



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA PDAM TIRTANADI CABANG TAPANULI  
SELATAN PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

**Oleh**

**JUMMIRA YANTI HASIBUAN**

**NIM. 17 402 00128**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2022**



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA PDAM TIRTANADI CABANG TAPANULI  
SELATAN PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

**Oleh**

**JUMMIRA YANTI HASIBUAN  
NIM. 17 402 00128**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

**Rodame Monitorir Napitupulu, M.M  
NIP. 198411302018012001**

**PEMBIMBING II**

**Sry Lestari, S.H.I., M.E.I  
NIP. 198905052019032008**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2022**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UIN SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **JUMMIRA YANTI HASIBUAN**  
Lampiran : 6 (Enam Eksemplar)

Padangsidempuan, ~~09~~ Desember 2022  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad  
Addary Padangsidempuan  
Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Jummira Yanti Hasibuan** yang berjudul "**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidempuan**". Maka kami berpendapat bahwa Skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

**Rodame Monitorir Napitupulu, M.M**  
NIP.198411302018012001

**PEMBIMBING I**

**Sry Lestari, S.H.I., M.E.I**  
NIP. 19890505 201903 2008

## **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : JUMMIRA YANTI HASIBUAN  
NIM : 17 402 00128  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PDAM  
Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY Padangsidimpuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 02 Desember 2022

Saya yang Menyatakan,



**JUMMIRA YANTI HASIBUAN**

**NIM. 17 402 00128**



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagaimana civitas akademika UIN SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY Padangsidimpuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : JUMMIRA YANTI HASIBUAN

NIM : 17 402 00128

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

3

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan**”. Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UIN SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Padatanggal : <sup>03</sup>Desembaer 2022

Yang menyatakan,



**JUMMIRA YANTI HASIBUAN  
NIM. 17 402 00128**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidempuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022  
Website:uinsyahada.ac.id

**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : JUMMIRA YANTI HASIBUAN  
**NIM** : 17 402 00128  
**FAKULTAS/PROGRAM STUDI** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan  
Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli  
Selatan Padangsidempuan

**Ketua**

**Dra. Hj. Replita, M.Si**  
NIP. 196905261995032001

**Sekretaris**

**Ihdia Aini, M.E**  
NIP. 198912252019032010

**Dra. Hj. Replita, M.Si**  
NIP. 196905261995032001

**Anggota**

**Ihdia Aini, M.E**  
NIP. 198912252019032010

**Adanan Murroh Nasution, M.A**  
NIDN. 2104118301

**Damri Batubara, M.A**  
NIDN. 2019108602

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di**

**: Padangsidempuan**

**Hari/Tanggal**

**: Kamis/22 Desember 2022**

**Pukul**

**: 14.00 WIB – 16.30 Wib**

**Hasil/Nilai**

**: Lulus / 65 (C)**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

---

**PENGESAHAN**

**Judul Skripsi : Strategi Peningatan Kualitas Pelayanan Pada PDAM  
Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan**  
**Nama : Jummira Yanti Hasibuan**  
**NIM : 1740200128**  
**Tanggal Yudisium : 28 Januari 2023**  
**IPK : 3,35**  
**Pujian : Sangat Memuaskan**

Telah dapat diterima untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, 28 Januari 2023  
Dekan,



Dr. Darwis Harahap., S.H.I., M.Si  
NIP. 19780818 200901 1 015

## ABSTRAK

**Nama : Jummira Yanti Hasibuan**  
**NIM : 17 402 00128**  
**Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan**

Air bersih merupakan kebutuhan pokok yang selalu dikonsumsi masyarakat dan berpengaruh pada kelancaran aktivitas masyarakat, dan PDAM merupakan salah satu persahaan yang menyediakan kebutuhan masyarakat yaitu air bersih. Permasalahan yang terjadi pada pelayanan bagian pendistribusian air adalah masyarakat sering mengalami kekeringan air yang disebabkan kebocoran atau kerusakan pipa dari pengaliran air dan keluhan-keluhan pelanggan yang tidak ditanggapi secara serius oleh pihak PDAM Tirtanadi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan wawasan dan khasanah keilmuan bagi peneliti, serta bagi perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan serta menambah wawasan bagi peneliti selanjutnya.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan strategi meningkatkan kualitas pelayanan, sehubungan dengan itu pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan strategi meningkatkan kualitas pelayanan yang membahas tentang pengertian, konsep, dimensi kualitas pelayanan, dan prinsip-prinsip kualitas pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, subjek penelitian ialah kabag Pemasaran dan Hubungan Langganan, Ass. I Umum dan Sistem Manajemen, dan staf pemasaran dan Hubungan Langganan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan, dan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara dan dokumentasi, keabsahan data yang digunakan yaitu *memberchek*.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan PDAM Tirtanadi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah dengan mengembangkan dan menggunakan strategi lima dimensi yaitu dimensi *Realibility* (keandalan), *Responsivisness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (bukti fisik). Dan dalam pelaksanaannya PDAM Tirtanadi memberikan standar pelayanan yang jelas, merespon setiap pelanggan dengan baik, memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, melayani dengan sikap ramah, sopan, dan mendahulukan kepentingan pelanggan, memberikan kemudahan proses dalam pelayanan, serta memberikan tempat yang nyaman.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, PDAM Tirtanadi, SWOT**



## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah*, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, *figures* Seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi yang berjudul: **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PDAM Tirtanida Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan”**, disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag, sebagai Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Bapak Dr. Erawadi, M. Ag selaku Wakil Rektor I bidang Akademik dan

- Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor II bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Kerjasama, Bapak Dr. Ikhwanuddin harahap, M. Ag. Selaku Wakil Rektor III bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama. Beserta seluruh civitis akademik UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Dr. H. Armyn Hasibuan M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
  3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah serta seluruh Civitas Akademik UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
  4. Ibu Rodame Monitorir Napitupulu, M. M. Selaku Pembimbing I dan Sry Lestari, S.H.I. M.E.I. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
  5. Bapak Yusri Fahmi, M. Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan

fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
7. Ungkapan terimakasih yang paling istimewa kepada kedua orangtua tercinta Ayahanda Sutan Kali Bangun Hasibuan dan Ibunda Mas Jempol Hasibuan, yang paling berjasa dalam peneliti. Usahnya yang tidak mengenal lelah dalam memberikan dukungan demi kesuksesan dan masa depan putra-putrinya, dan tanpa pamrih memberikan kasih sayang dukungan moral dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan surga firdaus-Nya.
8. Untuk saudara-saudari peneliti yang sangat peneliti sayangi dan cintai yang selalu memberikan semangat dan telah memotivasi peneliti, kepada abang-abang saya: Dian Syarif Hasibuan, Alwi Harapan Hasibuan, Imam Munandar Hasibuan, S.E, serta kakak-kakak saya: Putri Nova Hasibuan, Rimmi Wahyuli Hasibuan, S.Pd, juga kepada adik-adik saya: Indra Suhebi Hasibuan, Elsa Manora Hasibuan, Ijam Mahdi Hasibuan, Fuji Adrian Hasibuan, Alan Hidayat Hasibuan, dan Kian Putri Rosa Hasibuan, serta keponakan

saya: Azka Naufal, Haikal Wafri Hidayat, Hezrah Farzan, Nazia Putri, Refan Alhaziran, dan Fahira Safwana Hasibuan tidak lupa juga kakak ipar saya: Rosdina, Ulfa Khairani, Abang ipar saya: Mudo Nasution, dan Adik ipar saya: Sarmila, yang tidak hentinya memberikan dukungan kepada peneliti karena keluarga selalu menjadi tempat istimewa bagi peneliti.

9. Serta terimakasih sebanyak-banyaknya untuk diri saya sendiri, telah bertahan dalam menikmati proses panjang skripsi saya, telah melalui berbagai macam hambatan baik dalam proses Pengerjaan, proses revisi dan juga proses perjalanan spritual saya dalam bekerja keras untuk menyelesaikannya. Semoga skripsi ini menjadi karya terbaik saya, dan memotivasi saya untuk lebih belajar lagi dan membuat karya lainnya.
10. Kepada sahabat serasa saudari yang peneliti sayangi: Yulia Safitri Nasution, Rafida Handayani, Santi indah Ramadhani, Rika Rani Sihombing, Adhe Nova Pratiwi, Marito Harahap, Fadhillah Lubis. Dan demikian juga Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Program Studi Ekonomi Syariah Manajemen Bisnis-2 Angkatan 2017 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
11. Teman-teman KKL-DR dan Magang: Elda Yanti, Melisa, Rafida, Syahrina, Irma, Lanniari, Sri, Ahmad Hidayat, Mansur Saleh, Riki, Icha, Nanda, Ecung, Hena.



12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin yarobbal alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 02 Desember 2022

Peneliti

**JUMMIRA YANTI HASIBUAN**  
**NIM. 17 402 00128**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin:

<b>Huruf Arab</b>	<b>Nama Huruf Latin</b>	<b>Huruf Latin</b>	<b>Nama</b>
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṣa	ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	H	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	Zet (dengan titik di



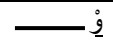
			atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ya
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..?..	Apostrof

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau *monoftong* dan vocal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal adalah vocal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dommah	U	U



2. Vokal Rangkap adalah vocal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

<b>Tanda dan Huruf</b>	<b>Nama</b>	<b>Gabungan</b>	<b>Nama</b>
.....يْ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai	a dan i
وُ.....	<i>Fathah</i> dan wau	Au	a dan u

3. *Maddah* adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

<b>Harkat dan Huruf</b>	<b>Nama</b>	<b>Huruf dan Tanda</b>	<b>Nama</b>
.....ا.....ى	<i>Fathah</i> dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
ى.....	<i>Kasrah</i> dan ya	ī	I dan garis di bawah
و.....	<i>Dommah</i> dan wau	ū	u dan garis di atas

### C. Tamarbutah

Transliterasi untuk tamarbutah ada dua:

1. Tamarbutah hidup, yaitu Tamarbutah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dommah*, transliterasinya adalah /t/.

2. Tamarbutah mati, yaitu Tamarbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhirkatanya tamarbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka tamarbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

#### **D. Syaddah (Tasydid)**

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

#### **E. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ٲ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

## **F. *Hamzah***

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

## **G. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

## **H. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidakd ipergunakan.

## I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin cetakan kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.



## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>HALAM PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	6
C. Batasan Istilah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Kegunaan Penelitian .....	8
G. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Landasan Teori .....	12
1. Strategi.....	12
2. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan .....	17
3. Air Bersih.....	36
4. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	43
5. Kualitas Pelayanan PDAM Tirtanadi .....	46
6. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan .....	47
B. Penelitian Terdahulu.....	48

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	56
B. Jenis Penelitian .....	56
C. Subjek Penelitian .....	57
D. Sumber Data .....	57
1. Data Primer .....	58
2. Data Skunder.....	59
E. Teknik Pengumpulan Data .....	59
1. Observasi .....	59
2. Wawancara.....	60
3. Dokumentasi .....	61
F. Teknik Analisis Data.....	61
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	62

### **BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	64
1. Sejarah PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan .....	64
2. Visi dan Misi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan .....	68
3. Struktur Organisasi Cabang Tapanuli Selatan .....	69
4. Tujuan Pokok PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan .....	71
5. Letak Geografis Kota Padangsidempuan .....	71
B. Deskripsi Data Penelitian .....	72
1. Triangulasi Sumber .....	72
2. Triangulasi Metode .....	75
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
1. Strategi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidempuan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan .....	76
D. Keterbatasan Penelitian .....	83

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan..... 85  
B. Saran..... 86

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**SURAT PENGESAHAN PEMBIMBING**

## DAFTAR TABEL

Tabel II.I Penelitian Terdahulu .....	48
---------------------------------------	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar VI.I :Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan. 70

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Strategi secara umum adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai, secara khusus Strategi adalah tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dapat disimpulkan strategi adalah suatu rencana dari suatu perusahaan, yang mencerminkan kesadaran perusahaan mengenai kapan di mana bagaimana harus bersaing dalam menghadapi lawan dengan maksud dan tujuan tertentu.<sup>1</sup>

Kualitas merupakan pertaruhan bagi reputasi perusahaan yang menyediakan layanan tertentu kepada konsumen baik berupa barang atau jasa yang bergantung kepada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.<sup>2</sup> Pelayanan yang baik harus selalu berorientasi kepada kebutuhan pelanggan sehingga tercipta kepuasan pelanggan. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat internasional/global, nasional, industri, dan perusahaan. Sehingga jaminan

---

<sup>1</sup> Apri Winge Adindo, *Kewirausahaan Dan Studi Kelayakan Bisnis Untuk Memulai Dan Mengelola Bisnis* (Yogyakarta: Deeppublish, 2021), hal. 39.

<sup>2</sup>Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2019), hal. 11-12.

kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dan karyawan. Sebuah PDAM Indonesia harus menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan pada pelanggan yang diinginkan oleh pelanggannya. Jasa pelayanan ini juga harus efektif dalam memenangkan persaingan. Kunci keberhasilan sebuah perusahaan jasa terletak pada penambahan pelayanan yang menambah nilai dan meningkatkan kualitasnya.

PDAM harus mempunyai suatu rencana pengembangan usaha multi tahun (lima tahunan) yang didokumentasikan dalam suatu Rencana Pengembangan Usaha. Dengan demikian Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) dapat disusun secara terarah, konsisten dan berkesinambungan, jika tidak PDAM dapat kehilangan arah, momentum dan peluang usaha.<sup>3</sup>

Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum disebutkan bahwa Air Baku untuk Air Minum Rumah Tangga, yang selanjutnya disebut Air Baku adalah air yang

---

<sup>3</sup>Firdaus, F. Hardianto. Maser, “*Strategi PDAM Meningkatkan Kualitas Air Bersih Untuk Menunjang Pembangunan Di Kota Wisata (Studi Pada Kantor PDAM Kota Batu)*”, (Jurnal: Volume 6 Nomor 2 ISSN), 2017, hal.10.

berasal dari sumber air permukaan, air tanah, air hujan dan air laut yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai Air Baku untuk Air Minum.<sup>4</sup>

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.<sup>5</sup>

Menurut Undang Undang No. 23 Pasal 1 ayat 5 Tahun 2014 Tentang Urusan Pemerintah adalah kekuasaan pemerintah yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian Negara dan penyelenggara Pemerintah Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat. Urusan pemerintah dibidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah Daerah.

---

<sup>4</sup>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Bersih.

<sup>5</sup>Rhido Adiputra Tambunan. 2014. Peran PDAM dalam pengelolaan bahan Air Bersih Minum sebagai Perlindungan Kualitas Air Minum, Skripsi, Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014, hal. 3.



Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi tersebut adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah.<sup>6</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air Pasal 5 bahwa disebutkan “Negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kebutuhannya yang sehat, bersih, dan produktif”.<sup>7</sup> Dalam implementasinya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kecamatan di seluruh Indonesia.

Di kota Padangsidimpuan sendiri memiliki sebuah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang merupakan cabang dari Kabupaten Tapanuli Selatan yang dinamai PDAM Tirtanadi yang dibangun pada tahun 1999 yang masih berjalan hingga saat ini. PDAM memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan mendistribusikan atau menyalurkan air ke rumah-rumah pelanggan, dan pelanggan memanfaatkan air yang di salurkan sebagai untuk kehidupan sehari-hari seperti minum, mandi, mencuci, dan lain-lain.

Namun masyarakat atau pelanggan mengungkapkan bahwa pihak PDAM tidak secara serius menanggapi keluhan-keluhan yang mereka sampaikan, keluhan yang sering disampaikan pelanggan kepada pihak PDAM adalah masalah pipa

---

<sup>6</sup>Undang-Undang No. 23 pasal 1 ayat 5 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

<sup>7</sup>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum

bocor, air yang sering mengalami kemacetan, dan air yang mati atau kering, masalah tersebut tidak cepat ditangani oleh pihak PDAM, dan sebagian pelanggan beranggapan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pihak PDAM belum sepenuhnya meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Ade sebagai ibu rumah tangga yang tinggal di gang perahu, Jalan Arif Hakim Rahman Hakim (Jalan Mobil), beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi belum sepenuhnya sesuai dengan yang diinginkan masyarakat, karena kualitas airnya kadang-kadang berwarna kekuning-kuningan, berkeruh dan air macet, sehingga terkesan tidak layak konsumsi”.

Ibu Yulia juga selaku ibu rumah tangga yang tinggal di Jl. Pelita, Gang. Makmur no. 12 Ujung Padang, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi dari segi pembayaran sudah sesuai dengan yang diinginkan namun dibagian pelayanan pendistribusian airnya belum sesuai yang diinginkan karena dimana pipa jaringan pendistribusian air bersih yang akhir-akhir ini sering mengalami kerusakan atau kebocoran dan juga tersumbat”.

Ibu Siti juga seorang ibu rumah tangga, selaku pelanggan dari PDAM Tirtanadi, mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan yang diberikan PDAM kepada saya selaku pelanggan baik karena karyawan yang ada disana baik, sopan dan ramah namun dibagian pelayanan pendistribusian air Menurut saya kurang baik dan kurang memuaskan karena air dari PDAM sering macet atau mati, dan tetangga saya juga merasakan hal yang sama”.

Ibu Saroh juga selaku ibu rumah tangga yang tinggal di Jl. Pelita, Gang. Makmur no. 12 Ujung Padang, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi belum sesuai dengan harapan saya, walaupun pembayaran air dilakukan satu kali dalam satu bulan dan pihak PDAM memberikan keringan untuk pelanggan dalam waktu tiga bulan, tapi karena air yang mereka salurkan ke rumah warga sering mengalami kemacetan dan kadang mati ”

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat ialah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan pihak PDAM, seperti kebocoran/kerusakan pipa, air yang seiring macet dan kadang mati, hal ini merupakan keluhan utama konsumen, ditambah persolan air yang kadang berkeruh ataupun airnya kurang bersih dan pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi secara serius oleh pihak PDAM. Selanjutnya, masalah kecilnya aliran air, mengingat penyaluran air ke konsumen PDAM Tirtanadi Padangsidempuan menggunakan sistem Gravitasi, dalam artian memanfaatkan bentuk geografis wilayah setempat dan belum menggunakan sistem blower (menggunakan tekanan udara dengan mesin untuk mensuplai pasokan air ke pada konsumen).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidempuan”**.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti akan membatasi penelitian ini. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah hanya membahas tentang strategi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan .

