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik.
8. Perceived, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.¹⁸

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mempunyai indikator-indikator sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*tangible*)

Pemampilan fisik dari penyediaan pelayanan yang merupakan fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan.

2. Keandalan (*reliability*)

Suatu kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.

¹⁸Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2017), hal.10.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Kemauan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, risiko, keragu-raguan.

5. Empati (*empathy*)

Kemudahan melakukan komunikasi yang baik, membina hubungan baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.¹⁹

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.²⁰

Menurut Sinambela, terdapat dua hal pokok dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu unsur manusianya serta sistem manajemen pelayanan-pelayanan dapat lebih berkualitas apabila petugas pelayanan dapat diandalkan, responsive, menyakinkan dan empati. Dapat diandalkan artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten.²¹

¹⁹Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media 2011) hal.46.

²⁰F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, (Yogyakarta: Andi, 1997).

²¹Sinambela dan Poltak Lijan, *Reformasi Pelayanan Publik*, (PT. Bumi Aksara: Jakarta, 2008), hal. 5.

Responsive berarti tanggap terhadap kebutuhan masyarakat serta cepat dalam memberikan pelayanan. Meyakinkan dalam arti percaya diri, professional, berkompeten, sehingga memberikan rasa aman bagi yang dilayani, sedangkan empati adalah perhatian, sopan, sabar, dan mau mendengar keluhan pelanggan.

Seiring pesatnya kemajuan dalam bidang teknologi mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi hal utama untuk menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan karena organisasi dituntut untuk mengikuti pola konsumsi dan gaya hidup konsumen. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari kepuasan konsumen, jika kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan dan tuntutan konsumen maka akan mengakibatkan menurunnya kepercayaan konsumen terhadap organisasi. Atau sebagian modalnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan Undang-Undang.

3. Faktor Pendukung dalam Pelayanan Umum

Pelayanan yang baik merupakan pintu terselenggaranya pemerintahan yang baik. Pelayanan juga berpengaruh kepada kepuasan masyarakat sehingga pemerintah dapat dinilai melalui pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, di bawah ini penulis uraikan beberapa faktor penghambat dan pendukung.

Adapun faktor pendukung dalam pelayanan umum sebagai berikut :

a. Faktor pendukung.

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung, baik itu fasilitas fisik maupun sumber daya manusia.

b. Faktor kesadaran.

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

c. Faktor aturan.

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

d. Faktor Organisasi.

Dalam organisasi pelayanan, organisasi tidak semata-mata dilihat sebagai perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu, yaitu sistem, prosedur dan metode.

e. Faktor Pendapatan.

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/ organisasi dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun untuk keluarga. Pendapatan pegawai

yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal akan mengakibatkan pegawai berusaha mencari tambahan pendapatan dengan cara menjual jasa pelayanan.

f. Faktor kemampuan dan keterampilan.

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

g. Faktor sarana pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud di sini adalah sejenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.²²

Adapun fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktifitas, baik barang atau jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
4. Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
5. Lebih mudah atau sederhana dalam para pelakunya.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

²² H.A.S Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.2000), hal.88.

7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.²³

4. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maupun instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan. Adapun faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan dapat diidentifikasi sebagai berikut:²⁴

1. Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan.
2. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen.
3. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan.
4. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
5. Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
6. Banyak interest pribadi.
7. Budaya tip.
8. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
9. Kurang profesional (kurang terampil dalam menguasai bidangnya).
10. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.
11. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
12. Tidak adanya keselarasan antarbagian dalam memberikan pelayanan.
13. Kurang kontrol sehingga petugas agak “nakal”.

²³ H.A.S Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.2000), hal.119.

²⁴ Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa* (Yogyakarta: Ekonisia 2017, hal.32.

14. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

15. Belum ada sistem informasi manajemen yang terintegrasi.

Keseluruhan faktor penghambat tersebut dapat dijadikan perusahaan sebagai alat untuk memperbaiki atau mengurangi kesenjangan yang terjadi antara perusahaan dan pelanggan.

C. Perusahaan Daerah

PDAM yang merupakan lembaga pemerintah berbentuk perusahaan daerah memiliki sifat yang dijelaskan dalam pasal 5 UU No. 5 / 1962, sebagai Perusahaan Daerah adalah satu kesatuan produksi yang bersifat memberi jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum, memupuk pendapatan.

Dalam penjelasan Undang-Undang No.5 Tahun 1974, tentang pokok-pokok pemerintahan di daerah disebutkan bahwa yang dimaksud dengan perusahaan daerah adalah suatu badan usaha yang dibentuk oleh daerah untuk perkembangan perekonomian dan untuk menambah penghasilan daerah. Undang-undang No.5 tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah menyebutkan bahwa Perusahaan Daerah adalah suatu kesatuan produksi yang bersifat:

1. Memberi jasa;
2. Menyelenggarakan kemanfaatan umum;
3. Memupuk pendapatan.

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 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.

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum sebagai Perusahaan Daerah dalam lembaga pemerintahan. PDAM merupakan perusahaan milik daerah yang bergerak didalam distribusi air minum/air bersih bagi masyarakat yang secara langsung diawasi oleh pemerintah eksekutif ataupun legislatif daerah.

Tujuan Perusahaan Daerah menurut Undang-undang No.5 Tahun 1962, yaitu untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka ekonomi terpimpin untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan makmur.

D. Penelitian Terdahulu

1. Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur (PDAM) Kabupaten Sukoharjo.²⁵ Hasil penelitiannya adalah pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Makmur sudah baik, hanya dari segi empati (empathy)

²⁵Hendriawan Eko Saputro, Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur (PDAM) Kabupaten Sukoharjo, Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2011.

pegawai kurang peduli dengan apa yang diinginkan pelanggan. Pelayanan belum sesuai dengan yang mereka harapkan. Terutama dari segi pelayanan air. Untuk indikator kualitas pelayanan yang lain, yaitu bukti langsung (tangible) kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiviness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty). bukti langsung (tangible) dapat dilihat dari terpenuhinya sarana prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Kehandalan (reliability) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit. Daya tanggap (responsiviness) dapat dilihat dari ketanggapan pegawai PDAM dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan. Jaminan (assurance) dapat dilihat dari keramah tamahan dan kesopanan pegawai pada saat memberikan pelayanan. Faktor pendukung pelayanan adalah adanya faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan ketrampilan serta sarana pelayanan. Faktor penghambat pelayanan diantaranya: Faktor musim, faktor peralatan (pipa), faktor wilayah, faktor pemadaman listrik dari PLN, dan faktor dari pelanggan yang terlambat membayar rekening. Walaupun pelayanan dari PDAM Tirta Makmur sudah baik, Pelayanan dari aspek pelayanan air bersih harus lebih ditingkatkan agar pelanggan merasa puas.

2. Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen.²⁶ Hasil penelitian layanan di kantor pusat PDAM Kabupaten Sragen menunjukkan bahwa kualitas layanan kepada pelanggan sudah cukup baik, namun masih ada 1 dari 5 dimensi kualitas layanan yang belum sesuai dengan

²⁶ Bambang Sumantri dan Herwan Parwiyanto, *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) (Kabupaten Sragen, Jurnal Wacana Publik Vol 1 No 1, 2017)* hlm 11 – 24.

harapan pelanggan. 1) Bukti Berwujud PDAM Kabupaten Sragen dikatakan baik, karena sarana dan prasarananya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan atau konservasi PDAM Kabupaten Sragen. 2) Responsivitas PDAM Kabupaten Sragen dikatakan baik karena telah memenuhi harapan pelanggan PDAM 3) Keandalan (*Reliability*), PDAM Kabupaten Sragen dikatakan cukup baik karena presisi waktu yang dijanjikan dalam proses pelayanan pelanggan PDAM Kabupaten Sragen sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. 4) Jaminan (*Assurance*) PDAM Sragen mengatakan tidak cukup baik, karena belum memenuhi harapan pelanggan. 5) Empati (*Empaty*) PDAM Kabupaten Sragen dikatakan sangat baik. Empati yang diterima pelanggan melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Sragen dapat dilihat dari *Tangible Evidence, Reliability, Responsiveness, dan Empathy*. Keempat aspek tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Sragen.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan peneliti adalah metode deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain.²⁷ Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah jenis kualitatif yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.²⁸ Data yang didapatkan kemudian dianalisis untuk memperoleh jawaban terhadap suatu permasalahan yang timbul.