## **C. Batasan Istilah**

Untuk mempermudah pemahaman istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

### 1) Strategi

Strategi adalah suatu pola yang direncanakan dan ditetapkan secara sengaja untuk melakukan kegiatan atau tindakan. Strategi mencakup tujuan kegiatan, siapa yang terlibat dalam kegiatan, isi kegiatan, proses kegiatan, dan sarana penunjang kegiatan.<sup>8</sup>

### 2) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah setiap layanan organisasi memiliki dimensi kualitas mulai dari yang indah hingga yang mengerikan. Ini menjelaskan bahwa layanan dan kualitas tidak dapat dipisahkan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai penilaian operasi tentang seberapa baik pelayanan dikirim ke spesifikasinya.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>M.Farid Nasrulloh & Fitri Umardiyah, *Efektivitas Strategis Pembelajaran Think Talk Write* (Jawa Timur : LPPM Universitas KH.A. Wahab Hasbullah, 2020) hal.11.

<sup>9</sup>Zaid,SM, *Ekuitas Merek Dan Advokasi Pelanggan* (Jawa Timur : Academia Publication, 2021) hal. 108.

### 3) Air Bersih

Air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari dan akan menjadi air minum setelah dimasak terlebih dahulu. Sebagai batasannya, air bersih adalah air yang memenuhi persyaratan bagi sistem penyediaan air minum.<sup>10</sup>

### 4) PDAM Tirtanadi

PDAM Tirtanadi adalah kantor yang melayani berbagai keperluan seperti masyarakat terkait layanan air PAM/PDAM seperti cek tagihan PDAM/PAM, info tagihan PDAM, cek rekening air, hingga pembayaran PDAM secara online maupun langsung, dan menerima pendaftaran air PDAM.

## **D. Rumusan Masalah**

Dari Latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana strategi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan ?

## **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti uraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

---

<sup>10</sup>Tri Adi Sumbogi, Dkk, *Air Bersih Dan Sanitasi* (Jakarta Timur : Amerta Publishing, 2014) hal. 15.

## **F. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat terutama bagi bidang ilmu yang diteliti. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

### **1. Bagi PDAM Tirtanadi**

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan untuk meningkatkan kemampuan berpikir melalui penelitian karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang telah peneliti pelajari di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

### **2. Bagi Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pada umumnya sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi tambahan bagi penelitian berikutnya, yang membahas hal sama dengan judul penelitian ini.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk membantu peneliti dalam menyusun proposal ini, maka penelitian ini dilakukan dengan mengikuti sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, yang berisi tentang hal-hal yang menjadi alasan yang melatarbelakangi munculnya judul penelitian, menjelaskan seluruh aspek yang berhubungan dengan masalah dalam objek penelitian, batasan masalah yang membatasi ruang lingkup permasalahan, batasan istilah yang digunakan dalam penelitian, selanjutnya rumusan masalah, penelitian merumuskan permasalahan penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka, yaitu yang berisi tentang teori yang mendukung masalah yang dikaji, teori yang digunakan yaitu membahas tentang kepuasan pelanggan, jenis-jenis pelanggan dan kualitas pelayanan serta dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan. Kemudian berisikan penelitian terdahulu yang dapat memperkuat penelitian yang akan dibahas.

BAB III Metodologi Penelitian, yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan, pada bab ini merupakan rangkaian keseluruhan dari bab ke bab atau inti mendeskripsikan hasil-hasil penelitian strategi peningkatan kualitas pelayanan penyedia air bersih oleh PDAM Tirtanadi cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan, penulis juga menjabarkan tentang gambaran umum perusahaan tentang sejarah singkat berdirinya

perusahaan dan perkembangan perusahaan serta pembahasan terhadap hasil penelitian.

BAB V Penutup, terdiri dari kesimpulan peneliti terhadap realita di lapangan dan implikasi penelitian yang berisi masukan bagi objek penelitian.



## **BAB II**

### **KERANGKA TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Strategi**

###### **a. Pengertian Strategi**

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Strategi dipahami bukan hanya sebagai berbagai cara untuk mencapai tujuan (*ways to achieve ends*) melainkan mencakup penentuan berbagai tujuan.<sup>11</sup>

Strategi adalah alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya". Definisi lain juga disampaikan oleh Bryson dalam Kurniawan, strategi adalah salah satu cara untuk membantu organisasi mengatasi lingkungan yang selalu berubah serta membantu organisasi memecahkan masalah terpenting yang mereka hadapi. Dengan strategi, organisasi dapat membangun kekuatan dan mengambil keuntungan dari peluang, sembari mengatasi dan meminimalkan kelemahan dan ancaman dari luar.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Strategi adalah faktor pengkoordinasi,

---

<sup>11</sup>M. Manullang, *Manajemen Strategi* (Yogyakarta: Perdana Publishing, 2016), hal.17.

prinsip yang menjadi penuntun, ide utama dan pemikiran dibalik program taktis. Singkatnya, strategi adalah cara bagaimana perusahaan akan mencapai tujuan dan taktik apa yang akan perusahaan gunakan untuk mencapai tujuan utama dari sebuah organisasi secara efektif.

Adapun dimensi yang secara umum sering dihadapi di dalam suatu strategi dalam organisasi:

1. Persoalan strategi membutuhkan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar.
2. Persoalan strategi sering mempengaruhi kejayaan perusahaan dalam jangka panjang.
3. Persoalan strategi berorientasi kepada kepiawaian melihat masa yang akan datang.
4. Persoalan strategi biasanya mempunyai dampak yang bersifat multifungsional.

#### **b. Dasar-Dasar Strategi**

Manajemen strategi merupakan arus keputusan dan tindakan yang mengarah pada perkembangan suatu strategi. Strategi yang efektif membantu jalan mana perencanaan strategi merupakan sarana untuk mencapai tujuan akhir. Keputusan ini mencakup fungsi yang harus dilaksanakan dan kebijaksanaan utama yang diperlukan untuk mengatur dalam melaksanakan keputusan ini demi mencapai tujuan. Seiring dengan perkembangan zaman pada pola pikir manusia, strategi militer sering kali diadopsi dan diterapkan dalam lembaga profit dan

nonprofit. Banyak terdapat kesamaan antara strategi bisnis profit maupun non profit, berusaha untuk menggunakan kekuatan-keuatan mereka sendiri dalam menggempur kelemahan lawan.<sup>12</sup>

### c. Tahapan Strategi

Strategi juga melalui berbagai tahapan dalam prosesnya, secara garis besar strategi melalui tiga tahapan, yaitu:

#### a) Formulasi/Perumusan Strategi

Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah merumuskan strategi yang akan dilakukan, didalamnya adalah pengembangan tujuan, mengenai peluang dan ancaman eksternal, menetapkan kekuatan dan kelemahan secara internal, menetapkan suatu objektivitas, menghasilkan strategi alternatif, dan memilih strategi untuk dilaksanakan. Dalam perumusan strategi juga ditentukan suatu sikap untuk memutuskan, memperluas, menghindari atau melakukan suatu keputusan dalam proses kegiatan.

#### b) Pengendalian Strategi

Setelah merumuskan dan memilih strategi yang telah ditetapkan tersebut. Dalam tahap pelaksanaan strategi yang telah dipilih sangat membutuhkan komitmen dan kerja sama dari seluruh unit, tingkat, dan anggota organisasi.

---

<sup>12</sup>Imam Mulyana, "Menghapus Konsep Strategi" Artikel diakses pada 1 Juli 2021 dari [www.id.shvoong.com](http://www.id.shvoong.com)

#### **d. Implementasi Strategi**

Tahap akhir dari strategi ini adalah evaluasi implementasi strategi. Evaluasi strategi diperlukan karena keberhasilan yang telah dicapai dapat diukur kembali untuk menetapkan tujuan berikutnya. Evaluasi menjadi tolak ukur strategi untuk strategi yang akan dihasilkan kembali oleh suatu organisasi dan evaluasi sangat diperlukan untuk memastikan sasaran yang dinyatakan telah dicapai. Ada dua macam kegiatan mendasar untuk mengevaluasi strategi, yakni:

- a) Meninjau faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi dasar strategi. Adanya perubahan yang akan menjadi suatu hambatan dalam mencapai tujuan
- b) Mengukur prestasi (membandingkan hasil yang diharapkan dengan kenyataan). Proses dapat dilakukan dengan menyelidiki penyimpangan dari rencana, mengevaluasi prestasi individual, dan menyimak kemajuan yang dibuat kearah pencapaian sasaran yang dinyatakan.

Sifat-sifat dasar suatu perencanaan strategis yang ideal bagi PDAM, yaitu:

- a) Jelas, spesifik, dan kongkrit.
- b) Terukur dan ada yang dicapai (menjadi apa, menjadi seperti apa, memiliki lingkup ruang, memiliki lingkup waktu, dst).

- c) Fundamental, terpilih, dan terfokus (tidak semua hal ingin ditangani).
- d) Logis, “Benang merah”nya dapat diikuti, dan konsisten

**e. Perumusan Strategi**

Langkah selanjutnya adalah melakukan penyusunan dengan membangun visi dan misi organisasi, merancang strategi untuk mencapai tujuan, menetapkan tujuan strategi, menentukan keuangan perusahaan dan menyediakan *costumer value* terbaik. Adapun cara untuk merumuskan strategi antara lain:

- a) Mengukur kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang akan dihadapi perusahaan dalam lingkungan eksternal dan internal.
- b) Menetapkan misi perusahaan agar visi dari perusahaan tercapai dengan menganalisis lingkungan yang diinginkan perusahaan di masa depan.
- c) Merumuskan bahwa setiap strategi yang dirancang adalah faktor ukuran keberhasilan (*key success factors*).
- d) Menetapkan target dan tujuan, mempertimbangkan sumber daya perusahaan dan mengevaluasi berbagai alternatif strategi sesuai dengan kondisi eksternal.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup>Hermawan Kartajaya, *Marketing Plus 2000 Siasat Memenangkan Persaingan Global* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hal. 106.

## 2. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas pelayanan

Kata “Kualitas” mengandung banyak defenisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan merupakan cara penyampaian jasa, karena jasa tidak kasat mata serta kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, pelanggan berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya.<sup>14</sup>

Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*Full costumer satisfaction*), suatu akan berkualitas apabila dapat member kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk atau jasa. Kualitas juga dapat didefenisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

---

<sup>14</sup>Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006), hal. 29.

Secara sederhana, istilah *service* (pelayanan) mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain“. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, konstruksi, perdagangan, rekreasi, dan seterusnya.<sup>15</sup>

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya.<sup>16</sup>

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah.

Pelayanan/Jasa merupakan suatu fenomena yang rumit, kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa pelayanan dari seorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat (*eksplisit service*)

---

<sup>15</sup>Kotler and Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Maret ke 6 (Yogyakarta: Majalah Info Bisnis, 2002), hal. 11.

<sup>16</sup>Kamaruddinselling, dkk, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Public*, (Jawa Timur: Qiara Media, 2019), hal. 18.

maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya bisa dirasakan (*implicit service*) sampai pada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya.

Pelayanan/Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya *intangible* (tidak berwujud fiksi) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Meskipun proses mungkin terkait dengan produk fisik, kinerja pada dasarnya tidak berwujud dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan salah satu faktor produksi.<sup>17</sup>

Kualitas pelayanan atau kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan sehingga kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya.

Kualitas pelayanan merupakan penyampain jasa yang baik atau sangat baik, jika disbanding dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan

---

<sup>17</sup>Ansdrasian Sudarso, Syafrida Hafni Sahir, and dkk, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021), hal. 9.



pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan tindakan seseorang terhadap orang lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani.

Berdasarkan defenisi di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggaraan jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dari harapan pelanggan.

Kualitas yang tinggi menyebabkan perusahaan dapat mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pekerjaan kembali dan perborosan, mengurangi pembayaran biaya garansi, mengurangi ketidakpuasan konsumen, mengurangi inspeksi dan pengujian, mengurangi waktu pengiriman produk ke pasar, meningkatkan hasil dan meningkatkan utulitas kapasitas produksi serta memperbaiki kinerja penyampaian produk atau jasa. Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfaction*). Suatu jasa berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada

konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu jasa.<sup>18</sup>

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat mendasar, agar pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh para pengguna jasa, konsumen atau masyarakat. Dalam memberikan pelayanan ada beberapa faktor yang harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan berkualitas sehingga masyarakat merasa puas.<sup>19</sup>

Dalam Al-Qur'an Surah Al- Imran Ayat 159 di jelaskan tentang kualitas pelayanan, yaitu<sup>20</sup> :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”

Berdasarkan Tafsir Ibnu Katsir ayat ini merupakan contoh sikap lemah lembut Rasulullah kepada orang-orang yang melanggar perintahnya. Kebaikan Rosulullah dapat terlihat dari akhlakul karimah yang ditunjukkannya kepada orang lain termasuk musuh Allah dalam

<sup>18</sup>M. N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hal. 2-3.

<sup>19</sup> H. Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat* (Jawa Timur : Duta Media Publishing, 2020), hal. 12.

<sup>20</sup>Departemen Agama RI, *Al- Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2008), hal. 309.

hal peribadahan. Akhlak yang buruk akan menjauhkan diri dari kesempatan bertemu dengan orang yang baik, Allah memberi perintah manusia untuk bermusyawarah agar bisa menyelesaikan masalah dengan bijak. Allah member perintah pada Nabi untuk bermusyawarah agar bisa mendapatkan pandangan yang berbeda dari ide dan solusi orang, musyawarah merupakan bagian dari ibadah yang bisa mendekatkan diri kepada Allah. Melakukan musyawarah akan menghasilkan sebuah keputusan yang matang dan tidak tergesa-gesa. Bermusyawarah memberikan kesempatan untuk mengutarakan pendapat dengan leluasa, setelah musyawarah dianjurkan untuk memasrahkan hasil keputusan kepada Allah dan bertawakkal atas hasil yang dicapai sama-sama.<sup>21</sup>

Ayat di atas menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diciptakan dengan melayani nasabah dengan lemah lembut dan penuh perhatian, saat melayani nasabah kita harus memberika sesuatu yang nasabah harapkan.

Pelayanan akan dapat dikatakan *reliable* apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketetapan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga penyedia layanan jasa.

---

<sup>21</sup> Abdullah, *Tafsir Ibnu Katsir* (Bogor : Pustaka Imam Asy-Syafi'I, 2004), hal. 836.

## b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas yang dikembangkan dan dapat digunakan sebagai perencanaan strategi dan analisis, dimensi-dimensi tersebut adalah:<sup>22</sup>

### 1) *Realibility* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

### 2) *Responsivisness* (daya tanggap)

Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negative yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

### 3) *Assurance* (jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan keraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

---

<sup>22</sup>Selvi Rianti Dkk, Kualitas Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 15. No. 3, 2019.

4) *Empathy* (empati)

Meliputi sikap kontak personal maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik. Perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

5) *Tangibles* (produk-produk fisik)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : berwujud, kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati. Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:<sup>23</sup>

a) Dimensi Berwujud, terdiri atas indikator:

- 1) Penampilan petugas
- 2) Kenyamanan tempat
- 3) Kemudahan proses pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas
- 5) Kemudahan akses
- 6) Penggunaan alat bantu

b) Dimensi Keandalan, terdiri atas indicator

- 1) Kecermatan petugas
- 2) Standar pelayanan yang jelas

---

<sup>23</sup>Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hal. 45.

- 3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan
  - 4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan
- c) Dimensi Respon/ Ketanggapa, terdiri atas:
- 1) Merespon setiap pelanggan
  - 2) Pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.
  - 3) Respon keluhan pelanggan.
- d) Dimensi *Guarantee* (Jaminan), terdiri atas:
- 1) Tepat waktu pelayanan
  - 2) Kepastian biaya dalam pelayanan
  - 3) Legalitas dalam pelayanan
- e) Dimensi *Emphathy* (Empati), terdiri atas indikator:
- 1) Mendahulukan pemohon
  - 2) Melayani dengan sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminasi dan menghargai setiap pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan diantaranya adalah kinerja, keistimewaan tambahan, kehandalan, daya tahan, kecepatan, kompetensi, empati, dan produk-produk fisik.

Dimensi yang akan dijadikan sebagai pedoman instrument penelitian ini yang dapat disimpulkan sebagai berikut:<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Silvi Rianti Dkk, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.

1) *Reliability* (Keandalan)

Reliability adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang meliputi ketepatan waktu, kesiapan saat diperlukan dan keterampilan dalam menguasai tugas.

2) *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Responsiviness adalah kemampuan atau keinginan dalam membantu, kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam mengatasi konsumen.

3) *Assurance* (Jaminan)

Assurance adalah sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, sikap dapat dipercaya dan adanya pengetahuan luas dan kemampuan dalam mengatasi permasalahan konsumen.

4) *Empaty* (Empati)

Empaty adalah kemampuan membangun komunikasi yang baik dalam memberikan informasi dan perhatian terhadap konsumen.

5) *Tangibles* (Produk-Produk Fisik)

Tangibles adalah fasilitas fisik menyangkut kebersihan gedung, kerapian pakaian petugas, kelengkapan barang dan kemudahan melakukan kontak untuk menghubungi perusahaan.