B. Lokasi Penelitian

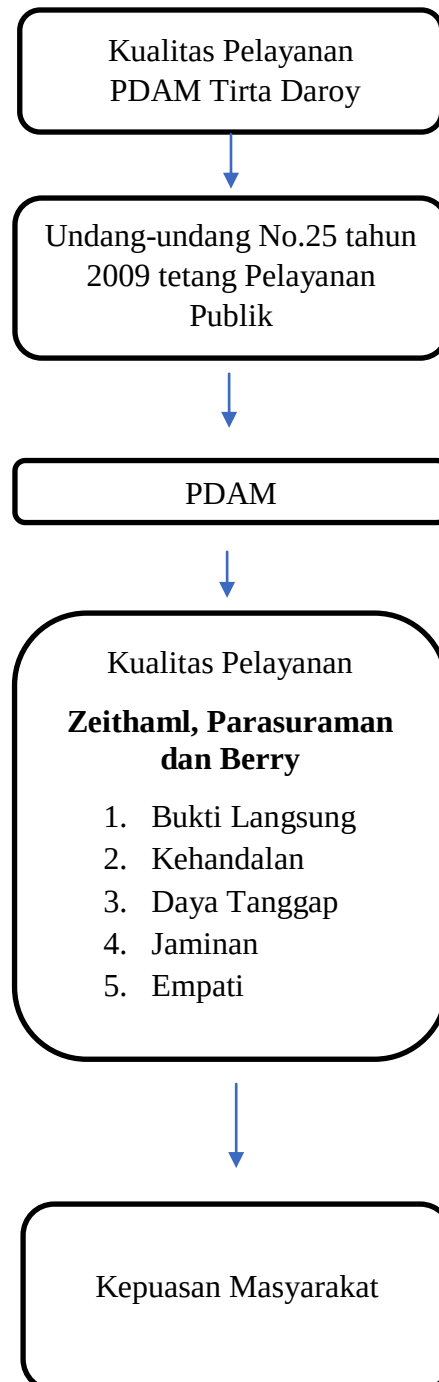
Lokasi penelitian merupakan tempat di lakukannya penelitian yang sesuai dengan judul yang di tetapkan. Penelitian ini dilakukan di PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

²⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal.1.

²⁸ Nana Syaodih Sukmadinata, Metode Penelitian Pendidikan, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), hal. 60.

C. Framework (Kerangka Pemikiran)

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian



D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.²⁹ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan dan pegawai PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³⁰ Peneliti menggunakan *Purposive Sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.³¹ Sampel dari penelitian ini adalah sebagian pelanggan dan sebagian Pegawai PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapat data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan³². Adapun teknik pengumpulan data, penulis menggunakan dua teknik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam observasi peneliti menggunakan pengamatan panca indera dengan mengamati langsung di lokasi penelitian. Tujuan observasi ini agar lebih mengenal situasi yang berada di dalamnya dan dapat mengumpulkan keterangan yang lebih banyak.

²⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. (Bandung: Alfabeta, 2014). hal. 90.

³⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*... hal. 91.

³¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*... hal. 96.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2008), hal. 308.

Adapun yang menjadi bahan pengamatan peneliti adalah kualitas pelayanan. Penulis akan mengobservasi apa saja yang terjadi dilapangan tentang kualitas pelayanan berdasarkan informasi yang penulis terima dari pelanggan dan pegawai PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

2. 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 pelaksanaanya lebih bebas.³³ 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.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang dimaksud oleh peneliti adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, agenda dan sebagainya yang ada di PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Dengan adanya dokumentasi ini, akan menjadi bukti nyata dalam penelitian yang bisa dilihat langsung pada pembaca sehingga pembaca dapat mudah melihat atau menangkap masalah yang terjadi di sekitar penelitian yang telah peneliti lakukan.

F. Teknik Analisis Data

Dalam pembahasan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif yaitu suatu metode yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada

³³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. hal.1.

masa sekarang dan dilakukan berbagai macam teknik analisis data. Diantaranya penyelidikan yang memutuskan, menganalisa, dan mengaplikasi, serta mengambil kesimpulan. Setelah semua data terkumpul, maka data tersebut akan dianalisis dan diklasifikasikan. Pengklasifikasian dan penganalisaan semua data ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan sejumlah data untuk diseleksi dan dilakukan analisis.
2. Menyeleksi data-data yang relevan dengan penelitian.
3. Menganalisis (membahas) serta menyimpulkan.³⁴

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan penyelidikan, menyeleksi, memutuskan, menganalisa, dan mengaplikasikan, serta mengambil kesimpulan.

³⁴Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hal. 277.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

1. Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Banda Aceh

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy (PDAM) Kota Banda Aceh ditetapkan berdasarkan Perda No. 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, Pesantren dan lainnya.

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.

2. Visi dan Misi PDAM Tirta Daroy Banda Aceh

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 (Good Corporate Governance).
5. Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan karyawan.

3. Tugas Pokok dan Fungsi PDAM

Tugas dari PDAM adalah untuk menciptakan kenyamanan demi mencapai masyarakat yang makmur dan adil. Dalam pasal 40 ayat (3) UU nomor 7 tahun 2004 tentang pengelolaan sumber daya air (SDA) yaitu pemenuhan kebutuhan air baku untuk air minum rumah tangga sebagaimana dimaksud dalam pasal 34 ayat (1) dilakukan dengan penanganan sistem penyediaan air minum, (2) pengembangan sistem penyediaan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab pemerintahan dan pemerintahan daerah, dan (3) badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah merupakan penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum³⁵.

³⁵ Pasal 40 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air.

4. Pegawai PDAM

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 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.	SLTA	149 Orang
5.	SLTP	4 Orang
6.	SD	5 Orang
Total		239 Orang

Sumber : Seksi kepegawaian dan Hukum tahun 2018

5. Cakupan Wilayah Kerja PDAM

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

Tabel 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 2018

6. Sumber Air PDAM

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

7. Syarat dan Prosedur Pemasangan baru

- a) Syarat Administratif
 - 1) Foto copy KTP
 - 2) Foto copy sertifikat tanah / syarat keuchik yang bersangkutan benar mendiami tanah tersebut.
- b) Tinjauan lapangan
- c) Petugas membuat rencana pemasangan baru sesuai dengan kondisi lapangan.
- d) Petugas menghubungi calon pelanggan
- e) Calon pelanggan membayar sesuai dengan rencana pemasangan baru dan mengisi:
 - 1) Kwitansi pendaftaran baru
 - 2) Kwitansi pemasangan baru
- f) Pemasangan oleh petugas.

B. HASIL PENELITIAN

1. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA DAROY BANDA ACEH

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa

yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.³⁶

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy kepada Publik, peneliti menggunakan indikator Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry:

1. Bukti Langsung (*tangible*)

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengatakan Tangibles (bukti fisik) dalam hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Bukti langsung dengan pemampilan fisik dari penyediaan pelayanan baik fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan PDAM Tirta Daroy kepada konsumen. Ketersediaan sarana serta fasilitas umum yang merupakan faktor penunjang dalam memberikan layanan, selain itu dapat menggambarkan eksistensi dari perusahaan kepada pihak eksternal dalam memberikan pelayanan dengan nyata. Hal ini sesuai dengan pegawai PDAM Tirta Daroy terkait dengan bukti langsung (*tangible*) yang merupakan salah satu indikator dalam mengukur kualitas dari pelayanan yang diberikan:

“Fasilitasnya sudah memadai, sudah ada semua peralatan-peralatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PDAM.”³⁷

³⁶ F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, (Yogyakarta: Andi, 1997).

Penampilan fisik organisasi seperti kelengkapan alat teknologi, sarana komunikasi, serta ketersediaan layanan umum seperti ruang administrasi dengan kenyamanan yang baik, lahan parkir yang cukup, mobil tangki PDAM yang memadai tempat ibadah dan sarana umum seperti toilet yang bersih. Dengan kelengkapan sarana dan fasilitas tersebut bukan hanya mampu menjadi salah satu daya tarik kepada konsumen. Kelengkapan sarana serta fasilitas yang memenuhi juga dapat meningkatkan eksistensi pegawai dalam berkerja, dengan demikian mampu menunjang kelancaran kerja pegawai PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy dapat semakin baik dan maksimal. Berikut ini merupakan kutipan wawancara dengan pelanggan terkait dengan fasilitas di PDAM Tirta Daroy:

“Kalau ruangnya biasa aja, lumayan sejuk karna mereka pakai AC sebagai pendingin ruangan. Jadi pelanggan merasa nyaman kalau kesitu.”³⁷

Pada hasil wawancara tersebut SA mengatakan bahwa fasilitas yang disediakan oleh PDAM pada ruang pembayaran membuat pelanggan nyaman apabila melakukan pembayaran. Akan tetapi beda halnya dengan IS berikut ini:

“Kalau dikantor saya tidak melihat secara menyeluruh, karena kalau mau melakukan pembayaran hanya sampai ke loket pembayaran saja, kalau diloket saya lihat untuk pelayanan sudah lumayan lah. Kalau sarana dan prasarana secara umum sudah

³⁷ Yusnadi (Kasi administrasi cabang Syiah Kuala) wawancara pada 2 Januari 2019.