**c. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan**

Menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku

bagi perusahaan. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan dan pelanggan, enam prinsip pokok tersebut meliputi:<sup>25</sup>

#### 1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

#### 2) Pendidikan

Semua personal perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

#### 3) Perencanaan Strategi

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

---

<sup>25</sup>Gusti Ratna Ningsih, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah, (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018), hal. 18.



#### 4) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

#### 5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan *stake holder* perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lainnya.

#### 6) Total *human reward*

Total *human reward* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas, setiap karyawan berprestasi harus diberi imbalan dan prestasinya harus diakui.

#### 7) Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003<sup>26</sup>, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab petugas dalam pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan tidak membedakan status yang dilayani.

---

<sup>26</sup>Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003`

- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas sopan dan ramah.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan memberikan rasa nyaman
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan.

Prinsip-prinsip kualitas pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat enam prinsip yang harus dimiliki oleh perusahaan penyelenggara jasa dalam usaha untuk menciptakan suatu lingkungan yang kondusif diantaranya adalah adanya suatu pemimpin dalam suatu perusahaan, semua personil perusahaan pendidikan tentang kualitas pelayanan, mempunyai suatu perencanaan dalam mencapai visi perusahaan, adanya proses *review* dalam setiap rencana yang telah dilakukan, adanya komunikasi yang baik, semua personil perusahaan dan orang-orang yang bersangkutan, adanya penghargaan dan pengakuan setiap prestasi yang telah diraih semua personil perusahaan.

#### **d. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Meningkatkan kualitas pelayanan tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan, menurut Tjiptono ada beberapa faktor dominan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya adalah:

##### 1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Setiap perusahaan jasa yang berupaya memberikan kualitas jasa pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya perlu melakukan riset untuk mengidentifikasi jasa dominan yang paling penting.

##### 2) Mengelola harapan pelanggan

Tidak jarang suatu perusahaan melebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan agar pelanggan terpicu, hal ini seperti dapat menjadi boomerang karena semakin banyak janji yang diberikan maka semakin besar pula harapan pelanggan.

##### 3) Mengelola bukti kualitas jasa/pelayanan

Mengelola bukti kualitas jasa/pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu, jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan seperti barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangible* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Dari sudut pandang perusahaan jasa, bukti kualitas meliputi segala sesuatu yang dipandang pelanggan sebagai

indicator seperti apa jasa yang akan diberikan (*preservice expectation*) dan seperti apa jasa yang telah diterima (*post expectation*).

4) Mendidik konsumen tentang jasa/pelayanan

Membantu pelanggan dalam memahami merupakan usaha yang sangat positif dalam rangka penyampaian kualitas jasa/pelayanan. Pelanggan yang terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik sehingga kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi. Upaya mendidik ini dapat dilakukan dalam bentuk melakukan pelayanan sendiri, membantu pelanggan kapan menggunakan jasa, dan menjelaskan kepada pelanggan alasan-alasan yang mendasari kebijaksanaan yang bisa mengecewakan mereka.

5) Mengembangkan budaya kualitas jasa/pelayanan

Budaya kualitas pelayanan merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentuk dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Budaya kualitas terdiri dari, filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas. Agar dapat menciptakan budaya kualitas yang baik maka dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi.

6) Menciptakan *automated quality*

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas pelayanan yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki.

Namun sebelum memutuskan otomatisasi, perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia dan memerlukan otomatisasi.

8) Menindaklanjuti Jasa

Menindak lanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk berkomunikasi baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

9) Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa/pelayanan

Sistem informasi kualitas jasa/pelayanan suatu sistem yang menggunakan berbagai pendekatan secara sistematis untuk mengumpulkan data dan menyebarluaskan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan. Informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek, yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal serta informasi mengenai perusahaan dan pelanggan.

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya adalah perlunya dilakukan riset dalam

meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin baik, mengelola harapan pelanggan dengan baik dengan cara memberikan janji sesuai dengan kemampuan perusahaan, adanya sumber daya yang baik, adanya layanan konsumen agar konsumen dengan mudah memberikan kritik dan saran membangun bagi perusahaan dan mengembangkan informasi yang didapat guna melakukan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

**e. Layanan Pelanggan atau Konsumen**

Para pelanggan semakin piawai dalam permintaan mereka dan semakin menuntut standar layanan yang lebih tinggi, perusahaan-perusahaan seringkali memiliki perspektif yang berbeda mengenai layanan pelanggan, diantaranya layanan pelanggan dalam konteks jasa:

- 1) Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.
- 2) Ketepatan waktu dan realibilitas penyampaian produk dan jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
- 3) Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan dipersiapkan memuaskan oleh pelanggan dan yang merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.

- 4) Penyampaian produk dan jasa yang dipesan pelanggan secara tepat waktu dan akurat dengan tindak lanjut dan tanggapan keterangan yang akurat, termasuk pengiriman tagihan secara tepat waktu.

Layanan pelanggan atau konsumen yang telah dijelaskan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan pelanggan atau konsumen adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dengan penyampaian secara tepat waktu dengan tujuan memuaskan pelanggan dan yang merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.

#### **f. Cara Efektif Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Salah satu yang dapat memengaruhi kesuksesan bisnis adalah kualitas layanan yang diberikan. Baik bisnis dalam skala kecil maupun skala besar, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik juga perlu diperhatikan. Berikut adalah 4 cara efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik :<sup>27</sup>

- a) Bersikap ramah dan memiliki empati

Banyak bisnis kehilangan pelanggannya hanya karena mereka tidak bersikap ramah kepada konsumennya. Padahal sikap ramah dapat membuat konsumen menjadi lebih nyaman. Selain bersikap ramah rasa empati terhadap konsumen juga harus diterapkan.

---

<sup>27</sup>Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta : Gadjah Mada Universitas Press, 2021), hal. 32.



b) Program loyalitas

Program loyalitas dapat mengubah konsumen biasa menjadi pelanggan setia, dan membuat konsumen melakukan pembelian berulang secara terus menerus. Konsumen yang tergabung dalam program loyalitas biasanya akan mendapatkan poin mereka melakukan pembelian.

c) Respon yang cepat dan tepat

Konsumen mungkin akan melakukan complain sewaktu-waktu, respon yang cepat dan tepat diperlukan agar permasalahan konsumen dapat segera terselesaikan dengan tepat sasaran.

d) Minta masukan dari konsumen

Jika memungkinkan, mintailah bantuan dari konsumen, dan jadikan itu sebagai bahan evaluasi, dengan begitu akan terhindar dari permasalahan yang sama di kemudian hari.

### **3. Air Bersih**

#### **a. Pengertian Air Bersih**

Air merupakan zat cair yang dinamis mengikuti bentuk ruangnya dan bergerak mengalir melalui siklus hidrologi. Siklus hidrologi tersebut dimulai dari penguapan air laut dan daratan keudara. Penguapan yang terlalu banyak tersebut berubah menjadi curah hujan yang tersebar lalu jatuh ke laut dan daratan.

Air bersih (*Clean Water*) adalah air yang memenuhi syarat secara fisik dan dapat dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari.<sup>28</sup> Penyediaan air minum adalah kebutuhan dasar dan hak sosial ekonomi masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah pusat dan daerah. Ketersediaan air minum ini menjadi salah satu penentu dalam peningkatan kesehatan, kesejahteraan dan produktivitas masyarakat dalam bidang ekonomi. Oleh karena itu, penyediaan sarana dan prasarana air minum menjadi salah satu kunci dalam pengembangan ekonomi daerah.<sup>29</sup>

Dalam Islam air digunakan untuk bersuci (*Thoharoh*) baik dari hadas, najis, ataupun kotoran. Dilihat dari segi hukum Islam air dari PDAM termasuk dalam golongan air mutlak (air yang suci lagi mensucikan) karena air dari PDAM mengalir dari pegunungan. Sebagaimana pengertian Air mutlak adalah air yang suci lagi mensucikan, air mutlak adalah air yang jatuh dari bumi yang masih tetap (belum berubah) keadaannya, seperti air hujan, air sungai, air pegunungan, air es, air embun, dan air yang keluar dari mata air. Karena itulah air dari PDAM sah diminum dan bersuci (*thoharoh*).<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup>Theresia Pynkyawati & Shirley Wahadamaputera, *Utilitas Bangunan Modul Plumbing*, (Cibubur: Griya Kreasi, 2015), hal. 4-5.

<sup>29</sup>Ristie Ermawati & Awluddin Setia, *Sistem Penyediaan Air Minum*, (Magelang: Unimma Press, 2018), hal. 1.

<sup>30</sup>Ahmad Ahyar & Ahmad Najibullah, *Fikih Madrasah Tsanawiyah*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2021), hal. 6.

**b. Sumber Air Bersih**

Adapun sumber-sumber air yang terdapat di alam adalah sebagai berikut:

- 1) Air laut mempunyai sifat asin, karena mengandung garam NaCl. Kadar garam NaCl dalam air laut 3%. Dengan keadaan ini, maka air laut memenuhi syarat untuk air minum.
- 2) Air atmosfer, air meteorik Dalam keadaan murni sangat bersih. Karena adanya pengotoran udara yang disebabkan oleh kotoran-kotoran industri/debu maka menjadi kotor. Maka untuk menjadikan air hujan sebagai sumber air minum hendaknya pada waktu menampung air hujan jangan dimulai pada saat hujan mulai turun, karena masih mengandung banyak kotoran. Selain itu, air hujan mempunyai sifat agresif terutama terhadap pipa-pipa penyalur maupun bak-bak reservoir, sehingga mempercepat terjadinya korosi (karatan).
- 3) Air Permukaan Adalah air hujan yang mengalir dipermukaan bumi. Pada umumnya air permukaan ini akan mendapat pengotoran selama pengalirannya, misalnya oleh lumpur, batang-batang kayu, daun-daun, kotoran industri dan sebagainya.
- 4) Air Tanah terbagi atas air tanah dangkal, air tanah dalam, dan mata air, penjelasannya adalah sebagai berikut:

- a) Air tanah dangkal dapat pada kedalaman 15 m. Sebagai sumur air minum, air tanah dangkal ini ditinjau dari segi kualitas baik. Kuantitas kurang cukup dan tergantung pada musim.
- b) Air tanah dalam kualitasnya lebih baik dari pada air tanah dangkal, karena penyaringan lebih sempurna dan bebas dari bakteri.
- c) Mata air adalah air tanah yang keluar dengan sendirinya ke permukaan tanah. Mata air yang berasal dari tanah dalam hampir tidak terpengaruh oleh musim dan kualitasnya sama dengan keadaan air dalam.

**c. Manfaat Air**

Air merupakan salah satu keperluan pokok semua makhluk hidup . Tanpa air, tidak ada kehidupan di dunia ini. Semua makhluk hidup tidak dapat bertahan hidup tanpa air. Adapaun manfaat air bagi kehidupan manusia adalah sebagai berikut :

- 1) Keperluan rumah tangga, misalnya untuk minum, memasak, mandi, mencuci, mengepel lantai, membersihkan kaca jendela, bahkan untuk membersihkan kandang dan memandikan hewan peliharaan.
- 2) Keperluan Industri, misalnya sebagai bahan baku, minuman kemasan, selain itu air juga digunakan sebagai pembangkit tenaga listrik yang sangat diperlukan oleh sektor industri.

- 3) Keperluan rekreasi dan olah raga, ada beberapa cabang olahraga yang memanfaatkan air sebagai sarannya, misalnya olahraga renang, selancar, duyung, dan arung jarum.
- 4) Keperluan pertanian dan peternakan, pada petani sangat memerlukan air dalam jumlah yang banyak mengalir sawah dan lahan pertaniannya, para peternak juga sangat memerlukan air untuk memelihara ternak hewan mereka.<sup>31</sup>

#### **d. Standar Kualitas Air Minum**

Pada umumnya standar air minum yang ditentukan oleh beberapa negara berbeda-beda menurut:

- 1) Kondisi negara masing-masing.
- 2) Perkembangan ilmu pengetahuan.
- 3) Perkembangan teknologi.

Standar kualitas air minum bagi negara Indonesia terdapat dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 907/MENKES/SK/VII/2002, yaitu:

- 1) Pengaruh adanya unsur-unsur tersebut dalam air.
- 2) Sumber/asal unsur-unsur tersebut.
- 3) Beberapa sifat yang perlu diketahui dari unsur tersebut.
- 4) Efek yang dapat ditimbulkan bagi kesehatan manusia.

---

<sup>31</sup>FG. Winarno, *Memanen Air Hujan* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2016), hal. 15.

### e. Syarat Kualitas Air Minum

Ada beberapa syarat kualitas air minum, yaitu:

1) Parameter fisik, meliputi suhu, warna, bau, rasa, dan kekeruhan.

a) Suhu

Temperatur yang di inginkan adalah 500F-600F atau 100C-150C.

Tetapi iklim setempat, kedalaman pipa-pipa saluran air, dan jenis dari sumber sumber air akan mempengaruhi temperatur ini. Disamping itu, temperatur pada air mempengaruhi secara langsung toksisitas banyak bahan kimia pencemar, pertumbuhan mikroorganisme, dan virus.

b) Warna

Warna air dapat ditimbulkan oleh bahan-bahan tersuspensi yang berwarna dan oleh ekstrak senyawa-senyawa organik serta tumbuh-tumbuhan. Intensitas warna dalam air diukur dengan satuan unit warna standar, yang dihasilkan oleh 1 mg/liter platina. Standar yang ditetapkan oleh U.S. *Public Health Service* untuk intensitas warna dalam air adalah 20 unit dengan skala Pt-co. Standar ini lebih rendah dari standar yang ditetapkan oleh standar Internasional dari WHO maupun standar nasional dari Indonesia yang besarnya 5-50 unit.

c) Bau dan rasa

Bau dan rasa biasanya disebabkan oleh adanya bahan-bahan organik yang membusuk, tipe-tipe tertentu organisme

mikroskopik, serta senyawasenyawa kimia seperti phenol. Standar persyaratan air minum yang menyangkut bau dan rasa ini baik yang diterapkan oleh WHO maupun U.S. *Public Health Service* menyatakan bahwa dalam air minum tidak boleh terdapat bau dan rasa yang tidak diinginkan.

d) Kekeruhan

Air dikatakan keruh apabila air tersebut mengandung begitu banyak partikel bahan yang tersuspensi sehingga memberikan warna/rupa yang berlumpur dan kotor. Bahan-bahan yang meliputi tanah liat, lumpur, bahan-bahan organik yang tersebar secara baik dan partikel-partikel kecil yang tersuspensi lainnya. Standar yang diterapkan oleh U.S. *Public Health Service* mengenai kekeruhan ini adalah batas maksimal 10 ppm dengan skala silikat.

2) Parameter kimia

Air minum tidak boleh mengandung racun, zat-zat mineral atau zat-zat kimia tertentudalam jumlah melampaui batas yang telah ditentukan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.907/MENKES/SK/VII/2002, tercantum sebanyak 26 macam unsur standar. Beberapa di antara unsur-unsur tersebut tidak dikehendaki kehadirannya pada air minum, karena merupakan zat kimia yang bersifat racun, dapat merusak perpipaan atau sebagai penyebab bau/rasa yang akan mengganggu. Bahan-bahan tersebut

adalah nitrit, sulfida, ammonia, dan CO<sub>2</sub> agresif. Beberapa unsur-unsur meskipun dapat bersifat racun, masih dapat ditolerir kehadirannya dalam air minum asalkan tidak melebihi konsentrasi yang ditetapkan. Unsur/bahan bahan tersebut adalah *phenolik, arsen, selenium, chromium martabat 6, cyanida, cadmium, timbal, dan air raksa.*

### 3) Parameter bakteriologik

Air minum tidak boleh mengandung bakteri-bakteri penyakit (patogen) sama sekali dan tidak boleh melebihi batas-batas yang telah ditentukan yaitu 1 coli/100 ml air.<sup>32</sup>

## 4. Kualitas Pelayanan dalam Prespektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ط  
وَلَا تَيَمَّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ؕ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ  
اَللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

“ Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan

<sup>32</sup><https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20170727104945-260-230647/tiga-syarat-penting-tentukan-kualitas-air-minum-kemasan>. Diakses pada hari Rabu, Tanggal 31 Agustus 2022, Jam 10:47.



memicingkannya mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji’’.<sup>33</sup>

Menurut tafsir Ayat-ayat Ekonomi Al-Qur’an ayat ini menjelaskan tentang cara memperoleh atau kepemilikan harta, dimana pemilik harta dapat dilakukan dengan berbagai macam, antara lain melalui usaha (amal) atau mata pencaharian (ma’isyah) yang halal dan sesuai atauran Allah SWT.<sup>34</sup>

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk, bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam *mind share* konsumen. Adanya kedua unsure tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula.<sup>35</sup>

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap professional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses gagalnya bisnis yang dijalankan.

---

<sup>33</sup>Departemen Agama RI, *Al- Qur’an Dan Terjemahannya* (Bandung: PT. Syaamil Cipta Media, 2005), hal. 45.

<sup>34</sup>Azhari Akmal Tarigan, *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Al-Qur’an*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2012), hal.102.

<sup>35</sup>Sunardi dan Sri Handayani, Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 4. No. 3, 2013.

Dalam Al-Qur'an surah Luqman ayat 18-19

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ﴿١٨﴾ وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَأَغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ ۚ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ ﴿١٩﴾

- (18) Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri. (19) Dan sederhanalah kamu dalam berjalan[1182] dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai. (Al-Qur'an Surah Luqman Ayat: 18-19).<sup>36</sup>

Tafsir surah Luqman ayat 18-19 jangan sekali-kali bersifat angkuh dan sombong, membanggakan diri dan memandang rendah orang lain. Hendaklah berjalan secara wajar, tidak dibuat-buat dan kelihatan angkuh atau sombong, dan lemah lembut dalam berbicara, sehingga orang yang melihat dan mendengarnya merasa senang dan tentram hatinya. Berbicara dengan sikap keras, angkuh, dan sombong dilarang Allah karena gaya bicara yang semacam itu tidak enak didengar, menyakitkan hati.<sup>37</sup>

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf

<sup>36</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, 150.

<sup>37</sup> Azhari Akmal Tarigan, *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Al-Qur'an*, hal. 16-17.

kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

#### **5. Kualitas Pelayanan PDAM Tirtanadi**

PDAM Tirtanadi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia air bersih untuk masyarakat yang digunakan untuk kehidupan sehari-hari. Dimana perusahaan memberikan pelayanan kepada pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung. Terdapat lima derajat yang menentukan kualitas pelayanan PDAM Tirtanadi berdasarkan derajat kepentingan relatifnya dimata pelanggan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Pelayanan PDAM merupakan layanan masyarakat yang menyediakan air bersih untuk digunakan bagi kehidupan sehari-hari. Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, pelayanan PDAM dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan kebutuhan pelanggan, kualitas pelayanan PDAM adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana pelayanan PDAM yang diberikan. Pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat Kecamatan Padangsidempuan Selatan dan Kecamatan Padangsidempuan, akan mengatakan pelayanan PDAM Tirtanadi berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka.

## **6. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan**

Pelayanan PDAM merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penyedia air bersih yang dimanfaatkan oleh pelanggan atau masyarakat sebagai kebutuhan sehari-hari. Pelayanan memiliki lima indikator yang harus terpenuhi yaitu:

- 1) Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan pelanggan.
- 3) Daya tanggap (*Responsivess*), yaitu keinginan para karyawan/staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu pertanggung jawaban atau perjanjian antara dua belah pihak, seperti membayar iuran atau kontrobusi.
- 5) Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari beberapa indikator di atas, akan memberikan kepuasan kepada pelanggan apabila telah tercapai semuanya, dengan diberikan pelayanan yang berkualitas yang ditandai dengan kenyamanan pelanggan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PDAM Tirtanadi dan biaya yang dibayar oleh pelanggan sesuai dengan kualitas air yang diharapkan pelanggan dan memuaskan bagi pelanggan.

## B. Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang relevan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan penyedia air bersih oleh PDAM Tirtanida Cabang Tapanuli Selatan Padangsidempuan.

**Tabel II.I**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rodame Monitorir Napitupulu, Winda Sari dan Ikhwanuddin Harahap (Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, Vol. 4, No. 2, 2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara <sup>38</sup>	Hasil penelitian adalah kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat diartikan jika peningkatan terhadap kualitas pelayanan semakin baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
2.	Muhammad Isa (Jurnal Ilmu Manajemen	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap	Hasil penelitian adalah ada pengaruh yang signifikan Variabel kualitas pelayanan

<sup>38</sup> Rodame Monitorir Napitupulu, Winda Sari, dan Ikhwanuddin Harahap, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara, *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, Vol. 4 No. 2, 2018

	n dan Bisnis Islam, Vol. 5, No. 1, 2019	Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar “Potensi” Panyabung an <sup>39</sup>	terhadap kepuasan siswa bimbel “Potensi”. Hubungan yang terjadi adalah hubungan yang kuat dan searah (+). Artinya jika kualitas pelayanan makin meningkat maka akan mengakibatkan meningkatnya pula kepuasan siswa.
3.	Neng Sandra Ayu Wulandari (Jurnal Ilmiah Ilmu Administra si Negara Vol. 6, No. 3, 2019)	Strategi Peningkata n Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis <sup>40</sup>	Hasil penelitian adalah menunjukkan bahwa pelaksanaan peningkatan pelayanan penyedia air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis pada umumnya telah dilaksanakan. Hambatan-hambatan yang dihadapi PDAM dalam strategi peningkatan pelayanan adalah belum terealisasinya pengajuan pelatihan dan pendidikan, kekurang sumber daya manusia, kurangnya fasilitas penunjang seperti pompa air dan alat penyaringannya. Adapun upaya-upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan pengajuan

<sup>39</sup>Muhammad Isa, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar “Potensi” Panyabungan, *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, Vol. 5 No. 1, 2019

<sup>40</sup>Neng, Sandra, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Air Bersih oleh PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis* (Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol. 6, No. 3, 2019)

			kepada bidang umum untuk segera memperbaiki serta meminimalisir hambatan-hambatan yang terjadi selama menerapkan strategi peningkatan pelayanan.
4.	Pri Utami (Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, Vol. 11, No. 1, 2021)	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Dan Kantor Pertahanan Kota Tangerang <sup>41</sup>	Hasil penelitian ini adalah strategi kualitas peningkatan pelayanan di pertahanan di Kota Tangerang, maka dapat dikatakan atau dinilai baik. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis data jawaban responden pada indikator variabel terikat (pelayanan publik) sebesar dari criteria yang ditetapkan.
5.	Triyadi (Jurnal Ekonomi Efektif, Vol. 2, No. 1, 2019)	Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sekolah Tennis Jakarta Internasional Tennis	Hasil penelitian ini adalah kondisi pelayanan sekolah Tennis Jakarta Internasional Tennis Academy saat ini dapat diketahui bahwa skor nilai harapan pelanggan lebih besar dari kinerja atau kenyataan yang terima pelanggan. Skor tersebut adalah 4,49 untuk harapan 4,09 untuk kinerja/kenyataan.

<sup>41</sup>Pri Utami, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Dan Kantor Pertahanan Kota Tangerang, *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, Vol. 11 No. 1, 2021

		Academy) <sup>42</sup>	Sehingga secara umum kualitas pelayanan pada Sekolah Tennis Jakar Internasional Tennis Academy belum memberikan kepuasan secara optimal kepada pelanggan.
6.	Novita Suci Wulandari ( Skripsi Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020 )	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Swalayan KUD Sukamaju Gelanglor Sukorejo Ponorogo <sup>43</sup>	Hasil penelitian ini adalah bahwa berdasarkan dimensi pelayanan dan peraturan tata tertib yang ada, di swalayan KUD sukomaju Desa Galonggor, Sukerjo, Ponorogo masih belum memuaskan pelanggan atau konsumen yang berbelanja, karena pelayanan yang diberikan terhadap konsumen masih belum menerapkan tata tertib yang ada dan teori dimensi yang sudah dijelaskan, sedangkan salah satu kualitas pelayanan yang baik adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan.
7.	Lalu Guranda Wira Bakti (Skripsi Universitas Sunan	Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas	Hasil penelitian adalah Strategi manajemen yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

<sup>42</sup>Triyadi, Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Sekolah Tenis Jakarta Internasional Tennis Academy, *Jurnal Ekonomi Efektif*, Vol. 2 No. 1, 2019

<sup>43</sup>Novita, Suci, Wulandari, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Swalayan KUD Sukamaju Gelanglor Sukorejo Ponorogo* (Skripsi Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020)



	Kalijaga Yogyakarta, 2020)	Pelayanan Ibadah Umroh PT. Surya Citra Madani Yogyakarta Tahun 2018-2019 <sup>44</sup>	ibadah umroh mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan terhadap jamaah umroh dalam bentuk tindakan pelayanan.
8.	Cut Rima Melati (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2019)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh <sup>45</sup>	Hasil penelitian adalah 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.
9.	Lilis Angriani (Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021)	Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten	Hasil penelitian adalah dalam melayani pengguna layanan, menggunakan pakaian yang rapi dan dilengkapi dengan tanda pengenal sebab dengan berpenampilan rapi dapat memberikan

<sup>44</sup>Lalu, Guranda, Wira, Bakti, *Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh PT. Surya Citra Madani Yogyakarta Tahun 2018-2019* (Skripsi Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020)

<sup>45</sup>Cut, Rima, Melati, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh* (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2019)

		Bulukumba <sup>46</sup>	kesan yang baik bagi pengguna layanan, bahwa pegawai cukup handal dalam melakukan tugasnya masing-masing, terlebih pada wilayah teknis mereka sangat handal dan menguasai teknik penyelesaian masalah tersebut.
10.	Dwi Ananda Suci (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2022)	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan E-KTP (Studi Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram) <sup>47</sup>	Hasil penelitian adalah peningkatan strategi kualitas pelayanan sudah bisa dikatakan mendukung karena bisa dilihat langsung dengan adanya mobil layanan jemput bola, yang tentu saja dapat membantu atau mempermudah pegawai dalam memberikan akses pelayanan E-KTP kepada masyarakat.

Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu

adalah:

1. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Rodame Monitorir Napitupulu dan Winda Sari (2018) adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya adalah pada metode penelitian dan lokasi penelitian.

<sup>46</sup> Lilis, Angriani, *Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Kabupaten Bulukumba* (Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021)

<sup>47</sup>Dwi Ananda Suci, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan E-KTP (Studi Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram)*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2022

2. Persamaan penelitian ini dengan Muhammad Isa (2019) adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan sedangkan perbedaannya pada metode penelitian dan pada lokasi penelitiannya.
3. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Neng Sandra Ayu Wulandari (2019) adalah sama-sama membahas tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan penyedia air bersih dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya adalah terdapat pada lokasi penelitiannya.
4. Persamaan penelitian ini dengan Pri Utami (2021) adalah sama-sama membahas strategi peningkatan kualitas pelayanan dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya adalah terdapat pada lokasi penelitiannya.
5. Persamaan penelitian ini dengan Triyadi (2019) adalah sama-sama membahas peningkatan kualitas pelayanan dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya adalah terdapat pada lokasi penelitiannya.
6. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Novita Suci Wulandari (2020) adalah sama-sama membahas tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya adalah terdapat pada lokasi penelitiannya.
7. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Lalu Guranda Wira Bakti (2020) adalah sama-sama membahas tentang peningkatan Kualitas

Pelayanan dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian.

8. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Cut Rima Melati (2019) adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan perbedaannya adalah terdapat pada lokasi penelitian.
9. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Lilis Angriani (2021) yaitu sama-sama membahas kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan perbedaannya juga terdapat pada lokasi penelitiannya.
10. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Dwi Ananda Suci (2022) yaitu sama-sama membahas tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya adalah terdapat pada lokasi penelitiannya dan metode penelitiannya.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti memilih lokasi di PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selata Padangsidimpuan yang berada di Jl. Mawar , Ujung Padang Kec. Padangsidimpuan Selatan., Kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2022 sampai dengan bulan Desember 2022.

##### **B. Jenis Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data, dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.<sup>48</sup> Adapun metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.<sup>49</sup>

---

122. <sup>48</sup>Beni Ahmad Saebani, dkk, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), hal.

<sup>49</sup>Nazir, *Metode penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), hal. 43.

### C. Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, tidak dikenal populasi dan sampel seperti pada penelitian kuantitatif. Pada penelitian kuantitatif, populasi merupakan suatu wilayah generalisasi dalam hasil penelitian, sedangkan di dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian ini berangkat (*Starting point*) dari kasus keberadaan individu ataupun kelompok dalam situasi sosial itu. Situasi sosial tersebut memiliki tiga unsur utama, yaitu pelaku yang merupakan pelaku/actor kegiatan tersebut, tempat yaitu tempat kejadian dimana kegiatan itu dilakukan, dan aktivitas yaitu segalaaktivitas yang dilakukan pelaku/actor ditempat tersebut dalam konteks sesungguhnya.<sup>50</sup> Subjek penelitian adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangka pembuatan sebagai sasaran. Subjek penelitian adalah orang yang akan memberikan dan mengungkapkan informasi tentang bagaimana masalah yang ada dan tidak perlu merasa takut akibat informasi yang diberikan. Adapun informan dalam penelitian ini adalah karyawan PDAM Tirtanadi dan pelanggan PDAM Tirtanadi untuk mendeskripsikan mengenai strategi peningkatan kualitas pelayan penyedia air bersih oleh PDAM.

### D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data yang didapatkan.<sup>51</sup> Sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

---

<sup>50</sup>A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Gabungan* (Jakarta : Kencana, 2014), hal. 368.

<sup>51</sup>Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013), hal. 172.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya.<sup>52</sup> Sumber data primer merupakan data yang informasi dan keterangannya diperoleh langsung dari yang memberikan data kepada pengumpul data yaitu pihak yang dijadikan informan penelitian.<sup>53</sup> Data pokok dalam penelitian ini yaitu pegawai/staf dan pelanggan dari PDAAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidempuan yang berjumlah 13 orang, 3 orang merupakan pegawai/staf dari PDAM Tirtanadi dan 10 orang pelanggan dari PDAM Tirtanadi, yang ditetapkan sebagai informasi dalam penelitian.

Tabel III.1

No	Nama	Sebagai
1.	Kholijah Hutagalung	Ass. I Umum dan sistem manajemen
2.	Sulitno Laiya	Kabag. Pemasaran dan hubungan langganan
3.	Eka Sri Sartika	Staf pemasaran dan hubungan langganan
4.	Ade	Pelanggan
5.	Yulia	Pelanggan
6.	Siti	Pelanggan
7.	Saroh	Pelanggan
8.	Sangkot	Pelanggan

<sup>52</sup>Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hal. 39.

<sup>53</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 225.

9.	Fadilah	Pelanggan
10.	Yuni	Pelanggan
11.	Juriah	Pelanggan
12.	Rosida	Pelanggan
13.	Latifah	Pelanggan

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, misalnya data mengenai keadaan demografis suatu daerah, data mengenai persediaan pangan disuatu daerah, dan sebagainya.

**E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>54</sup>

Peneliti mengumpulkan dan mencatat data dalam penelitian menggunakan tiga metode, yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melalui suatu pengamatan secara langsung, dalam observasi ini peneliti melihat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Observasi dilakukan

---

<sup>54</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, hal. 224.



dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung kelapangan yakni dengan mendatangi narasumber kepada pihak yang berwenang pada PDAM Tirtanadi, tujuannya adalah untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

## 2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*Interview*) adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara wawancara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.<sup>55</sup> Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara tertutup.

Adapun indikator dalam penelitian ini untuk menjawab yang tercantum dalam rumusan masalah antara lain yaitu:

- 1) Strategi PDAM Tirtanadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan
- 2) Kemudahan yang diberikan PDAM Tirtanadi dalam melayani pelanggan

---

<sup>55</sup>Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 372.

- 3) Respon atau tanggapan pegawai PDAM Tirtanadi terhadap keluhan-keluhan pelanggan
  - 4) Jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan
  - 5) Jaminan biaya dalam pelayanan
  - 6) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan
3. Dokumentasi

Dokumentasi yang peneliti gunakan adalah dokumen-dokumen pribadi milik narasumber sebagai sumber data tambahan. Dokumentasi ini digunakan untuk mencari dan mengumpulkan bahan-bahan tertulis yang berkenaan dengan keadaan-keadaan dan keterangan-keterangan yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan cara bekerja dengan data, menentukan pola, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menentukan pola, menentukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan menentukan apa yang dapat dipelajari dan menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Data yang peneliti peroleh dari pemilik PDAM Tirtanadi merupakan data kualitatif. Teknik analisis data yang peneliti gunakan pun merupakan teknik analisis kualitatif dengan menggunakan metode berpikir induktif. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarakan data yang diperoleh.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, hal. 245.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti melakukan penelitian dengan metode analisis data kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan dalam bentuk uraian dari sumber data tertulis atau ungkapan dari narasumber kemudian data tersebut dianalisa menggunakan cara berpikir induktif, yaitu diambil dari informasi tentang kualitas pelayanan penyedia air bersih.

### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan di dasarkan atas sejumlah kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan, keterahlian, kebergantungan, dan kepastian.<sup>57</sup>

Untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan data yang telah terkumpul perlu dilakukan pengecekan keabsahan data. Pengecekan keabsahan data didasarkan pada kriteria derajat kepercayaan dan teknik triangulasi, ketekunan dan pengamatan.

Untuk menjami keabsahan data dalam penelitian ini dapat diperlukan teknik pemeriksaan dan pelaksanaan, teknik pelaksanaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Triangulasi dapat diartikan sebagai membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.<sup>58</sup> Triangulasi

---

<sup>57</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 276.

<sup>58</sup> Wahyu Purhantara, *“Metologi Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal.102.

yang dilakukan penelitian dengan cara menguji pemahaman peneliti dengan pemahaman informan kepada peneliti.<sup>59</sup>

Adapun triangulasi yang digunakan adalah:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Seperti membandingkan pengamatan dengan wawancara yakni membandingkan apa yang dikatakan dengan apa yang dilihat.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah memeriksa keabsahan data atau memeriksa temuan peneliti. Yakni keabsahan data yang dilakukan beberapa teknik seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen.<sup>60</sup>

---

<sup>59</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Prenada, Media Group, 2016), Hal.260.

<sup>60</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 244.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran umum Perusahaan**

##### **1. Sejarah PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan**

Wilayah Kota Padangsidimpuan yang terdiri dari 6 Kecamatan kebutuhan air bersih/air minumnya dipenuhi oleh PDAM Tirtanadi. Untuk melayani kebutuhan pelanggan, pada tahun 1968 dioperasikan reservoir Losung Batu berkapasitas 450 m<sup>3</sup>, yang mengambil sumber air dari mata air Oppu Makkar, Sisundung dan Huta Tunggal dengan debit 40 liter/detik. Dengan jumlah pelanggan daerah pelayanan sampai pada bulan Agustus 2012 berjumlah 10.007 pelanggan. Reservoir ini difungsikan untuk untuk mendistribusikan air ke daerah Kecamatan Padangsidimpuan Utara dan Padangsidimpuan Selatan.