³⁸ AJ, warga Jl. T. Nyak Arief Lr. Tunggal No.15 Wawancara pada tanggal 1 Januari 2019.

baik, misalnya saya kasih nomor ID dicek langsung keluar nama.³⁹”

Menurutnya fasilitas sarana dan prasarana yang ada di PDAM saat ini sudah memadai, namun IS tidak mengamati secara menyeluruh hal ini dikarenakan ia hanya melakukan pembayaran saja.

Berdasarkan wawancara di atas pelanggan PDAM Tirta Daroy menilai bahwa ruangan yang dimiliki oleh PDAM sudah memadai seperti pada kutipan wawancara di atas dan hasil wawancara dengan YD yang merupakan Kasi Administrasi pada cabang wilayah Syiah Kuala, loket pembayaran yang disediakan nyaman untuk melakukan pembayaran. Pada hasil penelitian ini peneliti mengamati bahwa perlengkapan seperti komputer juga tersedia dimeja pegawai bekerja, selain itu lahan parkir yang dimiliki juga cukup memadai untuk parkir kendaraan konsumen dan pegawai.

2. Keandalan (*reliability*)

Kehandalan merupakan suatu kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Dengan keandalan pegawai dalam bekerja juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam melakukan hal yang berkaitan dengan PDAM Tirta Daroy.

Kehandalan petugas yang bekerja merupakan aspek penting yang harus diperhatikan, mempekerjakan petugas yang tidak kompeten pada bidangnya justru

³⁹IS, Warga Jln. Pocut Merah Jr. V Keudah wawancara pada tanggal 1 Januari 2019.

akan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan, pegawai yang tidak handal dalam bekerja menggambarkan kualitas pelayanan yang buruk.

Kehandalan dalam penelitian ini, meliputi prosedur atau proses pelayanan serta efisiensi pelayanan:

a. Prosedur atau Proses Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan dari PDAM Tirta Daroy yang diberikan kepada konsumen. Prosedur pelayanan harus dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

Berikut kutipan wawancara dengan konsumen terkait dengan prosedur layanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh :

“Mereka jelaskan apa saja yang harus dipersiapkan dan dijelaskan apa saja tahap-tahap yang akan dilakukan kalau kami datang kesana.”⁴⁰

Hal senada juga disampaikan pada hasil wawancara berikut ini:

“Kalau pelayanan yang ada di kantor saya lihat semuanya profesional melayani pelanggan yang datang kesana, baik itu mau bayar tagihan dan pemasangan baru. Apabila tidak mengerti mereka menjelaskannya dengan baik.”⁴¹

Dari hasil wawancara dengan UG, ia mengatakan bahwa pegawai di kantor PDAM Tirta Daroy sudah profesional dalam bekerja. Jika ada

⁴⁰ AJ, warga Jl. T. Nyak Arief Lr. Tunggai No.15 wawancara pada tanggal 1 Januari 2019.

⁴¹ UG, warga Jl. Tunggai Utama, wawancara pada tanggal 1 Januari 2019.

pelanggan yang datang ke kantor mereka melayani pelanggan dengan baik.

Hal serupa juga disampaikan pada hasil wawancara dibawah ini:

“Kalau saya kesana pas kebidangnya, pasti jelas. Namun selama ini saya belum pernah ada masalah besar. Biasanya kerusakan-kerusakan kecil. Jadi kami hanya memanggil tukang saja, karena menurut yang dikatakan warga jika pihak PDAM yang perbaiki biasanya lama sampai sehari-hari itu terlalu lama.”⁴²

Berdasarkan pada hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa prosedur yang berikan oleh pihak PDAM selama ini tidak dipermasalahkan oleh konsumen secara umum. Maka dari itu menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan mudah dimengerti oleh konsumen. Berikut ini kutipan hasil wawancara dengan pegawai dibidang pembaca meter yang juga merupakan bidang yang menerima laporan keluhan masyarakat:

“Prosedurnya kalau pelayanan angka meter atau kubikasinya dengan contoh ada konsumen yang melapor masalah dengan tarif yang mahal itu malapornya ke bidang kami dan nanti akan ditinjau kelapangan apa yang terjadi mungkin ada kesalahan pada pencatatan meter oleh petugas. Tapi kalau ada pemasangan baru, dicopot, dipotong, pencurian air ataupun karena enggak bayar lebih dari 3 bulan, atau tidak bayar 3 bulan berturut-turut akan dipotong tapi dibulan ke 2 akan diberi surat teguran. Dan pekerjaan ini bertugas di masing-masing cabang wilayah kerja.”⁴³

Proses prosedur yang disampaikan oleh Intan Susi Susanti adalah dengan melalui tahapan proses terlebih dahulu dan baru dilakukan peninjauan lapangan. Pada hasil kutipan dengan masyarakat megatakan bahwa prosedur yang diberikan tidak mempersulit pelanggan baru maupun pelanggan yang melaporkan permasalahan.

⁴² SA warga Jln Tunggal Utama Jr. Meunasah Buntu wawancara pada tanggal 1 Januari 2019

⁴³ Intan Susi Susanti (Bidang pembaca meter) wawancara pada tanggal 2 Januari 2019

b. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi Pelayanan merupakan ketepatan cara usaha atau kerja dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya, ketepatan dan kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat. Kecepatan dan ketepatan pemberian layanan kepada pelanggan merupakan aspek yang patut diperhatikan, pelanggan secara umum memang menginginkan efisiensi pelayanan dengan maksimal. Pelayanan yang diberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan apa yang dijanjikan mampu memperlihatkan bahwa kualitas dari perusahaan tersebut dapat dibuktikan dengan baik. Dengan adanya kejelasan waktu dan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dapat membuat konsumen memiliki gambaran serta dapat mengurangi keresahan konsumen terkait dengan permasalahan yang sedang dialami. Dengan durasi penyelesaian kerja yang dapat diminimalisir dengan cepat menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin baik seperti pada kutipan wawancara berikut ini:

“Kalau pembayarannya cepat, kami biasanya bayar di loket-loket pembayaran dan kantor pos.”⁴⁴

Hal senada juga disampaikan pada hasil wawancara berikut ini:

“Cepat, saya jarang antri kalau bayar dikantor karena jarang rame orang. Karena sekarang kan udah bisa bayar dimana saja enggak harus datang ke kantornya.”⁴⁵

Menurut AR pembayaran yang dilakukan tidak harus dikantor,

⁴⁴ AR warga Rawa Sakti Jr.III. Wawancara pada tanggal 1 Januari 2019.

⁴⁵ AJ, warga Jl. T. Nyak Arief Lr. Tunggal No.15 Wawancara pada tanggal 1 Januari 2019.

hal tersebut merupakan sebab bahwa pelanggan tidak terlalu ramai untuk melakukan pembayaran di kantor sehingga tidak mengalami antrian yang lama.

Hal serupa juga disampaikan oleh UN pada hasil wawancara berikut ini:

“Pembayaran saya kurang tau gimana pastinya, dengan kondisi PDAM yang enggak selalu ramai sudah pasti tidak harus antri lama-lama, sedangkan sekarang untuk membayar tagihan air sudah praktis tinggal bayar di loket-loket yang ada di dekat-dekat sini.”⁴⁶

Dari hasil wawancara diatas masyarakat mengatakan tidak harus melakukan antri pada saat pembayaran tagihan air, proses yang dilakukan relatif cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk membayar tagihan. Selain itu masyarakat mengatakan bahwa saat ini untuk melakukan pembayaran tagihan air dipermudah dengan adanya kerjasama pihak PDAM dengan loket-loket pembayaran. Loket pembayaran ini dinilai masyarakat lebih efisien selain karena waktu tempuh yang dekat dari rumah juga loket tersebut tersebar luas dan mudah ditemui warga.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemauan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan. Air merupakan kebutuhan pokok masyarakat yang tidak dapat dilepas dari kebutuhan sehari-harinya, dengan daya tanggap yang rendah dari pegawai apabila terjadi permasalahan terutama dilapangan maka akan sangat merugikan masyarakat karena kesulitan memperoleh air.

⁴⁶ UG, warga Jl. Tunggal Utama, wawancara pada tanggal 1 Januari 2019.