Pada zaman Kolonial Belanda yaitu tepatnya pada Tahun 1935 diadakan pembangunan Pengolahan Air Bersih di Sipirok dengan sumber air sibuni-buni yang terleyal di lereng Gunung Sibual-Buali dengan kapasitas produksi  $\pm 20\text{L/detik}$  yang disalurkan untuk kebutuhan masyarakat Sipirok pada masa itu, yang merupakan cikal bakal berdirinya pengolahan air bersih di bumi Tapanuli Selatan. Dalam masa pemerintahan Jepang juga diadakan pembangunan penambahan jaringan pipa untuk menambah pelayanan di Daerah Sipirok, akan tetapi data tentang panjang pipa yang ditambah tidak ada penjelasan.

Setelah zaman Kemerdekaan yaitu tepatnya tahun 1961 mulailah dilaksanakan pembangunan instalasi sumber air Oppu Simakkar (Oppu Makkal) di Desa Sihopur, Kecamatan Padangsidimpuan Barat pada waktuitu yang ditujukan untuk pelayanan di Kota Padangsidimpuan dengan kapasitas produksi  $\pm 25$  L/detik yang modalnya diperoleh dari penyertaan modal Pemda Tingkat II Tapanuli Selatan yang pelaksanaannya oleh Dinas pekerjaan umum Tk. II Tapanuli Selatan dengan panjang pipa transmisi dan pipa distribusi 21.000 m dengan sistem aliran tanpa bak pengumpulan. Pada tahun 1968, mengingat pada waktu itu pelanggan belum banyak, maka dibangunlah bak pengumpulannya itu Reservoir (bak air) di Sarampak Losung Batu dengan Volume 450 m<sup>3</sup> dan bak Reservoir (bak air) di Bakaran Batu Sitamiang, dengan volume 250 m<sup>3</sup> dan tujuannya untuk mengumpulkan air sekaligus dapat mengalirkan air ke daerah pelayanan Kota Padangsidimpuan.

Pengelolaannya dibawah naungan Penda Tk. II Tapanuli Selatan, dengan diberi nama Perusahaan Air Bersih (PAB) Tambusai, dan namanya diambil dari nama seorang tokoh penyebar Agama Islam di Tapanuli Selatan yaitu Tuanku Tambusai, dan beliau adalah pendiri Masjid pertama di Sipirok, yang kita kenal dengan namanya sekarang Masjid Raya Sori Alam Dunia Mashalih. Serta di pimpin oleh Bapak Baharuddin Harahap yang bekerja di gedung kantor Dinas Pekerjaan Umum, yang beralamat di Jalan Sudirman No. 1 Padangsidimpuan atau di belakang

Kantor Walikota sekarang. Kemudian sejalan dengan perkembangan jumlah penduduk pertambahan jumlah pelanggan yang semakin pesat, maka pada tahun 1981 diadakan penambahan pipa transmisi dan distribusi diameter 100 mm-200 mm sepanjang 6.490 m, tahun 1982 juga dibangun sumber baru di Huta Tunggal I, II dan Huta Koje I, II, III dengan kapasitas produksi  $\pm 40$  L/detik dan dibantu dengan Bak Pelepas Tekan (BPT) I s/d IV, serta tahun 1983 didirikan bangunan operasi, Reservoir Penyanggar 1000 m<sup>3</sup>, Water Treatment dan pengobatan.

Pada tahun 1984 Perusahaan Air Bersih (PAB) Tambusai, berubah status menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tambusai sesuai dengan No. 08 Tahun 1984. Berikut ini dipaparkan pertambahan bangunan-bangunan dan pertambahan panjang pipa dari tahun ke tahun:

1. Menara Aerasi (CO<sub>2</sub>) tahun 1984
2. Penambahan pipa trans dan distribusi diameter 40 mm-250 mm :  
65.800 m tahun 1984
3. Pembangunan pengolahan air di Gunung Tua tahun 1987
4. Pembangunan Air Bersih dengan pengolahan pasir lambat di Panyabungan tahun 1990
5. Pembangunan IPAS di Kayu Laut tahun 1991
6. Penambahan Sumber di Sundung dengan kapasitas 75 L/detik dan pemasangan pipa transmisi dan distribusi  $\pm 12.000$  m tahun 1992
7. Pembangunan IPAS di Simangambat Sipirok tahun 1993
8. Pembangunan IPAS di Natal tahun 1993

#### 9. Pembangunan IPAS di Huta Koje Parsalakan Tahun 1993

Sejalan dengan perkembangan waktu dan dicetuskannya Perancangan Program Marsipature Hutanabe oleh Bapak Gubernur Sumatera Utara, Raja Inal Siregar, dengan didukung Bapak Bupati Tapanuli Selatan, Soaloon Siregar, sehingga menyarankan dan mengharapkan kepada PDAM Tirtanadi Medan yang dipimpin oleh bapak Direktur Utama Ir. Kumala Siregar, untuk dapat membantu.

PDAM Tambusai dalam hal pengelolaan manajemen dan operasional tentang air bersih/minum secara professional dan dengan hasil yang menguntungkan sehingga masyarakat Tapanuli Selatan dapat terlayani dengan sebaik-baiknya, maka sesuai dengan Surat Perjanjian No. 03/SPJN/Dir/1996 tanggal 11 Oktober 1996 diadakanlah Kerjasama/Manager dengan sistem bagi hasil. Maka pada saat itu di bangunlah Surge Tank di Sihopur, dan diadakan meterisasi serta pembenahan pipa-pipa dinas yang belum memenuhi standar, sekaligus dibuat Peta (*Blad*) Kota Padangsidempuan.

Selanjutnya perjalanan pengelolaan masih belum maksimal mengingat pengorganisasian SDM dan aturan yang ada banyak kendala serta kurang mendukung demi pencapaian target, sehingga sesuai dengan Instruksi Bapak Gubernur Sumatera Utara, Tengku Rizal Nurdin, maka diadakan lagi peningkatan kerjasama menjadi Kerjasama Operasional dengan Surat Perjanjian No.06/SPJN/KS/1999 tanggal 17 Juli 1999 yang mencakup seluruh aset dan SDM PDAM Tambusai secara total



pengelolaannya menjadi Cabang PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara sampai sekarang. sehingga sesuai dengan Instruksi Bapak Gubernur Sumatera Utara. PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan saat ini telah mengalami perkembangan sejak dikerjasamakan yaitu adanya penambahan panjang pipa diameter 2” = 8.457 m; 3” = 2.905 m; 4” =175 m ; 6” = 7.764 m ; 8” = 3.000 m; san 10” =10.000 m, serta jumlah nilai investasi sebesar Rp, 7,2 Milyar.<sup>61</sup>

## **2. Visi dan Misi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan**

### **a. Visi**

PDAM Tirtanadi milik pemerintah Provinsi Sumatera Utara adalah perusahaan penyedia Minum dan Pengelola Air Limbah yang mengutamakan kepuasan pelanggan dan sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah. Untuk itu PDAM Tirtanadi menyediakan air bersih yang memenuhi standart kesehatan dan mengelola air limbah dengan tingkat kualitas pelayanan prima yang dapat dijangkau masyarakat guna mewujudkan lingkungan yang sehat sehingga menjadi PDAM terbaik di Indonesia.

### **b. Misi**

PDAM Tirtanadi akan dikenal sebagai Penyedia Air Minum dan Pengelola Air Limbah terbaik di Indonesia dengan mengutamakan pelayanan prima pada masyarakat di Provinsi Sumatera Utara.

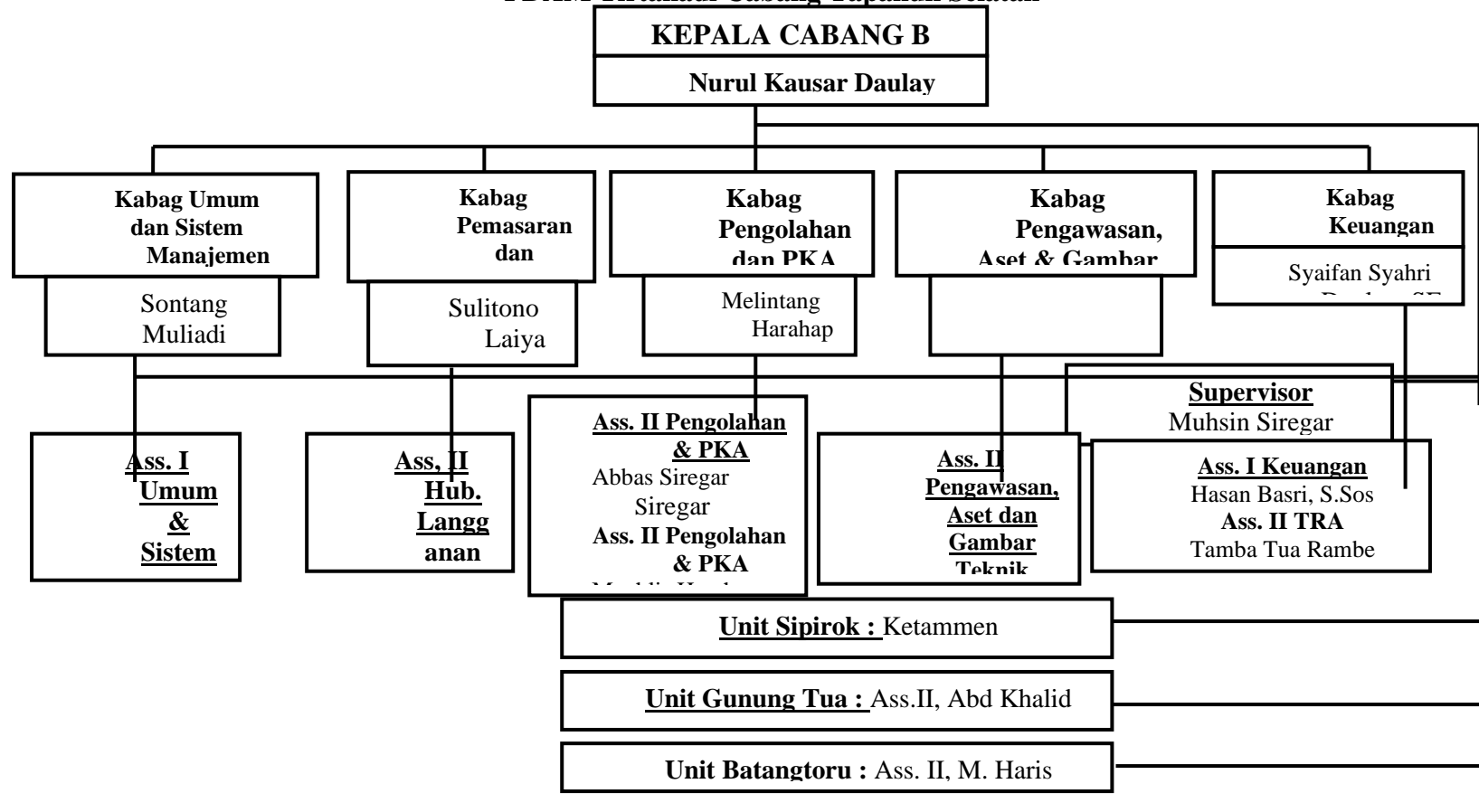
---

<sup>61</sup>Sumber dari PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan, wawancara dengan Ibu Kholijah Hutagalung sebagai Ass. I Umum dan Sistem Mnanajemen, Pada tanggal 13 Juli 2022.

### **3. Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan**

Struktur organisasi disusun untuk membantu mencapai tujuan organisasi agar lebih efektif. Tujuan organisasi akan menentukan struktur organisasinya yaitu dengan menentukan seluruh pekerjaan, hubungan antar tugas, batas wewenang dan tanggung jawab masing-masing tugas tersebut. Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan.

**Struktur Organisasi  
PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan**



#### **4. Tujuan Pokok PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan**

Tujuan Pokok PDAM Tirtanadi adalah sebagai berikut

- a. Mengembangkan perekonomian daerah
- b. Pendapatan asli daerah
- c. Menyelenggarakan pelayanan air minum
- d. Memenuhi persyaratan kesehatan
- e. Memberikan pelayanan penyaluran air limbah
- f. Meningkatkan kualitas lingkungan

#### **5. Letak Geografis Kota Padangsidimpuan**

Kota Padangsidimpuan mempunyai luas  $\pm 146.85$  km<sup>2</sup>. Terdiri dari 6 Kecamatan dan 37 Kelurahan. Secara geografis Padangsidimpuan terletak diantara 1°8'00"LU dan garis bujur 99°13'00"- 99°20'00" BT dan berada pada ketinggian 260-1100 m DPL. Adapun batas-batas wilayah Kota Padangsidimpuan adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Tapanuli Selatan (Kecamatan Angkola Timur)
- b. Sebelah Timur : Kabupaten Tapanuli Selatan (Kecamatan Angkola Timur)
- c. Sebelah Selatan : Kabupaten Tapanuli Selatan (Kecamatan Batang Angkola dan Angkola Selatan)
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Tapanuli Selatan (Kecamatan Angkola Barat dan Angkola Selatan)

## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek informasi atau data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan, kemudian data tersebut ditanyakan kepada informan. Dalam penelitian ini ada 2 informan selaku karyawan, dan 10 orang selaku pelanggan di PDAM Tirtanadi.

Pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi kepada pelanggan sebagian pelanggan mengatakan mengalami peningkatan, dan peningkatan tersebut dibebepaya pelayanan tertentu, seperti pelayanan dibagian pembayaran dan pendaftaran pelayanan di PDAM Tirtanadi mengalami peningkatan namun dibagian pelayanan pendistribusian air belum sepenuhnya mengalami peningkatan, permasalahan tersebut sesuai dengan yang diungkapkan beberapa pelanggan yaitu :

Hasil wawancara dengan Ade Safitri selaku pelanggan PDAM Tirtanadi mengatakan :

“Menurut saya belum sepenuhnya meningkatkan, dibagian layanan pembayaran atau pendaftaran menurut saya sudah meningkat karena adanya layanan online yang disediakan, namun dibagian layanan pendistribusian air belum meningkat karena air yang disalurkan kadang-kadang berkeruh mungkin karena faktor cuaca dan air yang disalurkan sering mengalami kemacetan”.<sup>62</sup>

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Ade selaku pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidempuan, Tanggal 1 Juli, Pukul 13.25.

Hasil wawancara dengan Yulia selaku pelanggan PDAM Tirtanadi mengatakan :

“Menurut saya layanan yang PDAM Tirtanadi berikan mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya, karena sudah menyediakan media online sehingga memudahkan pelanggan untuk melakukan pembayaran tanpa harus datang langsung ke kantor PDAM lagi”.<sup>63</sup>

Hasil wawancara dengan Siti selaku pelanggan PDAM Tirtanadi mengatakan :

“Dalam beberapa hal mungkin mengalami peningkatan seperti dibagian pelayanan pembayaran dan pendaftaran mengalami peningkatan karena adanya layanan online yang disediakan baik melalui bank maupun pembayaran di indomaret, dan pihak PDAM memberikan keringan kepada pelayan untuk melakukan pembayaran paling lambat dalam jangka waktu 3 bulan, namu dibagian pelayanan pendistribusian air yang dialirkan PDAM Tirtanadi belum mengalami peningkatan karena masih banyak pelanggan yang mengeluhkan hal yang sama yaitu seringnya pelanggan mengalami kemacetan air, dan pipa bocor”.<sup>64</sup>

Hasil wawancara dengan Saroh selaku pelanggan PDAM Tirtanadi mengatakan :

“Menurut saya mengalami peningkatan, karena pihak PDAM memberikan pelayanan yang baik dan pelanggan disana ramah-ramah dan sopan, dan juga pihak PDAM memeberikan keringan kepada pelanggan”.<sup>65</sup>

Hasil wawancara dengan Sangkot selaku pelanggan PDAM Tirtanadi mengatakan :

“Menurut saya belum sepenuhnya mengalami peningkatan, mungkin dibeberapa pelayanan memang mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya seperti sekarang sudah tersedia layanan online dan hal itu memudahkan pelanggan untuk melakukan pembayaran, namun untuk

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan Yulia selaku pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan, Tanggal 1 Juli 2022, Pukul 13.35.

<sup>64</sup> Wawancara dengan Siti selaku pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan, Tanggal 1 Juli 2022, Pukul 13.40.

<sup>65</sup> Wawancara dengan Saroh selaku pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan, Tanggal 6 Juli 2022, Pukul 10.10.

menyampaikan keluhan-keluhan ssebagai pelanggan harus datang langsung ke lokasi agar penanganan cepat dilakukan, dan untuk layanan distribusi penyediaan air belum sepenuhnya meningkat mungkin karena faktor sumber daya air yang sudah mulai sedikit”.<sup>66</sup>

Pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi kepada pelanggan Bapak sulitno Laiya mengatakan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mengalami peningkatan dan perusahaan membuat strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pernyataan tersebut sesuai dengan yang diungkapkan Bapak Sulitno Laiya sebagai Kabag. Pemasaran dan Hubungan Langgan.

Hasil wawancara dengan Bapak Sulitno Laiya selaku Kabag. Pemasaran dan Hubungan Langgan mengatakan :

“Kualitas pelayanan di PDAM Tirtanadi ini secara signifikan meningkatkan karena kita sudah bisa menggunakan media sosial, seperti pembayaran sudah bisa melalui online sudah tidak seperti dulu lagi, karena dulu pelanggan harus membayar langsung dan mengantri ke loket PDAM karena dulu PDAM hanya mempunyai satu loket, dan sekarang pembayaran sudah bisa melalui Bank, ATM, di Indomaret, dan pendaftaran bagi pelanggan baru bisa melalui media online di My Tirtanadi”.<sup>67</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa pegawai PDAM mengatakan kualitas pelayanan sudah meningkat secara signifikan, namun sebagian pelanggan mengatakan pelayanan yang diberikan PDAM hanya meningkat di beberapa pelayanan seperti pelayanan pendaftaran dan pembayaran dan tidak meningkat di pelayanan pendistribusian air. Dan peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pihak

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Sangkot selaku pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan, Tanggal 6 Juli 2022, Pukul 10.15.