Berikut hasil wawancara dengan pelanggan. berikut ini kutipan wawancara dengan salah satu pegawai PDAM :

“Iya langsung ditanggapi, misalnya ada pipa bocor sebelum meteran jalan itu tanggungan penuh oleh PDAM tapi jika sesudah meteran maka ditanggung oleh pelanggan. jika ada pelanggan yang datang ke kantor untuk minta tolong sama teknisi itu diperbolehkan tapi harus membayar upah atau pelanggan mencari tukang untuk memperbaiki.”⁴⁷”

Hal senada juga disampaikan oleh bapak Yusnadi berikut ini:

“Kalau keluhannya ada beberapa cara pelaporannya. Yang pertama melalui WA (media sosial), telepon atau mendatangi kantor. Dari hasil laporan tersebut kita langsung mengirimkan petugas kerumah pelanggan yang mengalami masalah.”⁴⁸”

Namun beda halnya dengan yang disampaikan oleh masyarakat pada kutipan hasil wawancara terkait dengan daya tanggap pegawai PDAM berikut ini:

“Kalau tanggapannya paling dibilang nanti saya urus petugas cek kelapangan langsung. Kadang beberapa kali saja mereka ke sini. Kadang digali disini kadang digali disana. Kadang-kadang datangnya seminggu sesudah dilapor. Dulu kami pernah tidak ada air sampai 4 bulan lamanya dan saya bolak balik angkat air dari sumur.”⁴⁹”

Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa masih adanya ketidakpastian dari petugas PDAM. Berikut wawancara lainnya dari pelanggan yang mengatakan :

“Enggak langsung ditanggapi, kami harus menunggu berminggu-minggu dulu baru mereka datang. Setelah digali dan pasang pipa baru dan kata mereka pipa dirumah saya mungkin sudah macet tetap saja tidak ada air dan solusinya enggak ada.”

⁴⁷ Intan Susi Susanti (Bidang pembaca meter), wawancara pada tanggal 2 Januari 2019.

⁴⁸ Yusnadi (Kasi adminitrasi cabang Syiah kuala) wawancara pada 2 Januari 2019.

⁴⁹ AJ, warga Jl. T. Nyak Arief Lr. Tunggal No.15 wawancara pada tanggal 1 Januari 2019.

Dulu saya pernah memutuskan untuk dicabut, tapi saya pasang lagi kaarena kebutuhan. Tapi tetap saja enggak ada air.⁵⁰”

Dari wawancara diatas masyarakat menilai bahwa daya tanggap yang diberikan oleh pegawai sangat kurang sehingga warga menilai setiap permasalahan yang dialami tidak dapat diselesaikan dengan baik hingga saat ini. Pada wilayah distribusi T. Nyak Arief tepatnya pada Jalan Tunggai secara keseluruhan warga kesulitan memperoleh air. Berdasarkan permasalahan yang sudah terjadi masyarakat harus menunggu waktu berminggu-minggu sesudah melakukan laporan. Dampak dari hal tersebut adalah masyarakat tidak memperoleh air selama 4 bulan lamanya. Namun wawancara dari pelanggan berikutnya yaitu :

“sesudah saya melapor petugasnya langsung datang. Kalau lamanya perbaikan itu tergantung kerusakan, kalau ada pergantian pipa pasti memakan waktu yang lebih lama, tapi kalau cuma kerusakan kecil butuh waktu sebentar untuk memperbaiki dan langsung diperbaiki oleh petugas PDAM⁵¹”

Dari hasil wawancara diatas bahwa wilayah distribusi Sultan Iskandar Muda dengan IW bahwa daya tanggap petugas untuk saat ini sudah bagus dan waktu perbaikannya tergantung pada tingkat kerusakan yang terjadi.

4. Jaminan (Assurance)

Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, risiko, keragu- raguan.

⁵⁰ UN, warga Jl. Tunggai Utama, wawancara pada tanggal 1 Januari 2019

⁵¹ IW, warga Jl. Pocut Merah Lr. V Keudah wawancara pada tanggal 1 Januari 2019

Dengan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai akan meningkatkan suasana kerja yang kondusif dilingkungan kerja. Dengan lingkungan kerja yang baik maka akan berdampak baik pula pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Berikut ini merupakan kutipan wawancara dengan pelanggan terkait dengan jaminan yang diberikan oleh pegawai PDAM Tirta Daroy:

“Kalau sikapnya dalam memberi pelayanan kepada kami sejauh ini profesional, apa yang kami sampaikan juga didengar dan ditanggapinya sehari atau dua hari setelah kita melapor.”⁵²”

Dari hasil wawancara, bahwa petugas PDAM memberikan pelayanan yang profesional dan menerima keluhan meskipun tidak ditanggapi pada saat itu juga.

Berikut wawancara juga dipertegas oleh pelanggan lainnya :

“Sopan, kalau ada keperluan kesana mereka bertanya hal apa yang bisa mereka bantu. Seperti kejadian dulu yang saya alami karena ada pipa bocor dibawah, mereka meninjau ke lapangan dan mencari sumber masalah ternyata pipa pecah didalam tanah dan harus diganti yang baru, mereka juga mengatakan ukuran yang diperlukan. Dan pekerjaan nya dilakukan dengan baik.”⁵³”

Dari wawancara diatas pelanggan mengatakan bahwa pegawai sopan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. komunikasi yang dijalin dengan warga dinilai baik seperti yang disampaikan oleh IW, selain itu keramahan petugas dalam memberikan layanan juga dinilai baik oleh masyarakat.

5. Empati (*empathy*)

Rasa empati yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam memberikan pelayanan sangat berdampak pada kelangsungan konsumsi air masyarakat.

⁵² AR warga Rawa Sakti Ir.III. wawancara pada tanggal 1 Januari 2019.

⁵³ IW Warga Jln. Pocut Merah Ir. V keudah wawancara pada tanggal 1 Januari 2019.

Air merupakan kebutuhan pokok sehari-hari yang tidak dapat dilepaskan dari masyarakat. Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan antara lain meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan.

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

Berikut kutipan hasil wawancara dengan pelanggan PDAM Tirta Daroy:

“Kalau sikap kepedulian itu sangat kurang sekali. Kami sudah melapor ke PDAM, bahkan pernah tidak ada air 2 bulan tapi begitu sudah ada air, airnya keruh dan bau. Dan sekarang airnya cuma hidup jam 2 malam tok sekali, kan saya gak sanggup jaga tengah malam. Sampai kami mengambil keputusan untuk menggali sumur untuk pemakaian air di siang harinya. Dari dulu saya menunggu solusi dari petugas supaya rumah saya bisa peroleh air PDAM dengan lancar.”⁵⁴

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan sikap empati atau kepedulian dari pegawai PDAM Tirta Daroy terhadap pelanggan yang mengalami masalah belum dapat diberikan dengan baik, dimana permasalahan yang dialami oleh masyarakat tidak ada solusi yang diberikan, saat mengalami masalah masyarakat harus menunggu waktu berbulan-bulan untuk perbaikan bahkan masyarakat menggali sumur air pribadi untuk memperoleh air. Hal senada juga disampaikan oleh pelanggan lain seperti pada kutipan wawancara berikut ini:

⁵⁴ RB, warga Jl. Tunggal Utama, wawancara pada tanggal 1 Januari 2019

“Untuk tingkat kepeduliannya itu sangat kurang, kalau ada keluhan petugas langsung ke lapangan, namun yang sangat disayangkan tidak ada solusinya, jika mereka peduli kami pasti sudah ada air. Buktinya sampai sekarang kami tidak menggunakan air PDAM lagi, kami menggali sumur air pribadi, tidak pernah macet.”⁵⁵

Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa sikap empati Pegawai PDAM Tirta Daroy sangat kurang, sehingga masyarakat mengeluh dan memutuskan untuk tidak menggunakan air PDAM lagi.

Berdasarkan Uraian diatas bahwa sikap empati atau kepedulian dan daya tanggap dari pegawai dalam menyelesaikan permasalahan dilapangan masih jauh dari harapan pelanggan, secara umum masyarakat yang bermasalah dengan distribusi atau tidak mendapatkan air.

C. PERMASALAHAN YANG DIHADAPI OLEH PELANGGAN TERHADAP PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA DAROY KOTA BANDA ACEH

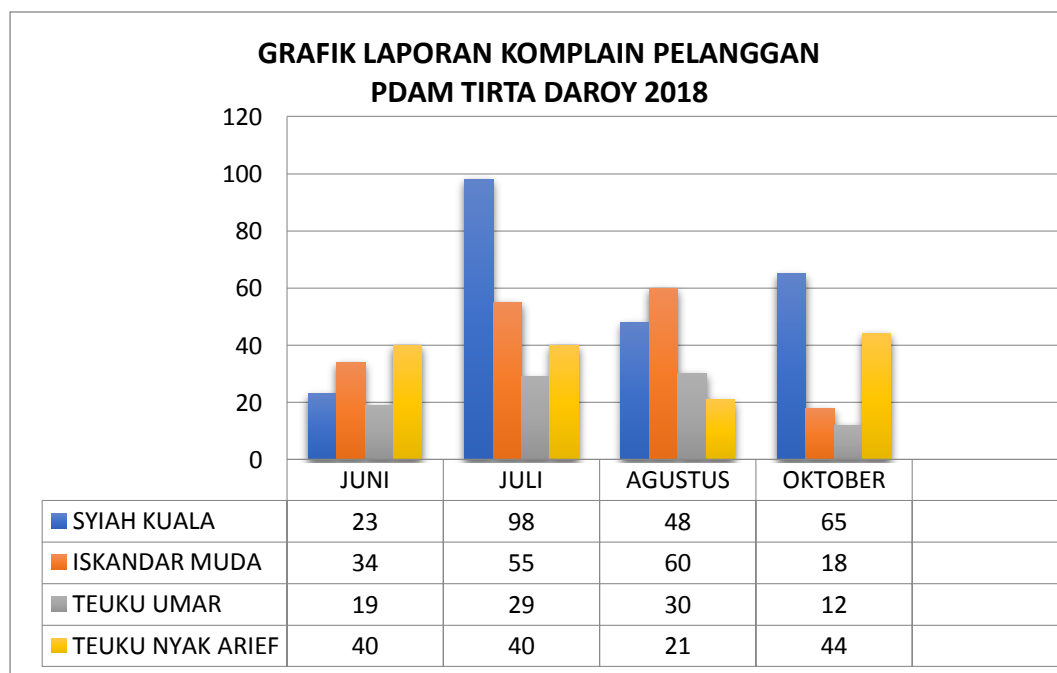
Permasalahan yang dihadapi pelanggan terhadap PDAM Tirta Daroy pada tahun 2018. Berikut jenis keluhan yang dilaporkan masyarakat terhadap PDAM Tirta Daroy:

⁵⁵ SA warga Jln Tunggal Utama Jr. meunasah buntu wawancara pada tanggal 1 Januari 2019.

Tabel 3 Jenis Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Daroy

No.	Bulan	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan
1.	Juni	- Tidak ada air / air macet - Air keruh / kotor - Air bau	109 7 1
2.	Juli	- Tidak ada air/air macet - Air keruh/kotor - Air bau	204 16 2
3.	Agustus	- Tidak ada air/air macet - Air keruh/kotor - Air bau	147 10 1
4.	Oktober	- Tidak ada air/air macet - Air keruh/kotor - Air bau	80 2 1

Sumber : Data dari PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh 2018.

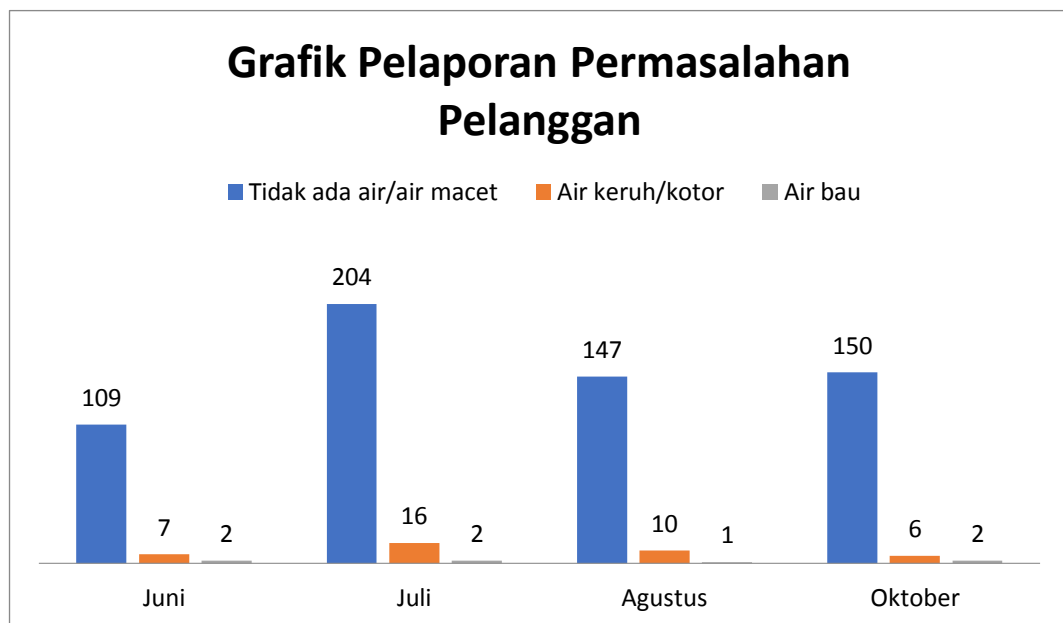
Gambar 1 Grafik Laporan Komplain Pelanggan PDAM Tirta Daroy

Sumber : Seksi hubungan pelanggan tahun 2018

Berdasarkan pada laporan keluhan pelanggan bulan Juni s/d Oktober 2018 menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan publik terdapat pada distribusi,

instalasi dalam. Adapun penjelasannya yaitu distribusi sebagai pengaliran air yang dilakukan oleh pihak PDAM kepada warga yang lalui aliran pipa berdiameter 600, 500, dan pipa berdiameter 300. Permasalahan pada pendistribusian air biasanya sering terjadi karena kebocoran pipa yang di tanam. Kebocoran diakibatkan karena usia pipa dan tekanan berat pada pipa. Penyebab dari kerusakan tersebut adalah alat berat proyek yang bekerja pada saat pelebaran jalan, permasalahan yang diakibatkan adalah tidak ada air. Adapun upaya langsung dilakukan oleh pihak PDAM dengan cara mengirim petugas PDAM untuk mengawasi penggalian pada proyek untuk mencegah terjadinya kebocoran pada pipa, jika ada kerusakan petugas PDAM langsung memperbaikinya.

Gambar 2 Grafik Pelaporan Permasalahan Pelanggan



Sumber : Seksi hubungan pelanggan tahun 2018

Permasalahan pada distribusi, instalasi dalam, dan meteran air dan jaringan merupakan permasalahan yang sering diterima oleh pihak PDAM berdasarkan pada laporan masyarakat. Namun yang menjadi tingkat permasalahan tertinggi adalah pada pendistribusian (tidak ada air) yang mana jumlah leporan tertinggi ada pada bulan Juli 2018 yaitu sebanyak 204 pelanggan, sedangkan air keruh/kotor dan air bau pada bulan Juli 2018 juga merupakan jumlah pelapor tertinggi pada tahun 2018.

Pada grafik laporan komplain pelanggan PDAM Tirta Daroy 2018 menunjukkan permasalahan dengan tingkat laporan terbanyak ada pada Kecamatan Syiah Kuala bulan Juli 2018 yaitu sebanyak 98 pelanggan, dengan jumlah pelanggan komplain berulang sebanyak enam orang. Dari grafik tersebut menjelaskan bahwa pada setiap alur distribusi PDAM mengalami permasalahan yang belum dapat diselesaikan dimana terdapat peningkatan pada Syiah kuala dan T. Nyak Arief.

Berikut ini kutipan wawancara dengan FM Warga Jln. Tunggai alur distribusi T. Nyak Arief:

“Masalahnya cuman tidak ada air, kalau yang lain saya liat baik-baik saja. Daerah kami memang sangat susah kedapatan air. Itu saja meteran saya sudah enggak berfungsi lagi karena dari tahun 2005 enggak ada air tapi tetap saja bayar bulanan. Kalau bayar kurang lebih sekitar 9500 kami harus bayar. Pernah saya bayar sampai 55.000, uang apa yang mereka ambil sedangkan air sama sekali tidak ada saya merasa keberatan kalau harus seperti itu.”⁵⁶

⁵⁶FM, warga Jl. Tunggai Utama, wawancara pada tanggal 1 Januari 2019.

Dari hasil wawancara diatas FM mengatakan bahwa sangat kesulitan memperoleh air, ada yang berulang-ulang kali melapor tapi tidak juga menemui solusi yang diberikan oleh pihak PDAM. Namun FM sangat keberatan apabila harus selalu membayar uang bulan sebanyak 9500 itu sudah berbulan-bulan jumlahnya juga besar, sedangkan air yang diterima tidak ada sama sekali.

Permasalahan distribusi air yang diterima masyarakat sering macet bahkan tidak memperoleh air berbulan-bulan seperti pada wilayah T. Nyak Arief belum dapat diselesaikan dengan baik oleh pihak PDAM. Dengan demikian masyarakat sangat kesulitan apabila distribusi air selalu bermasalah.