<sup>67</sup> Wawancara dengan Sulitno Laiya selaku Kabag. Pemasaran dan Hubungan Langgan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan, Tanggal 14 Juli 2022, Pukul 14.30.

PDAM Tirtanadi belum sepenuhnya meningkat berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa banyaknya keluhan yang disampaikan pelanggan ke pihak PDAM seperti pipa pendistribusian air yang sering mengalami kebocoran, air yang sering macet, dan masalah tersebut tidak ditanggapi secara serius oleh pihak PDAM. Sehingga seharusnya pihak PDAM lebih cepat dalam menanggapi keluhan-keluhan pelanggan.

## 2. Triangulasi Metode

strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan ketika terjadi penurunan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sulitno Laiya selaku Kabag. Pemasaran dan Hubungan Langgan mengatakan :

“untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan membuat rancangan ataupun strategi yaitu dengan bekerjasama dengan bank-bank seperti Bank BRI, Bank BSI, Bank Mandiri dan lainnya untuk memudahkan pelanggan kami dalam proses pembayaran agar pelanggan tidak perlu datang ke kantor, menyediakan layanan online untuk informasi-informasi seputar PDAM dan menyampaikan keluhan-keluhan pelanggan, media online juga digunakan untuk proses pembayaran seperti shopee, toko pedia, lazada dan lainnya, memberikan fasilitas yang baik kepada pelanggan, PDAM Tirtanadi memberikan respon yang baik kepada pelanggan, PDAM Tirtanadi memberikan kemudahan bagi pelanggan PDAM Tirtanadi, Mendahulukan kepentingan pelanggan dari pada kepentingan pribadi, Memberikan jaminan tepat waktu kepada pelanggan, emberikan jaminan biaya dalam melayani pelanggan”.

Hasil wawancara dengan Ibu Eka Sri Sartika selaku Staf pemasaran dan hubungan langganan mengatakan :

“Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan membuat rancangan ataupun strategi yaitu seperti adanya bukti langsung, bukti langsung itu seperti fasilitas dan perlengkapan yang disediakan perusahaan, memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan,



memberikan pelayanan dengan cepat, dan mendengar dan menanggapi setiap keluhan pelanggan dan memberikan tindakan secepat mungkin”.<sup>68</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa strategi yang digunakan PDAM Tirtanadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan bisa disimpulkan menggunakan strategi lima dimensi yaitu dimensi *Reliability* (keandalan), dimensi *Responsivisness* (daya tanggap), dimensi *Assurance* (jaminan), dimensi *Empathy* (empati), dimensi *Tangible* (bukti fisik). Dan 5 dimensi tersebut dapat mengukur sejauh mana peningkatan kualitas pelayanan suatu perusahaan.

### **C. Pembahas Hasil Penelitian**

#### **1. Strategi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan**

Strategi merupakan suatu cara , langkah-langkah atau metode dalam melakukan sebuah kegiatan, rencana kegiatan yang akan dilakukan oleh semua pihak yang berkepentingan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini strategi sangat penting untuk diterapkan dalam segala hal juga dalam sebuah instansi suatu perusahaan, khususnya dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.. Strategi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala rencana dan upaya yang akan dilakukan oleh semua jajaran dalam mencapai sasaran tertentu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sehubung dengan hal itu, maka strategi dalam hal ini sangat penting untuk meningkatkan pelayanan di PDAM Tirtanadi Cabang

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan Eka Sri Sartika selaku Staf pemasaran dan hubungan langganan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan, Tanggal 15 Juli 2022, Pukul 11.30.

Tapanuli Selatan Padangsidimpuan karena strategi merupakan siasat atau suatu proses untuk menentukan arah yang harus dituju supaya tercapai segala misi yang akan dituju.

Pelayanan yang diberikan PDAM kepada pelanggan merupakan suatu jalan atau cara untuk mencapai segala misi yang akan dituju, jika pelayanan kepada pelanggan memuaskan maka mengisyaratkan kinerjanya baik, jika sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan belum memuaskan maka PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan mempunyai kualitas pelayanan yang kurang baik, karena jika pelayanannya bagus maka akan tercapai segala misi yang dituju, untuk mencapai segala misi yang dituju PDAM Tirtanadi harus menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Tahap selanjutnya untuk melakukan pendekatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan bisa dilakukan dengan strategi lima dimensi yaitu:

1) Dimensi *Tangibles* (bukti langsung)

Hal ini dilakukan dengan beberapa startegi yang ditunjukkan kepada pelanggan seperti memberikan kenyamanan tempat kepada pelanggan ketika melakukan pelayanan, memberikan respon yang baik kepada pelanggan, dan kemudahan proses dalam melayani. PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan memberikan kenyamanan tempat dan memberikan respon yang baik kepada pelanggan, dan memberikan kemudahan proses dalam melayani pelanggan.

2) Dimensi *Realibility* (keandalan)

Yang dilakukan dengan dimensi keandalan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah pegawai atau karyawan PDAM Tirtanadi memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu, kemudian standar pelayanan yang jelas, dan PDAM Tirtanadi memiliki standar pelayanan yang jelas yaitu penyedia air minum.

3) Dimensi *Responsiviness* (ketanggapan)

Dalam melakukan strategi ini memerlukan kesabaran yang kuat, karena pegawai atau karyawan PDAM Tirtanadi harus merespon pelanggan dengan baik terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan dan pegawai juga harus melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.

4) Dimensi *Assurance* (jaminan)

Dalam melakukan strategi ini pegawai memberikan jaminan tepat waktu dan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan kepada pelanggan. PDAM Tirtanadi memberikan jaminan tepat waktu misalnya waktu jatuh tempo pembayaran air setiap bulannya, dan PDAM

Tirtanadi juga memberikan jaminan biaya untuk pelanggan dan calon pelanggan baru.

#### 5) Dimensi *Empathy* (Empati)

Dalam melakukan strategi ini pegawai melayani pelanggan dengan ramah dan sopan santun kemudian mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Dalam strategi ini pegawai PDAM Tirtanadi sudah menunjukkan sikap yang ramah dan sopan santun, pegawai PDAM Tirtanadi juga ketika melayani selalu mendahulukan kepentingan pelanggan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara dan observasi, strategi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah bekerjasama dengan bank-bank seperti Bank BRI, Bank BSI, Bank Mandiri dan lainnya untuk memudahkan pelanggan dalam proses pembayaran bulanan dan memanfaatkan media *online* sebagai sistem informasi pelayanan dan pengaduan semua keluhan-keluhan pelanggan.

Tanpa adanya strategi, termasuk strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, perusahaan akan kewalahan dalam menentukan titik fokus tujuan dari perusahaan itu sendiri, begitu juga dengan PDAM Tirtanadi yang merancang strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun strategi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) PDAM Tirtanadi bekerjasama dengan Bank, untuk memudahkan pelanggan dalam proses pembayaran tanpa harus datang ke kantor
- 2) PDAM Tirtanadi mengembangkan/mengupgrade sistem informasi layanan pelayanan dengan memanfaatkan media online, seperti shoopee, lazada, toko pedia dan lainnya untuk proses pembayaran bagi pelanggan, kemudian untuk informasi, menyampaikan keluhan-keluhan keluhan pelanggan melalui Facebook, WhatsApp dan lainnya.
- 3) PDAM Tirtanadi menyediakan layanan online untuk pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan-keluhan, serta sebagai sistem informasi
- 4) PDAM Tirtanadi memberikan fasilitas yang baik kepada pelanggan
- 5) PDAM Tirtanadi memberikan respon yang baik kepada pelanggan
- 6) PDAM Tirtanadi memberikan kemudahan bagi pelanggan PDAM Tirtanadi
- 7) Mendahulukan kepentingan pelanggan dari pada kepentingan pribadi
- 8) Memberikan jaminan tepat waktu kepada pelanggan
- 9) Memberikan jaminan biaya dalam melayani pelanggan
- 10) Penambahan pegawai (SDM) teknisi berkualitas

Berdasarkan strategi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah bekerjasama dengan bank-bank yang ada di padangsidempuan serta memanfaatkan media *online* sebagai sistem informasi untuk memudahkan pelanggan PDAM Tirtanadi tanpa harus datang lagi ke kantor untuk membayar tagihan air bulanan, dan untuk informasi dan menyampaikan

keluhan-keluhan pelanggan melalui media *online* yang disediakan oleh PDAM Tirtanadi.

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi penganut peneliti adalah Armina Diana Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Gresik (Studi Pada Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum Kab. Gresik):

Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Kab. Gresik menggunakan strategi dengan teori 5 dimensi yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dalam meningkatkan kualitas pelayanan PDAM

Kab. Gresik, PDAM Giri Tirta Kab. Gresik memiliki titik lemah yaitu dari dimensi keandalan, daya tanggap dan empati yang banyak dikeluhkan oleh pelanggan, strategi Giri Tirta Kab, Gresik yaitu menciptakan *automating quality*, mengembangkan/mengapgrade sistem informasi layanan pelayanan.

Strategi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan adalah bekerjasama dengan bank-bank yang ada di padangsidimpuan serta memanfaatkan media online sebagai sistem informasi dan proses pembayaran untuk memudahkan pelanggan, dan selalu mendahulukan kepentingan pelanggan dari pada kepentingan pribadi, pegawai memudahkan pelanggan dalam proses pelayanan, serta memberikan jaminan tepat waktu dan memberikan jaminan biaya dalam melayani pelanggan diharapkan pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan.

Secara keseluruhan jika semua pegawai/karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan melakukan semua strategi-strategi yang digunakan oleh PDAM Tirtanadi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi kepada pelanggan akan meningkat.

Jumlah pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan sebanyak 11.000 pelanggan, PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan menyalurkan air untuk pelanggan di bagian Padangsidimpuan Selatan dan Padangsidimpuan Utara, untuk pembayaran rekening dimulai dari tanggal 1-30 setiap bulannya. Adapun pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi kepada pelanggan adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan pemasangan baru

PDAM Tirtanadi menyediakan pelayanan pemasangan baru untuk pelanggan dan tarif yang harus dibayar pelanggan untuk mendapatkan pelayanan atau menjadi pelanggan (pelanggan baru) yaitu ada dua macam, yang pertama namanya pasang baru normal, pasang baru normal ini artinya calon pelanggan yang di depan rumahnya melintasi ataupun ada pipa distribusi maka biayanya yang berlaku saat ini Rp 1.750.000 sampai meter air, yang kedua jika di depan rumah calon pelanggan tidak ada pipa distribusi di depan rumahnya maka pelanggan itu harus membayar biaya distribusi, dan biayanya tidak bisa dijamin karena harus dihitung dulu berapa panjangnya, berapa ukuran pipa yang harus dibutuhkan, berapa aksesoris yang dibutuhkan jadi

dihitung itu dulu oleh karyawan yang mensurvei setelah dihitung barulah kita tahu berapa biaya yang harus ditanggung pelanggan, dan setelah kita tahu berapa biaya tersebut kemudian ditambah dengan yang Rp 1.750.000 .

b. Pelayanan pengaduan

PDAM Tirtanadi menyediakan layanan pengaduan baik melalui *online* maupun secara langsung.

c. Pelayanan kerusakan PAM

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai PDAM Tirtanadi bahwa PDAM Tirtanadi memberikan pelayanan kerusakan PAM untuk pelanggan yang mengalami kerusakan dan PDAM memberikan jaminan waktu terhadap pelayanan tersebut.

d. Pelayanan pembayaran

PDAM Tirtanadi menyediakan pelayanan pembayaran secara online dan offline atau secara langsung, pembayaran online tersebut bisa melalui bank-bank, melalui shopee, lazada, indimaret dan lainnya.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan pada pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian tersebut, antara lain:



1. Adanya keterbatasan penelitian dengan metode yang dilakukan dan terkadang jawaban yang diberikan oleh informan tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
2. Dalam proses pengumpulan data sulit menemukan buku dan referensi mengenai judul penelitian.

Hasil penelitian ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan peneliti dari hal pengetahuan, di samping itu peneliti belum memiliki pengalaman dalam menulis karya ilmiah terutama dalam pengkajian teori, pengamatan, pengolahan data.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dalam bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidempuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah PDAM Tirtanadi menggunakan strategi lima dimensi yaitu dimensi *Realibility* (keandalan) PDAM Tirtanadi memanfaatkan media online, seperti shoopee, lazada, toko pedia dan lainnya untuk proses pembayaran bagi pelanggan, dan bekerjasama dengan Bank. *Responsivisness* (daya tanggap) PDAM Tirtanadi menyediakan layanan online untuk pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan-keluhan, dan menanyakan informasi seputar PDAM Tirtanadi, PDAM Tirtanadi memberikan respon yang baik kepada pelanggan dengan cepat, tepat, dan cermat. *Assurance* (jaminan) PDAM Tirtanadi memberikan jaminan tepat waktu kepada pelanggan, Memberikan jaminan biaya dalam melayani pelanggan. *Empathy* (empati) PDAM Tirtanadi, mendahulukan kepentingan pelanggan dari pada kepentingan pribadi, PDAM Tirtanadi melayani pelanggan dengan sikap ramah dan sopan santun. *Tangibles* (bukti langsung) PDAM Tirtanadi memberikan kemudahan bagi pelanggan PDAM Tirtanadi dengan memanfaatkan media *online*. mendahulukan kepentingan pelanggan dari pada kepentingan pribadi.

## **B. Saran**

Saran yang dapat diajukan sebagai bahan pertimbangan oleh berbagai pihak yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan PDAM Tirtanadi
  - a. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta terus melakukan dan memberikan pelayanan yang terbaik guna mengungguli persaingan.
  - b. Memperhatikan dan mendengarkan setiap keluhan pelanggan agar dapat memengaruhi pelanggan yang baru dan memanfaatkan internet dalam melakukan atau meningkatkan pelayanan.
  - c. Cepat tanggap terhadap ancaman yang ada di sekitar.

2. Akademik

Saran bagi peneliti selanjutnya yaitu dapat mengembangkan penelitian mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih inovatif menggunakan metode-metode baru dan pendekatan-pendekatan yang lebih variatif untuk dapat merumuskan strategi. Penggunaan dalam teori agar lebih berkembang dan referensi yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Abdullah. 2004. *Tafsir Ibnu Katsir*. Bogor : Pustaka Imam Asy-Syafi'I.
- Ahmad Ahyar & Ahmad Najibullah. 2021. *Fikih Madrasah Tsanawiyah*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Agus Dwiyanto. 2021. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada Universitas Press.
- A.Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Gabungan*. Jakarta : Kencana.
- Azhari Akmal Tarigan. 2012. *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Al-Qur'an*, Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Beni Ahmad Saebani, dkk, *Metode Penelitian*. 2018. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Brata Adya Atep. 2019. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Burhan Bungin. 2016. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada. Media Group
- Departemen Agama RI. 2008. *Al- Qur'an Dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro.
- Departemen Agama RI. 2005 *Al- Qur'an Dan Terjemahannya*. Bandung: PT. Syaamil Cipta Media.
- Ermawati Ristie & Setia Awluddin. 2018. *Sistem Penyediaan Air Minum*. Magelang: Unimma Press.
- FG. Winarno. 2016. *Memanen Air Hujan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Freddy Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- H. Nashar. 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Jawa Timur* : Duta Media Publishing.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Kamaruddin Selling. Dkk. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Public*, Jawa Timur: Qiara Media.
- Kasiram Moh. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi IV*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kotler and Fandy Tjiptono. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Majalah Info Bisnis.
- Kyawati Theresia Pyn & Wahadama putera Shirley. 2015. *Utilitas Bangunan Modul Plumbing*, Cibubur: GriyaKreasi.
- M. Farid Nasrulloh & Fitri Umardiyah. 2020. *Efektivitas Strategis Pembelajaran Think Talk Write*. Jawa Timur : LPPM Universitas KH.A. Wahab Hasbullah
- Manullang. M. 2016. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Perdana Publishing.
- Moleong. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya Difset.
- Muhammad Yusuf Saleh dan Miah Said. 2019. *Konsep Dan Strategi Pemasaran* . Makassar: CV Sah Media.
- N. M. Nasution. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi 12* . Yogyakarta: PT Indeks.
- Sudarso Ansdrasan. Dkk. 2021. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Sudirman. 2016. *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: PT. Leutika Nouvalitera.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. 2016. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Suryabrata Sumadi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.

Wahyu Purhantara. 2010. *Metologi Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Zaid, SM. 2021. *Ekuitas Merek Dan Advokasi Pelanggan*. Jawa Timur : Academia Publication.

### **Sumber Jurnal**

Eko Mas, Fournita Agustina, and Yudi Sapta Pranoto. 2018. Strategi Pemasaran Usaha Kecil Menengah Kerajinan Rotan Yang Berbasis Potensi Lokal Studi Kasus Kelurahan Delas Kecamatan Air Gegas Kabupaten Bangka Belitung. *Jurnal PASTI* Volume 12, no. 3.

Hardianto F Firdaus. 2017. *Strategi PDAM Meningkatkan Kualitas Air Bersih Untuk Menunjang Pembangunan Di Kota Wisata (Studi Pada Kantor PDAM Kota Batu)*". Jurnal: Volume 6 Nomor 2 ISSN.

Muhammad Isa. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar "Potensi" Panyabungan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, Vol. 5 No. 1.

Neng, Sandra. 2019. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Air Bersih oleh PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol. 6, No. 3.

Pri Utami. 2021. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Dan Kantor Pertahanan Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, Vol. 11 No. 1.

Rodame Monitorir Napitupulu, Winda Sari, dan Ikhwanuddin Harahap. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, Vol. 4 No. 2.

Triyadi. 2019. Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Sekolah Tenis Jakarta Internasional Tennis Academy. *Jurnal Ekonomi Efektif*, Vol. 2 No. 1.

Yanri Pagappong. 2015. *Peningkatan Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan harapan Baeru Kecamatan Loa Janan Ilir Samarinda Seberang*. Jurnal Ilmu Pemerintah.

Zuhrotun Nisak. 2017. Analisis SWOT untuk Menentukan Strategi Kompetitif. Volume 3, no. 2.

Sunardi dan Sri Handayani, Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 4. No. 3, 2013.

### **Sumber Lain**

Badan Pusat Statistik. *Perkembangan Beberapa Indikator Utama Sosial-Ekonomi Indonesia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik. 2016.

Cut, Rima, Melati. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*. Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

*Global Climate Change*. Diakses Tanggal 10 Oktober 2021, Dari [Www.Unesco.Org](http://www.unesco.org).

[https://www.academia.edu/26144112/ Smart City Menuju Kota Kita Yang Dinamis Dan Smart Kota Yang Menjadi Impian Masyarakat](https://www.academia.edu/26144112/Smart_City_Menuju_Kota_Kita_Yang_Dinamis_Dan_Smart_Kota_Yang_Menjadi_Impian_Masyarakat).

Imam Mulyana, “*Menghapus Konsep Strategi*” Artikel diakses pada 1 Juli 2019 dari [www.id.shvoong.com](http://www.id.shvoong.com).

Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Lalu, Guranda, Wira, Bakti. 2020. *Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh PT. Surya Citra Madani Yogyakarta Tahun 2018-2019*. Skripsi Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Lilis, Angriani. 2021. *Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Kabupaten Bulukumba*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar.

Novita, Suci, Wulandari. 2020. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Swalayan KUD Sukamaju Gelanggor Sukorejo Ponorogo*. Skripsi Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

Portal Sanitasi Indonesia, Sanitasi Dan Sustainable Development Goals (Sdgs). Diakses Tanggal 10 Oktober 2021, Dari [Http://Www. Sanitasi. Or. Id/?P=709](http://www.sanitasi.or.id/?P=709).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Bersih.

Rochmi, MN, *Akses Air Bersih Masih Jauh Dari Target*. Diakses Dari [Https://Beritagar.Id/Editor/Hapuskan-Penyebab-Ekonomi-Biaya-Tinggi](https://beritagar.id/editor/hapuskan-penyebab-ekonomi-biaya-tinggi), 2021.

Sumber dari PDAM Tirtanadi Padangsidempuan, wawancara dengan Ibu Kholijah Hutagalung sebagai Ass. I Umum dan Sistem Manajemen, Pada tanggal 13 Juli 2022.

<https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20170727104945-260-230647/tiga-syarat-penting-tentukan-kualitas-air-minum-kemasan>. Diakses pada hari Rabu, Tanggal 31 Agustus 2022, Jam 10:47 WIB.

Dwi Ananda Suci, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan E-KTP (Studi Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram, Skripsi Universitas Muhamadiyah Mataram, 2022.

Wawancara dengan Ade selaku pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidempuan, Tanggal 1 Juli 2022, Pukul 13.25.

Wawancara dengan Yulia selaku pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidempuan, Tanggal 1 Juli 2022, Pukul 13.35.

Wawancara dengan Siti selaku pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidempuan, Tanggal 1 Juli 2022, Pukul 13.40.

Wawancara dengan Saroh selaku pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidempuan, Tanggal 6 Juli 2022, Pukul 10.10.

Wawancara dengan Sangkot selaku pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidempuan, Tanggal 6 Juli 2022, Pukul 10.15.

Wawancara dengan Fadilah selaku pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidempuan, Tanggal 6 Juli 2022, Pukul 10.25.

Wawancara dengan Yuni selaku pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidempuan, Tanggal 6 Juli 2022, Pukul 10.35.

Wawancara dengan Rosidah selaku pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidempuan, Tanggal 6 Juli 2022, Pukul 13.50.



Wawancara dengan Sulitno Laiya selaku Kabag. Pemasaran dan Hubungan  
Langgan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan,  
Tanggal 14 Juli 2022, Pukul 14.30.

Wawancara dengan Eka Sri Sartika selaku Staf pemasaran dan hubungan  
langganan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan,  
Tanggal 15 Juli 2022, Pukul 11.30.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Pribadi

Nama : Jummira Yanti Hasibuan  
Nim : 17 402 00128  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Anak Ke : 6 dari 12 bersaudara  
Tempat/ Tanggal Lahir : Paringgonan, 15 Februari 1999  
Alamat : Paringgonan, Kec. Ulu Barumun. Kab. Padang  
Lawas  
Agama : Islam  
Telepon/No.HP : 085262859180  
Email. : [jummirayanti3@gmail.com](mailto:jummirayanti3@gmail.com)

### B. Nama Orang Tua

Nama Ayah : Sutan Kali Bangun Hasibuan  
Nama Ibu : Mas Jempol Hasibuan  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Alamat : Paringgonan, Kec. Ulu Barumun, Kab. Padang  
Lawas

### C. Pendidikan

Tahun 2005-2011 : SDN 0611 Tapian Jorbing  
Tahun 2011-2014 : Mts.S. NU. Paringgonan  
Tahun 2014-2016 : MAS. NU. Paringgonan  
Tahun 2017-2022 : Program Sarjana (S-1) Ekonomi Syariah,  
Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Seykh Ali  
Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

**Motto Hidup** : Keajaiban adalah nama lain dari kerja keras ☺.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

nomor : 1742 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/06/2022  
: Mohon Izin Riset

27 Juni 2022

**1. Kepala PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan**

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Jummira Yanti Hasibuan  
NIM : 1740200128  
Semester : X (Sepuluh)  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan judul: "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Hasibuan:  
Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 3154/In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/12/2021 22-Desember 2021  
Lampiran : -  
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth. Ibu;

1. Rodame Monitorir Napitupulu : Pembimbing I
2. Sry Lestari : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Jummira Yanti Hasibuan  
NIM : 1740200128  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan.

Untuk itu, diharapkan kepada Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an-Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
  
Abdul Nasser Hasibuan  


Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

## SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN

Pernyataan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Jummira Yanti Hasibuan  
NIM : 1740200128  
Semester : XI (Sebelas)  
Jurusan : Ekonomi Syariah

Pernyataan tersebut telah melakukan penelitian/riset dimulai dari bulan Juni 2022 sampai Juli 2022 di PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan dengan judul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidimpuan".

Surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

PDAM Tirtanadi  
Cabang Tapanuli Selatan



Nurul Kausar Daulay  
Kepala Cabang



106.6/CTS/VI/2022.

: Izin Riset.

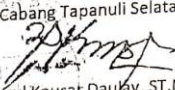
Padangsidempuan, 29 Juni 2022.

Kepada Yth :  
Bpk. Abdul Nasser Hasibuan  
Wakil Dekan Fakultas Ekonomi  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
Jl. H. T. Rizal Burdin Km. 4,5 Sihitang  
di --  
Padangsidempuan.

Sehubungan dengan surat saudara nomor : 1742/In.14/G.1/G.4c/TL.00/06/2022 tanggal 27 Juni 2022, perihal mohon izin riset di Kantor PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan.

Berkenaan dengan hal diatas, dapat kami beritahukan kepada Bapak bahwa kami menerima Mahasiswa/i untuk memberikan data yang diperlukan demi menyelesaikan skripsi dengan judul : "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Padangsidempuan".

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terimakasih.

PDAM Tirtanadi  
Cabang Tapanuli Selatan  
  
Ndrul Kausar Daulay, ST.Msi  
Kepala Cabang  


Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara  
**CABANG TAPANULI SELATAN**  
Telp. (0634) 21297 - 21865 Fax (0634) 21297  
Padang Sidempuan tirtanadi@pdamtirtanadi.co.id Halo Tirtanadi 1500-922

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA PDAM TIRTANADI CABANG TAPANULI  
SELATAN PADANGSIDIMPUAN**

**PEDOMAN WAWANCARA**

**A. Karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan  
Padangsidempuan**

1. Bagaimana strategi PDAM Tirtanadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan ?
2. Bagaimana karyawan PDAM Tirtanadi dalam melayani pelanggan ?
3. Apakah pegawai PDAM Tirtanadi memberikan kemudahan dalam melayani pelanggan ?
4. Bagaimana respon atau tanggapan pegawai PDAM dalam menanggapi keluhan-keluhan pelanggan ?
5. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?
6. Berapa tarif atau biaya yang harus dibayar pelanggan agar mendapatkan pelayanan dari PDAM Tirtanadi ?
7. Apakah ada sanksi yang harus dibayar pelanggan kepada pihak PDAM jika terlambat membayar tagihan bulanan ?
8. Ketika sedang memberikan pelayanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pelanggan dari pada kepentingan pribadi ?
9. Apakah PDAM menyediakan layanan secara online ?
10. Apa saja kelebihan dan kekurangan dari layanan online ?

**LAMPIRAN II**  
**Hasil Wawancara Dengan Informan**

1. Nama Informan : Sulitno Laiya

Tanggal : 14 Juli 2022

	<b>Materi Wawancara</b>
Peneliti	Bagaimana strategi PDAM Tirtanadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan ?
Informan	Strategi PDAM untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan yaitu saat ini kita sudah banyak bekerja sama dengan bank agar pelanggan bisa membayar rekeningnya tanpa harus datang ke kantor, bisa dari bank Sumut, bank BRI, bank BNI dan bank-bank lainnya, juga kita manfaatkan atau kerjasama seperti indomaret, alfamidi ini juga manfaatnya untuk memudahkan pelanggan, kami juga menyediakan layanan bantuan melalui online untuk pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan dan butuh pelayanan
Peneliti	Bagaimana karyawan PDAM Tirtanadi dalam melayani pelanggan ?
Informan	Untuk melayani pelanggan tentu harus menyiapkan diri, ketika melayani pelanggan kita bertanya apakah ada keluhannya, dan jika ada kita akan menanyakan identitasnya, dan kami sebagai karyawan membenahi diri, meningkatkan pengetahuan tentang internet
Peneliti	Apakah karyawan PDAM Tirtanadi memberikan kemudahan dalam melayani pelanggan ?
Informan	Iya tentu saja kita memberikan kemudahan dalam melayani pelanggan, kami menyediakan layanan dari indomaret, bank-bank untuk memudahkan pelanggan
Peneliti	Bagaimana respon atau tanggapan pegawai PDAM dalam



	menanggapi keluhan-keluhan pelanggan ?
Informan	Respon kami menanggapi keluhan-keluhan pelanggan kami selalu berusaha cepat, dan terselesaikan keluhannya, seperti keluhan pelanggan yang tadi mati air , kita langsung laporkan dan langsung ditanggapi oleh bagian terkait, jadi kita selalu berusaha bagaimana keluhan pelanggan itu secepatnya bisa diatasi sehingga pelanggan senang dan puas dengan pelayanan kita
Peneliti	Apakah ada jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?
Informan	Iya ada, kalau air mati contohnya itu jaminan waktunya itu tidak boleh lebih dari 1 kali 24 jam, pelanggan harus sudah mendapatkan airnya kembali, tetapi kadang-kadang di dalam pelaksanaannya kadang-kadang memang tidak 100% karena melihat keluhannya contohnya airnya mati rupanya bukan di daerah dia ataupun bukan di rumah itu sendiri mati tetapi karena pipa transmisi, dan jika penyebab air mati adalah pipa transmisi maka jaminan waktunya tidak 1 kali 24 jam lagi, karena jaminan waktu itu diberikan dilihat dari kasusnya
Peneliti	Berapa tarif atau biaya yang harus dibayar pelanggan agar mendapatkan pelayanan dari PDAM Tirtanadi ?
Informan	Tarif yang harus dibayar pelanggan untuk mendapatkan pelayanan atau menjadi pelanggan yaitu ada dua macam, yang pertama namanya pasang baru normal, pasang baru normal ini artinya calon pelanggan yang di depan rumahnya melintasi ataupun ada pipa distribusi maka biayanya yang berlaku saat ini Rp 1.750.000 sampai meter air, yang kedua jika di depan rumah calon pelanggan tidak ada pipa distribusi di depan rumahnya maka pelanggan itu harus membayar biaya distribusi, dan biayanya tidak bisa di jamin karena harus dihitung dulu berapa panjangnya, berapa ukuran pipa yang harus dibutuhkan, berapa aksesoris yang dibutuhkan jadi dihitung itu dulu oleh karyawan yang mensurvei setelah dihitung barulah kita tahu berapa biaya yang harus ditanggung pelanggan, dan setelah kita tahu berapa biaya tersebut kemudian ditambah dengan yang Rp 1.750.000

Peneliti	Apakah ada sanksi yang harus dibayar pelanggan kepada pihak PDAM jika terlambat membayar tagihan bulanan ?
Informan	Iya, jika pelanggan tidak membayar setiap bulan ataupun kalo terlambat, sanksinya itu ada bagiannya sesuai dengan golongan tarifnya, ada golongan tarif sosial, ada golongan tarif rumah tangga, ada golongan tarif niaga
Peneliti	Ketika sedang memberikan pelayanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pelanggan dari pada kepentingan pribadi ?
Informan	Kami selalu berusaha mendahulukan kepentingan pelanggan, karena pelanggan itu kan bagi kita merekalah raja yang harus kita layani, tentu kita harus mengutamakan kepentingan pelanggan dari pada kepentingan pribadi, seperti kalau ada keluhan pelanggan ketika di jam istirahat seperti yang tadi kita akan melayani pelanggan dan kita tunda dulu istirahatnya, dan untuk loket ataupun di pengaduan itu biasanya kita buka melalui satpam baik di hari libur pelanggan bisa menyampaikan keluhan, untuk pengaduan dan yang melayani pengaduan pelanggan selalu jalan dalam 24 jam dilayani oleh petugas toring yang kami sediakan
Peneliti	Apakah PDAM menyediakan layanan secara online ?
Informan	Iya PDAM menyediakan layanan online
Peneliti	Apa saja kelebihan dan kekurangan dari layanan online ?
Informan	Kelebihan layanan online ini untuk pelanggan sendiri mereka jadi lebih mudah untuk menyampaikan

	<p>keluhan-keluhan mereka, kemudian proses pelayanan untuk pembayaran air jadi lebih cepat, dan untuk kekurangannya sendiri jika jaringan eror atau bermasalah jadi kita sebagai karyawan yang memberikan pelayanan jadi lama merespon pelanggan</p>
Peneliti	<p>Apakah kualitas pelayanan di PDAM Tirtanadi Mengalami peningkatan atau sebaliknya ?</p>
Informan	<p>Kualitas pelayanan di PDAM Tirtanadi ini secara signifikan meningkatkan karena kita sudah bisa menggunakan media sosial, seperti pembayaran sudah bisa melalui online sudah tidak seperti dulu lagi, karena dulu pelanggan harus membayar langsung dan mengantri ke loket PDAM karena dulu PDAM hanya mempunyai satu loket, dan sekarang pembayaran sudah bisa melalui Bank, ATM, di Indomaret, dan pendaftaran bagi pelanggan baru bisa melalui media online di My Tirtanadi.</p>

2. Nama Informan : Eka Sri Sartika

Tanggal : 15 Juli 2022

	<b>Materi Wawancara</b>
Peneliti	Apakah syarat yang diajukan PDAM Tirtanadi kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan/jasa dari PDAM ?
Informan	Untuk mendapatkan pelayanan dari PDAM Tirtanadi masyarakat harus mendaftar terlebih dahulu dengan syarat-syarat yang telah ditentukan seperti Fotocopy KTP 1 lembar dan mengisi formulir pendaftaran pengguna PDAM Tirtanadi, dan membayar uang formulir sebesar Rp.10.000.
Peneliti	Apakah karyawan yang memberikan pelayanan di PDAM Tirtanadi sudah menunjukkan tanggung jawab dengan maksimal ?
Informan	Karyawan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan sudah menunjukkan tanggung jawabnya semaksimal mungkin.
Peneliti	Bagaimana dengan akses informasi pelayanan di PDAM Tirtanadi ?
Informan	Akses informasi pelayanan di PDAM ini sudah semakin bagus dan meningkat karena adanya media online atau layanan online.
Peneliti	Strategi seperti apa yang digunakan PDAM Tirtanadi untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?
Informan	Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan membuat rancangan ataupun strategi yaitu seperti adanya bukti langsung, bukti langsung itu seperti fasilitas dan perlengkapan yang disediakan perusahaan, memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan, memberikan pelayanan dengan cepat, dan mendengar dan menanggapi setiap keluhan pelanggan dan memberikan tindakan secepat mungkin.