“Kalau permasalahan tidak ada air masalah yang paling sering bukan karena pipa bocor, melainkan karena Water Meternya. Bisa saja sumbat kerena ada batu, instalasi dalam. Cara penganannya petugas meminta nomor ID pelanggan yang mengalami permasalahan dan kemudian akan di tangani oleh petugas yang ada di kecamatan tempat masyarakat itu tinggal, karena ada pembagian wilayah kerja.”⁵⁷

Dari hasil wawancara dengan Samirul Fuadi yang menjelaskan bahwa penanganan yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Daroy harus melewati prosedur, salah satunya dimulai dari verifikasi pelaporan terlebih dahulu, selanjutnya adalah pengecekan nomor ID pelanggan untuk mengetahui wilayah dari rumah pelanggan dan seterusnya akan diserahkan kepada petugas di wilayah kerja masing-masing kecamatan. Tingkat kekurangan air yang dialami masyarakat tidak sepenuhnya bermasalah pada air yang didistribusikan oleh PDAM atau dikarenakan kebocoran pipa PDAM namun ada juga yang bermasalah dengan meteran air, berdasarkan temuan lapangan hal tersebut terjadi karena adanya

⁵⁷ Samirul Fuadi (staf bagian umum) wawancara pada tanggal 23 November 2018 pukul 11:39 WIB.

penyumbatan pada meteran air sehingga menyebabkan aliran air menjadi terganggu. Permasalahan ini tidak dialami oleh pelanggan secara keseluruhan, akan tetapi hanya sebagian dari masyarakat yang mengalami masalah pada meteran air.

Pada permasalahan non fisik atau kebocoran pipa yang menyebabkan distribusi air kepada rumah-rumah warga terhentikan bukan merupakan permasalahan pokok yang sering terjadi. Kebocoran pipa air berdiameter 300 biasanya dialami karena kesalahan pada pelebaran jalan. Pipa berdiameter 300 yang ditanam bocor disebabkan karena alat berat yang melakukan penggalian tanah. Namun pada pekerjaan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum juga mendapat pengawasan yang dilakukan oleh pihak PDAM untuk mencegah kerusakan pada pipa yang ditanam. Apabila terjadi kerusakan yang menyebabkan kebocoran pipa sehingga bermasalah pada pendistribusian air, hal tersebut merupakan tanggung jawab oleh pihak Dinas Pekerjaan Umum yang melakukan pelebaran jalan. Seperti pada wawancara dibawah ini;

“Kalau memang ada permasalahan ya putus total, biasanya karena bermasalah pada pipa besar dengan diameter 300. Ada juga pipa yang bocor disebabkan kena alat berat yang gali tanah untuk pelebaran jalan. Dan biasanya ada petugas kita yang turun kelapangan untuk mengawasi. Kalau memang rusak itu tanggung jawab orang Dinas PU (Pekerjaan Umum). kemudian dari pipa 300 yang ada di jalan baru di alirkan ke rumah-rumah masyarakat. Jika pipa itu kosong berarti pipa-pipa kecil yang di rumah masyarakat juga tidak ada air. Namun ada pembagian air ke setiap daerah, jika terjadi permasalahan seperti bocor maka akan ada pembagian waktu untuk pembagian air. Tapi kalau masalah laporan tidak ada air contohnya di daerah ulee kareng itu tidak

semua rumah yang bermasalah, hanya ada satu atau dua rumah saja.⁵⁸”

Dari hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa distribusi air kerumah-rumah masyarakat tidak terganggu atau terputus secara total melainkan dapat diatasi dengan pembagian air dari wilayah lain dengan pembagian waktu hingga kerusakan dapat diselesaikan, sehingga masyarakat dapat memperoleh air yang didistribusikan oleh PDAM. Sedangkan air kotor disebabkan oleh terkombinasi lumpur atau air parit yang disebabkan oleh kebocoran pipa seperti yang disampaikan pada kutipan wawancara dibawah ini:

“Jika air kotor itu biasanya disebabkan karena ada pipa yang bocor, bisa saja masuk lumpur bahkan bisa saja air parit juga masuk kedalam pipa, dan bisa juga disebabkan karena ada lumut yang mengendap. Jika keluhan air kotor yang kami rekap perbulan hanya ada satu atau dua orang. Jika permasalahannya ada pada bagian meteran yang menyuplai air kedalam rumah warga, itu tanggung jawab warga, tapi jika permasalahannya ada dimeteran yang katakanlah didekat jalan itu sepenuhnya tanggung jawab kami apabila ada pengambilan biaya perbaikan. Untuk penanganan dari permasalahan tersebut tergantung dari tingkat kerusakannya, biasanya bisa diselesaikan dengan cepat, sekurang-kurangnya 1 hari.⁵⁹”

Permasalahan air kotor yang diterima oleh masyarakat bukan berasal dari permasalahan air yang atau pada proses pengolahan air, melainkan disebabkan karena adanya kebocoran pipa sehingga terkombinasi lumpur atau terkombinasi air lain seperti air got dan rawa bahkan disebabkan oleh pengendapan lumut pada pipa atau meteran air. Kutipan wawancara diatas menjelaskan bahwa pihak PDAM akan bertanggung jawab pada biaya perbaikan apabila kerusakan tersebut

⁵⁸ Samirul Fuadi (staf bagian umum) wawancara pada tanggal 23 November 2018 pukul 11:39 WIB.

⁵⁹ Samirul Fuadi (staf bagian umum) wawancara pada tanggal 23 November 2018 pukul 11:39 WIB..

berada pada pipa sebelum meteran air, namun apabila sudah melewati water meter seluruh biaya kerusakan di tanggung oleh pelanggan. Kerusakan tersebut biasanya hanya membutuhkan waktu paling lama satu hari dalam proses perbaikan. Pada data laporan komplain dari konsumen, pegawai menunjukkan penanganan dapat diselesaikan dengan baik.

Dari hasil data yang peneliti peroleh diatas sejauh ini masyarakat masih banyak yang mengeluh dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Daroy, dari setiap permasalahan yang dialami pelanggan sangat jarang mendapatkan solusi cepat yang diberikan oleh pihak PDAM untuk menyelesaikan permasalahan. Pelanggan harus menunggu waktu berminggu-minggu agar pegawai datang kelapangan untuk melihat permasalahan yang terjadi. Selain itu dari hasil wawancara dengan UG dan SA mengatakan untuk wilayah T. Nyak Arief mengalami masalah tidak ada air semenjak tahun 2005 hingga saat ini, hal serupa juga dialami oleh pelanggan pada daerah tersebut secara umum.

Dari permasalahan yang ada, pihak PDAM belum memberikan solusi dan penyelesaian permasalahan yang terjadi dilapangan hingga saat ini masih ada konsumen yang tidak memperoleh air, selain itu tingkat air keruh juga masih dirasakan warga seluruh cabang alur distribusi kecuali pada cabang Syiah Kuala yang hanya dialami pada bulan Juli 2018.

Dengan demikian dari banyaknya permasalahan yang terjadi dilapangan dan dengan jumlah pelapor yang relatif banyak disetiap bulannya yang dapat

dilihat pada laporan komplain pelanggan bulanan yang terlampir. Menunjukkan tingkat pelayanan yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Meskipun permasalahan disebabkan karena kesalahan fisik yang terjadi dilapangan hal tersebut merupakan tanggung jawab dari PDAM agar tetap menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PDAM Tirta Daroy.

D. UPAYA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA DAROY DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Kualitas pelayanan merupakan hal yang patut diperhatikan oleh setiap instansi pemerintahan maupun perusahaan, pelayanan berkualitas yang diberikan kepada konsumen mampu menjaga kepercayaan pelanggan, selain itu mampu meningkatkan kepuasan dari pelanggan itu sendiri. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan akan tetap menjaga kepuasan dan kepercayaan konsumen. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy merupakan perusahaan daerah yang bekerja pada bidang distribusi air bersih kepada seluruh pelanggan yang ada di Kota Banda Aceh.

Keberadaan PDAM merupakan wujud dari meningkatkan kemandirian daerah demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sudah seharusnya PDAM Tirta Daroy memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh konsumen yang merupakan warga Kota Banda Aceh agar kepuasan dan kepercayaan masyarakat tetap terjaga, hal ini dikarenakan air yang disitribusikan merupakan kebutuhan vital masyarakat. Seperti yang diketahui air digunakan dalam keperluan sehari-hari bukan hanya terhadap kebutuhan rumah tangga melainkan juga pada kebutuhan umum baik itu lingkungan perusahaan,

pemerintahan, rumah sakit, dan lain sebagainya. Adapun Upaya yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu :

1. Menerapkan budaya disiplin kerja pegawai

Peran dari pimpinan PDAM Tirta Daroy dengan menerapkan budaya disiplin kerja dan menjaga kualitas dari kinerja pegawai sangat berdampak positif dalam meningkatkan pelayanan publik. Kehandalan seluruh pegawai PDAM Tirta Daroy mampu mempengaruhi tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, dengan demikian kualitas dari pelayanan akan tetap terjaga. Berikut kutipan wawancara dengan Direktur Utama PDAM Tirta Daroy Banda Aceh:

“Berbicara persoalan pelayanan kepada masyarakat memang berbicara hal yang besar. PDAM sendiri berusaha melayani masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan air, baik air bersih maupun air minum. Kami melakukan apapun untuk tujuan itu, baik masalah kinerja pegawai dan lainnya dan terus berupaya memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Bentuk pelayanannya seperti merespon langsung keluhan dari masyarakat, salah satunya kita punya petugas yang mana setiap saat siap terjun ke lapangan untuk tujuan pelayanan itu.”⁶⁰

Direktur Utama PDAM Tirta Daroy dalam wawancara diatas mengatakan bahwa kesiapan dari seluruh petugas lapangan dalam berkerja merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan kesiapan seluruh petugas untuk terjun kelapangan menyelesaikan permasalahan yang terjadi bertujuan agar konsumsi air setiap harinya oleh masyarakat tidak terganggu.

⁶⁰Teuku Novizal Aiyub (Dirut PDAM Tirta Daroy) wawancara pada tanggal 27 November 2018.

2. Menyediakan Layanan pengaduan masyarakat

Direktur utama PDAM juga mengizinkan kepada seluruh pelanggan untuk menghubunginya apabila terjadi masalah dilapangan, laporan tersebut bisa melalui media sosial (Whatsapp) maupun jaringan telepon secara langsung yang direspon langsung oleh Dirut dengan memberikan nomor handphonenya sebagai salah satu media pelaporan keluhan masyarakat.

Selain itu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan mampu memenuhi setiap kebutuhan pelanggan, selain itu wujud dari pelayanan yang baik dapat juga dibuktikan dari kesiapan perusahaan untuk memberikan layanan laporan pelanggan untuk mengetahui dan menyikapi setiap permasalahan yang terjadi. Dengan adanya layanan laporan keluhan, masyarakat akan lebih mudah melaporkan permasalahan yang terjadi dilapangan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy memberikan layanan laporan keluhan untuk seluruh konsumen dimanapun dan diawasi langsung oleh Direktur Utama, seperti yang disampaikan pada hasil wawancara berikut ini;

“Kita menyediakan layanan keluhan masyarakat dan merespon keluhan masyarakat dari manapun. Kita punya layanan pengaduan masyarakat di Facebook, Twitter, dan pada setiap media sosial kami menyediakan layanan pengaduan dan terus kita pantau setiap harinya. Nomor Hp pribadi saya juga merupakan nomor untuk pengaduan masyarakat, jadi pelanggan boleh langsung memberi pengaduan. Meskipun layanan ini bersifat 24 jam namun akan di tanggapi sesuai dengan jam kerja ataupun melebihi jam kerja yang namun masih berada dibawah waktu wajar untuk bekerja. Kita menerima pengaduan darimanapun dan yang paling banyak pengaduan yang saya

terima dari nomor Hp saya sendiri karena saya yang memegang media pengaduannya.⁶¹”

Upaya pemanfaatan media sosial seperti Facebook, Twitter, maupun Whatsapp sebagai media untuk mempermudah masyarakat dalam hal melaporkan keluhan yang diterima menggambarkan bentuk dari pelayanan yang baik, hal ini dikarenakan tingkat akses yang mudah dan mampu direspon dengan cepat oleh pihak PDAM. Selain itu dengan peran langsung yang diberikan oleh Direktur Utama yang menjadi pengawas utama dalam menerima laporan dari masyarakat akan lebih terpercaya dalam menyikapi permasalahan dilapangan.

3. Melakukan Pengecekan rutin

Upaya lain yang dilakukan PDAM Tirta Daroy untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan cara melakukan pengecekan rutin, berikut wawancara terkait upaya pengecekan rutin :

“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 keluhan, dan keluhan tersebut langsung kita tangani⁶²”

Melihat kondisi dilapangan, terkait wawancara di atas bahwa terdapat beberapa kendala dari pelanggan PDAM sebagai berikut :

“Pengecekan rutin dari petugas PDAM memang ada dilakukan setiap sebulan sekali, namun setiap keluhan yang kami sampaikan tidak langsung ditangani dengan cepat, kadang harus menunggu sampai beberapa bulan⁶³”

Wawancara terkait juga diperjelaskan oleh pelanggan lain:

⁶¹ Teuku Novizal Aiyub (Dirut PDAM Tirta Daroy) wawancara pada tanggal 27 November 2018.

⁶² Teuku Novizal Aiyub (Dirut PDAM Tirta Daroy) wawancara pada tanggal 27 November 2018.

⁶³ ZR Jl Rama Setia, wawancara pada tanggal 1 Januari 2019.

“kalau pengecekan rutin tiap bulan itu tidak pernah datang kerumah saya, kecuali petugas hanya datang untuk mencatat pemakaian perbulan⁶⁴”

Maka dari hasil wawancara diatas bahwa tidak semua keluhan yang dilaporkan masyarakat ditangani secara cepat pada saat pengecekan rutin, bahkan kurangnya pemerataan pengecekan rutin yang dilakukan petugas PDAM Tirta Daroy.

4. Kebijakan *Distric Meter Area* (DMA)

Selain itu, PDAM juga banyak menemukan adanya pencurian air, maka dalam hal ini pihak PDAM menerapkan kebijakan *Distric Meter Area* (DMA) yang memasang meteran air pada pipa 600 dengan tujuan agar lebih mudah mendeteksi titik air yang hilang seperti yang disampaikan bapak Tarmizi kepala seksi produksi berikut ini:

*“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.⁶⁵”*

Kebijakan *Distric Meter Area* (DMA) yang diberlakukan saat ini bertujuan untuk mencegah tingkat kehilangan air untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan konsumen agar distribusi air tetap normal setiap harinya. Tingkat kerugian yang dialami oleh PDAM Karena kehilangan air yang disebabkan oleh masyarakat itu sendiri dapat diatasi dengan adanya kebijakan tersebut.

⁶⁴ SB warga Jln. Pocut Meurah Keudah LR V, wawancara pada Tanggal 1 Januari 2019.

⁶⁵ Tarmizi (Kepala Seksi Produksi) wawancara pada tanggal 25 November 2018 pukul 12:28 WIB.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan serta berbagai keluhan dilapangan yang telah dipaparkan. Peneliti memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh, belum berjalan dengan baik.

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM belum dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan rendahnya daya tanggap dan empati dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan dilapangan yang seharusnya bertujuan untuk meningkatkan jumlah produksi air agar terpenuhi semua kebutuhan pelanggan PDAM setiap harinya.
2. Permasalahan yang dihadapi dilapangan mengenai distribusi air macet, air keruh, air bau bahkan air terbilang kotor, secara umum permasalahan ini belum dapat diselesaikan dengan baik. Sedangkan permasalahan tertinggi yaitu tidak adanya air sama sekali. Selain itu masih ada pelanggan yang belum mendapatkan solusi setelah melapor dari PDAM sejak tahun 2008 hingga sekarang dan dapat kita lihat menurut data dari PDAM Tirta Daroy keluhan pelanggan yang semakin meningkat.
3. Upaya yang dilakukan PDAM dalam menyelesaikan permasalahan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan cara menerapkan budaya disiplin kerja pegawai, menyediakan layanan pengaduan masyarakat dengan cara membuat media sosial resmi dan menyediakan nomor telepon pengaduan PDAM Tirta Daroy,

serta melakukan penyuluhan kesetiap rumah sebulan sekali. Namun, permasalahan dilapangan belum ada upaya signifikan yang dilakukan oleh PDAM untuk meminimalisir setiap permasalahan yang terjadi, dengan demikian setiap bulannya jumlah pelanggan yang melapor khususnya permasalahan tidak ada air dan air keruh masih dalam jumlah yang tidak sedikit.

B. SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan penulis yang berkaitan dengan kesimpulan yang telah dipaparkan serta untuk membangun pelayanan publik yang lebih baik kedepannya, yaitu:

1. Diharapkan kepada seluruh petugas PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dapat melakukan pengawasan dengan benar dan merata. Melakukan pengkajian ulang terhadap masalah-masalah yang timbul dan memperbaiki kinerja pelayanan publik agar permasalahan-permasalahan mengenai tidak ada air dan air keruh dapat segera diselesaikan.
2. Melakukan pengawasan dan pengecekan rutin sebulan sekali secara merata sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang baik.
3. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy dapat berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan menambah pegawai bidang teknis lapangan dan menyeleksi petugas yang bekerja sesuai pada bidang yang dibutuhkan. Dengan demikian produktivitas kerja tersebut akan tetap menjaga kualitas pelayanan dengan solusi yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembinaan.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik. 2003. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela dan Politik Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata, NS. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius.C. 2005. *Service Quality dan Statisfication*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Yamit, Zulian. 2017. *Manajemen Kualitas Publik dan Jasa*. Yogyakarta: Ekosiana.

Jurnal :

- Linda Nur Susila, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Keouasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta* (Surakarta: Jurnal of Rural and Development, Volume 1. Nomor 1. Februari 2010).

Skripsi :

Hendriawan Eko Saputro, *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur (PDAM) Kabupaten Sukoharjo*, Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2011.

Ridho Adiputra Tambunan, *Peran PDAM dalam Pengelolaan Bahan Air Baku Air Minum sebagai Perlindungan Kualitas Air Minum*, Skripsi, Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014.

Taufik. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PDAM Kota Bandung* Skripsi. Bandung: Universitas Widyatama, 2012.

Undang-Undang :

Pasal 40 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air.

Undang-undang No.23 pasal 1 ayat 5 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 20.

Internet :

<http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/article/view/5879/2530> di akses 15 Juli 2018.

<http://aceh.tribunnews.com/2017/11/04/warga-keluhkan-kualitas-air-pdam> di akses 15 Juli 2018.

<http://www.medanbisnisdaily.com/news/read/2015/04/21/159333/warga-banda-aceh-keluhkan-pelayanan-air-bersih/> di akses 15 Juli 2018.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 235 /Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2018
TENTANG

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

DEKAN ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka dinilai perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dinilai cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang 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. Peraturan Presiden RI 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 dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI 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 Departemen Agama Republik Indonesia;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KM.05/2011 tentang penetapan Institut Agama Islam Negeri 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/RI/Kp.07.5/01/2018 Tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan UIN Ar-raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan : Keputusan Sidang/seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 22 Januari 2018

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
PERTAMA : Menunjuk Saudara
1. Muhammad Thalaf, Lc., MEd sebagai pembimbing pertama
2. Taufik, M.Si sebagai pembimbing kedua
- Untuk membimbing skripsi
Nama : Cut Rima Melati
NIM : 140802029
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh.
- KEDUA : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut diatas di bebaskan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2018.
- KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan berakhirnya semester ganjil 2018/2019 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 : 9 Februari 2018

An. Rektor
Dekan



Tembusan

1. Rektor UIN Ar-raniry Banda Aceh
2. Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UIN Ar-Raniry;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk ditakwimi dan dilaksanakan
4. Yang bersangkutan



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-1143/Un.08/FISIP/PP.00.9/07/2018

Banda Aceh, 23 Juli 2018

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Kota Banda Aceh

di

Banda Aceh

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara 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 dalam rangka wawancara dan pengambilan data yang dibutuhkan guna selesainya tugas akhir dimaksud. Adapun data mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Cut Rima Melati

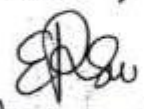
NIM : 140802029

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

Judul : Kualitas Pelayanan Publik pada PDAM Tirta Daroy, Banda Aceh

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

Dekan,


Ernita Dewi



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Twk. Haryim Banta Mada No. 1 Telepon (0651) 22888
Faksimile (0651) 22888, Website : <http://ksbangpol.bandasachkota.go.id>, Email : ksbangpolbna@gmail.com

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070 / 496

- Dasar : - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor: 64 Tahun 2011, Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.
- Membaca : - Surat dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor : B-1143/Un.08/FISIP/PP.00.9/07/2018 Tanggal 23 Juli 2018 tentang Permohonan Rekomendasi Penelitian
- Memperhatikan : - Proposal Penelitian yang bersangkutan

Dengan ini memberikan Rekomendasi untuk melakukan Penelitian kepada :

- Nama : Cut Rima Melati
- Alamat : Jl. TWK. Raja Keumala, Rusunawa Blok C 414, Gampong Keudah, Keo. Kutaraja Kota Banda Aceh
- Pekerjaan : Mahasiswa
- Kebangsaan : WNI
- Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh
- Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh (Pengumpul dan Wawancara)
- Tempat/Lokasi/
Daerah Penelitian : PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh
- Tanggal dan/atau
Lamanya Penelitian : 3 (tiga) bulan
- Bidang Penelitian : -
- Status Penelitian : Baru
- Penanggung Jawab : Ernita (Dekan)
- Anggota Peneliti : -
- Nama Lembaga : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam rekomendasi penelitian.
2. Peneliti menyampaikan rekomendasi penelitian kepada Instansi/Lembaga/SKPD/Camat yang menjadi tempat/lokasi penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan Rekomendasi Penelitian dimaksud.
4. Harus mentaati semua ketentuan peraturan Perundang-undangan, norma-norma atau adat istiadat yang berlaku.
5. Tidak melakukan kegiatan yang dapat menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
6. Surat Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku lagi, apabila ternyata pemegang Surat ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.
7. Asli dari Surat Rekomendasi Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sepenuhnya.
8. Peneliti melaporkan dan menyerahkan hasil penelitian kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

Ditetapkan : Banda Aceh
Pada Tanggal : 06 September 2018

Plh. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA BANDA ACEH, 7



Tembusan :

1. Walikota Banda Aceh;
2. Para Kepala SKPD Kota Banda Aceh;
3. Para Camat Dalam Kota Banda Aceh;
4. Peringgal.



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, 12 November 2018

Nomor : 1401 / 07/PDAM/2018
Lamp : -
Perihal : Memberi Izin Pengambilan Data
dan Wawancara

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
di -
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara No : B-1144/Un.08/FISIP/PP.00.9/07/2018 pada tanggal 23 Juli 2018, perihal Izin Pengambilan Data dan Wawancara untuk Penyusunan Tugas Akhir, untuk itu kami sampaikan kepada Saudara bahwa PD. Air Minum Tirta Daroy Kota Banda Aceh, tidak keberatan Memberi Pengambilan Data dan Wawancara bagi yang namanya tersebut dibawah ini :

No	Nama	NIM	Prodi
I	Cut Rima Melati	140802029	Ilmu Administrasi Negara

Demikian kami sampaikan, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Perusahaan Daerah Air Minum
Tirta Daroy Kota Banda Aceh
Kepala Bagian Umum


Arwandi, ST)
Nik.229

Tembusan :

1. Kepala Bagian Umum,
2. Arsip.



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA DAROY



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

Banda Aceh, 10 Januari 2019

Nomor : **35** /07/PDAM/2019
Lamp :
Perihal : Telah Selesai Melakukan Pengambilan
Data dan Wawancara

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
di -
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara, No : B-1144?Un.08/FISIP/PP.00.9/07/2018, pada tanggal 23 Juli 2018, perihal Permohonan Izin Penelitian, dan surat Kepala Bagian Umum PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh, No : 1401/07/PDAM/2018, perihal Memberi Izin Pengambilan Data dan Wawancara atas nama :

No	Nama	NIM	Prodi
1	Cut Rima Melati	140802029	Ilmu Administrasi Negara

Benar bahwa yang namanya tersebut diatas telah selesai melakukan Pengambilan Data dan Wawancara pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

Demikian agar dapat dipergunakan seperlunya, terima kasih.

Perusahaan Daerah Air Minum
Tirta Daroy Kota Banda Aceh
Kepala Bagian Umum


(wandi, ST)
Nik : 229

Tembusan :
I. Arsip...

III

DOKUMENTASI PENELITIAN





BIOGRAFI PENULIS

1. Nama : Cut Rima Melati
2. Tempat/ Tanggal Lahir : Jakarta, 01 Agustus 1996
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Status : Belum Kawin
6. Kebangsaan / Suku : Indonesia / Aceh
7. Alamat : Keudah, Kuta Raja, Banda Aceh
8. Orang Tua/Wali
 - a. Ayah : Iskandar Beurahmat Puteh, S.IP
 - b. Ibu : Dian Sukmawati
9. Alamat : Keudah, Kuta Raja, Banda Aceh
10. Pendidikan
 - a. SD : SDN Keude Blang, Aceh Timur
 - b. SMP : SMP N 1 Aceh Timur
 - c. SMA : SMA N 1 Aceh Timur
 - d. S-1 : Prodi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry

Demikian daftar riwayat hidup yang saya buat untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Banda Aceh, 14 Januari 2019

Penulis,

CUT RIMA MELATI