3. Nama Informan : Ade Safitri

Tanggal : 1 Juli 2022

	<b>Materi Wawancara</b>
Peneliti	Bagaimana respon atau sikap pegawai PDAM saat memberikan pelayanan kepada bapak/ibu ?
Informan	Respon atau sikap pegawai PDAM Tirtanadi baik dan sopan, mereka juga mendengarkan keluhan dari pelanggan namun tidak cepat membuat tindakan.
Peneliti	Apakah pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi sesuai dengan harapan ibu/bapak ?
Informan	Belum sepenuhnya sesuai karena keluhan-keluhan yang saya sampaikan tidak cepat ditangani.
Peneliti	Apa alasan ibu/bapak memilih berlangganan dengan PDAM Tirtanadi ?
Informan	Karena pdam Tirtanadi perusahaan air yang terdekat dari rumah saya.
Peneliti	Apa syarat yang diajukan calon pengguna/pelanggan untuk mendapatkan pelayanan/jasa ?
Informan	Fotocopy KTP 1 lembar, dan mengisi formulir pendaftaran pengguna PDAM Tirtanadi dan formulirnya seharga Rp. 10.000.
Peneliti	Bagaimana PDAM Tirtanadi menanggapi dan menangani keluhan ibu/bapak sebagai pengguna atau pelanggan ?
Informan	Mereka menanggapi keluhan-keluhan pelanggan dengan baik, namun kalau menangani menurut saya kurang cepat.
Peneliti	Bagaimana menurut ibu/bapak konsistensi karyawan PDAM Tirtanadi dalam melayani

	pelanggan ?
Informan	Mereka konsisten dalam melayani
Peneliti	Apakah menurut ibu/bapak pelayanan yang disediakan PDAM Tirtanadi mengalami peningkatan atau sebaliknya ?
Informan	Menurut saya belum sepenuhnya meningkatkan, dibagian layanan pembayaran atau pendaftaran menurut saya sudah meningkat karena adanya layanan online yang disediakan, namun dibagian layanan pendistribusian air belum meningkat karena air yang disalurkan kadang-kadang berkeruh mungkin karena faktor cuaca dan air yang disalurkan sering mengalami kemacetan.
Peneliti	Menurut ibu/bapak apa kelebihan atau kekuatan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Kelebihannya mereka melayani pelanggan dengan baik dan sopan, kekuatannya PDAM Tirtanadi merupakan satu satunya PDAM di Sidimpuan.
Peneliti	Menurut ibu apa kelemahan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Kelemahannya mereka kurang cepat menangani keluhan pelanggan.
Peneliti	Menurut ibu apa peluang pada PDAM Tirtadai ?
Informan	Peluangya beberapa warga bisa kerja disana sebagai pekerja lepas.
Peneliti	Menurut ibu apa ancaman pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Menurut saya ancaman dibagian pelayanan, jika kami terlambat membayar air bulanan lebih dari 3 bulan maka saluran air akan diputuskan.

4. Nama Informan : Yulia

Tanggal : 1 Juli 2022

	<b>Materi Wawancara</b>
Peneliti	Bagaimana respon atau sikap pegawai PDAM saat memberikan pelayanan kepada bapak/ibu ?
Informan	Menurut saya respon dan sikap mereka sangat baik.
Peneliti	Apakah pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi sesuai dengan harapan ibu/bapak ?
Informan	Menurut saya pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi dari segi pembayaran sudah sesuai dengan yang diinginkan, namun dibagian pendistribusian airnya belum sesuai yang diinginkan karena pipa jaringan air bersih yang disalurkan akhir-akhir ini sering mengalami keruskan atau kebocoron dan kadang tersumbat.
Peneliti	Apa alasan ibu/bapak memilih berlangganan dengan PDAM Tirtanadi ?
Informan	Karena PDAM ini airnya bersih dan juga dekat dengan rumah saya.
Peneliti	Apa syarat yang diajukan calon pengguna/pelanggan untuk mendapatkan pelayanan/jasa ?
Informan	Fotocopy KTP 1 lembar, dan mengisi formulir pendaftaran pengguna PDAM Tirtanadi dan formulirnya seharga Rp. 10.000.
Peneliti	Bagaimana PDAM Tirtanadi menanggapi dan menangani keluhan ibu/bapak sebagai pengguna atau pelanggan ?
Informan	Menurut saya mereka menanggapi keluhan dengan

	baik, namun menanganinya kurang cepat.
Peneliti	Bagaimana menurut ibu/bapak kekonsistenan karyawan PDAM Tirtanadi dalam melayani pelanggan ?
Informan	Mereka konsistem dalam melayani pelanggan
Peneliti	Apakah menurut ibu/bapak pelayanan yang disediakan PDAM Tirtanadi mengalami peningkatan atau sebaliknya ?
Informan	Menurut saya layanan yang PDAM Tirtanadi berikan mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya, karena sudah menyediakan media online sehingga memudahkan pelanggan untuk melakukan pembayaran tanpa harus datang langsung ke kantor PDAM lagi.
Peneliti	Menurut ibu/bapak apa kelebihan atau kekuatan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Kelebihan atau kekuatannya pelayanannya baik, pegawainya sopan dan dermawan.
Peneliti	Menurut ibu apa kelemahan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Menurut saya kelemahannya pipanya sering bocor.
Peneliti	Menurut ibu apa peluang pada PDAM Tirtadai ?
Informan	Menurut saya peluangnya masyarakat bisa kerja disana.
Peneliti	Menurut ibu apa ancaman pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Ancamannya kekeringan air.



5. Nama Informan : Siti

Tanggal : 1 Juli 2022

	<b>Materi Wawancara</b>
Peneliti	Bagaimana respon atau sikap pegawai PDAM saat memberikan pelayanan kepada bapak/ibu ?
Informan	Respon mereka cukup baik dan mereka juga sopan
Peneliti	Apakah pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi sesuai dengan harapan ibu/bapak ?
Informan	Menurut saya pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi belum sesuai dengan harapan saya, walaupun pembayaran air dilakukan satu kali dalam satu bulan dan pihak PDAM Tirtanadi memberikan keringanan untuk pelanggan dan dalam waktu tiga bulan, karena air yang mereka salurkan kerumah warga sering mengalami kemacetan dan kadang mati.
Peneliti	Apa alasan ibu/bapak memilih berlangganan dengan PDAM Tirtanadi ?
Informan	Alasan saya karena airnya bersih dan layak konsumsi namun dimusim hujan airnya kadang-kadang berkeruh juga.
Peneliti	Apa syarat yang diajukan calon pengguna/pelanggan untuk mendapatkan pelayanan/jasa ?
Informan	Fotocopy KTP 1 lembar, dan mengisi formulir pendaftaran pengguna PDAM Tirtanadi dan formulirnya seharga Rp. 10.000.
Peneliti	Bagaimana PDAM Tirtanadi menanggapi dan menangani keluhan ibu/bapak sebagai pengguna atau pelanggan ?

Informan	Pegawai PDAM Tirtanadi menanggapi keluhan saya dengan baik, mungkin karena rumah saya jauh dari pusat penyaluran air makanya sering macet.
Peneliti	Bagaimana menurut ibu/bapak kekonsistenan karyawan PDAM Tirtanadi dalam melayani pelanggan ?
Informan	Menurut saya mereka konsisten dalam melayani.
Peneliti	Apakah menurut ibu/bapak pelayanan yang disediakan PDAM Tirtanadi mengalami peningkatan atau sebaliknya ?
Informan	Dalam beberapa hal mungkin mengalami peningkatan seperti dibagian pelayanan pembayaran dan pendaftaran mengalami peningkatan karena adanya layanan online yang disediakan baik melalui bank maupun pembayaran di indomaret, dan pihak PDAM memberikan keringan kepada pelayan untuk melakukan pembayaran paling lambat dalam jangka waktu 3 bulan, namu dibagian pelayanan pendistribusian air yang dialirkan PDAM Tirtanadi belum mengalami peningkatan karena masih banyak pelanggan yang mengeluhkan hal yang sama yaitu seringnya pelanggan mengalami kemacetan air, dan pipa bocor.
Peneliti	Menurut ibu/bapak apa kelebihan atau kekuata pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	PDAM Tirtanadi menyediakan layanan online.
Peneliti	Menurut ibu apa kelemahan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Air yang disalurkan kerumah-rumah warga sering macet.
Peneliti	Menurut ibu apa yang peluang pada PDAM Tirtadai ?

Informan	PDAM Tirtanadi memeberikan lapangan pekerjaan untuk masyarakat.
Peneliti	Menurut ibu apa ancaman pada pelayanan PDAM Tirtanadi ?
Informan	Kekeringan sumber air.

6. Nama Informan : Saroh

Tanggal : 6 Juli 2022

	<b>Materi Wawancara</b>
Peneliti	Bagaimana respon atau sikap pegawai PDAM saat memberikan pelayanan kepada bapak/ibu ?
Informan	Menurut saya Respon para pegawai PDAM Tirtanadi baik sikap mereka juga sopan
Peneliti	Apakah pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi sesuai dengan harapan ibu/bapak ?
Informan	Menurut saya pelayanan yang diberikan PDAM kepada saya selaku pelanggan baik karena karyawan yang ada disana baik, sopan dan ramah namu dibagian pelayanan pendistribusian air Menurut saya kurang baik dan kurang memuaskan karena air dari PDAM sering macet atau mati, dan tetangga saya juga merasakan hal yang sama.
Peneliti	Apa alasan ibu/bapak memilih berlangganan dengan PDAM Tirtanadi ?
Informan	Alasan saya karena PDAM Tirtanadi memberikan pelayanan yang baik dan cepat tanggap terhadap keluhan-keluhan pelanggan.
Peneliti	Apa syarat yang diajukan calon pengguna/pelanggan untuk mendapatkan pelayanan/jasa ?
Informan	Fotocopy KTP 1 lembar, dan mengisi formulir pendaftaran pengguna PDAM Tirtanadi daan formulirnya seharga Rp. 10.000.
Peneliti	Bagaimana PDAM Tirtanadi menanggapi dan menangani keluhan ibu/bapak sebagai pengguna atau pelanggan ?
Informan	Mereka menanggapi keluhan pelanggan sangat baik dan menanganinya dengan baik tapi tidak begitu

	cepat.
Peneliti	Bagaimana menurut ibu/bapak kekonsistenan karyawan PDAM Tirtanadi dalam melayani pelanggan ?
Informan	Konsisten
Peneliti	Apakah menurut ibu/bapak pelayanan yang disediakan PDAM Tirtanadi mengalami peningkatan atau sebaliknya ?
Informan	Menurut saya mengalami peningkatan, karena pihak PDAM memberikan pelayanan yang baik dan pelanggan disana ramah-ramah dan sopan, dan juga pihak PDAM memeberikan keringan kepada pelanggan.
Peneliti	Menurut ibu/bapak apa kelebihan atau kekuatan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Kelebihan dari PDAM Tirtanadi adalah PDAM Tirtanadi satu-satunya PDAM di Padangsidempuan ini.
Peneliti	Menurut ibu apa kelemahan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Kelemahannya menurut saya air yang disalurkan kadang-kadang macet atau mati.
Peneliti	Menurut ibu apa yang peluang pada PDAM Tirtadai ?
Informan	Peluangnya menurut saya dengan adanya pelayanan yang baik maka akan banyak yang mendaftar sebagai pengguna PDAM Tirtanadi.
Peneliti	Menurut ibu apa ancaman pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Ancamannya menurut saya jika pengguna PDAM Tirtanadi dari waktu ke waktu semakin bertambah banyak maka air yang disalurkan akan semakin sedikit sehingga hal itu merugikan pelanggan.

7. Nama Informan : Sangkot

Tanggal : 6 Juli 2022

	<b>Materi Wawancara</b>
Peneliti	Bagaimana respon atau sikap pegawai PDAM saat memberikan pelayanan kepada bapak/ibu ?
Informan	Respon pegawai PDAM menurut saya baik dan mendengarkan keluhan-keluhan saya.
Peneliti	Apakah pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi sesuai dengan harapan ibu/bapak ?
Informan	Menurut saya belum sesuai dengan yang saya harapkan, mungkin dibagian pelayanan tertentu seperti pembayaran dan pendaftaran pihak PDAM memang cepat tanggap, namun dibagian seperti pendistribusian air, masalah pipa bocor, air yang sering macet bahkan mati tidak ditanggapi secara serius.
Peneliti	Apa alasan ibu/bapak memilih berlangganan dengan PDAM Tirtanadi ?
Informan	Alasan saya memilih PDAM Tirtanadi karena airnya bersih.
Peneliti	Apa syarat yang diajukan calon pengguna/pelanggan untuk mendapatkan pelayanan/jasa ?
Informan	Fotocopy KTP 1 lembar, dan mengisi formulir pendaftaran pengguna PDAM Tirtanadi dan formulirnya seharga Rp. 10.000.
Peneliti	Bagaimana PDAM Tirtanadi menanggapi dan menangani keluhan ibu/bapak sebagai pengguna atau pelanggan ?
Informan	Menurut saya pihak PDAM menanggapi keluhan saya

	dengan baik, namun dibagian penanganannya cukup lama.
Peneliti	Bagaimana menurut ibu/bapak kekonsistenan karyawan PDAM Tirtanadi dalam melayani pelanggan ?
Informan	Karyawan PDAM melayani dengan konsisten.
Peneliti	Apakah menurut ibu/bapak pelayanan yang disediakan PDAM Tirtanadi mengalami peningkatan atau sebaliknya ?
Informan	Menurut saya belum sepenuhnya mengalami peningkatan, mungkin dibebberapa pelayanan memang mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya seperti sekarang sudah tersedia layanan online dan hal itu memudahkan pelanggan untuk melakukan pembayaran, namun untuk menyampaikan keluhan-keluhan ssebagai pelanggan harus datang langsung ke lokasi agar penanganan cepat dilakukan, dan untuk layanan distribusi penyediaan air belum sepenuhnya meningkat mungkin karena faktor sumber daya air yang sudah mulai sedikit.
Peneliti	Menurut ibu/bapak apa kelebihan atau kekuatan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Kelebihannya menurut saya lokasi PDAM yang strategis.
Peneliti	Menurut ibu apa kelemahan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Kelemahannya menurut saya air yang disalurkan sering macet, pipa penyaluran sering bocor dan penanganan masalah ini tidak terlalu cepat ditangani oleh pihak PDAM.

Peneliti	Menurut ibu apa peluang pada PDAM Tirtadai ?
Informan	Peluangnya masyarakat bisa mendaftar diri untuk bekerja disana.
Peneliti	Menurut ibu apa ancaman pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Semakin sedikitnya sumber air.



8. Nama Informan : Fadilah

Tanggal : 6 Juli 2022

	<b>Materi Wawancara</b>
Peneliti	Bagaimana respon atau sikap pegawai PDAM saat memberikan pelayanan kepada bapak/ibu ?
Informan	Respon pegawai PDAM sangat baik dan sikap mereka sopan.
Peneliti	Apakah pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi sesuai dengan harapan ibu/bapak ?
Informan	Menurut saya sudah sesuai dengan yang saya inginkan.
Peneliti	Apa alasan ibu/bapak memilih berlangganan dengan PDAM Tirtanadi ?
Informan	Karena pihak PDAM memeberikan keringanan kepada para pelanggan.
Peneliti	Apa syarat yang diajukan calon pengguna/pelanggan untuk mendapatkan pelayanan/jasa ?
Informan	Fotocopy KTP 1 lembar, dan mengisi formulir pendaftaran pengguna PDAM Tirtanadi daan formulirnya seharga Rp. 10.000.
Peneliti	Bagaimana PDAM Tirtanadi menanggapi dan menangani keluhan ibu/bapak sebagai pengguna atau pelanggan ?
Informan	Menurut saya mereka menanggapi keluhan dengan baik dan menangani keluhan cukup cepat.
Peneliti	Bagaimana menurut ibu/bapak kekonsistenan karyawan PDAM Tirtanadi dalam melayani pelanggan ?

Informan	Menurut saya konsisten.
Peneliti	Apakah menurut ibu/bapak pelayanan yang disediakan PDAM Tirtanadi mengalami peningkatan atau sebaliknya ?
Informan	Menurut saya seiring berkembangnya zaman pelayananan mengalami peningkatan, karena sejak covid kemaren PDAM Tirtanadi sudah menyediakan layanan online kepada pelanggan dan juga pengguna baru sehingga memudahkan pelanggan untuk melakukan pembayaran dan pendaftaran.
Peneliti	Menurut ibu/bapak apa kelebihan atau kekuatan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Menurut saya saya kekuatan PDAM Tirtadani memberikan pelayanan yang baik dan memeberikan keringanan kepada para pelanggan.
Peneliti	Menurut ibu apa kelemahan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Kelemahannya air ya ng disalurkan sering macet.
Peneliti	Menurut ibu apa peluang pada PDAM Tirtadai ?
Informan	Peluangnya sebagian dari masyarakat bisa kerja disana baik sebagai pekerja tetap dan pekerja lepas.
Peneliti	Menurut ibu apa ancaman pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Ancaman PDAM Tirtanadi mungkin kekeringan air.

9. Nama Informan : Yuni

Tanggal : 6 Juli 2022

	<b>Materi Wawancara</b>
Peneliti	Bagaimana respon atau sikap pegawai PDAM saat memberikan pelayanan kepada bapak/ibu ?
Informan	Menurut saya pegawai memberikan respon yang baik dan sikap mereka sopan.
Peneliti	Apakah pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi sesuai dengan harapan ibu/bapak ?
Informan	Menurut saya sudah sesuai dengan yang saya inginkan.
Peneliti	Apa alasan ibu/bapak memilih berlangganan dengan PDAM Tirtanadi ?
Informan	Kaerena air yang mereka salurkan layak konsumsi.
Peneliti	Apa syarat yang diajukan calon pengguna/pelanggan untuk mendapatkan pelayanan/jasa ?
Informan	Fotocopy KTP 1 lembar, dan mengisi formulir pendaftaran pengguna PDAM Tirtanadi dan formulirnya seharga Rp. 10.000.
Peneliti	Bagaimana PDAM Tirtanadi menanggapi dan menangani keluhan ibu/bapak sebagai pengguna atau pelanggan ?
Informan	Pegawai PDAM menanggapi keluhan pelanggan dengan sikap yang sopan dan baik, dan menanganinya memang tidak terlalu cepat mungkin karena banyaknya pelanggan yang menyampaikan keluhan.
Peneliti	Bagaimana menurut ibu/bapak konsistensi karyawan PDAM Tirtanadi dalam melayani

	pelanggan ?
Informan	Menurut saya konsisten.
Peneliti	Apakah menurut ibu/bapak pelayanan yang disediakan PDAM Tirtanadi mengalami peningkatan atau sebaliknya ?
Informan	Menurut saya pelayanan yang PDAM Tirtanadi berikan sudah meningkat karena berkembangnya zaman, dan pihak PDAM yang memberikan layanan online itu memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi.
Peneliti	Menurut ibu/bapak apa kelebihan atau kekuatan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Menurut saya kekuatan dari PDAM Tirtanadi airnya bersih karena langsung dari sumber pegunungan.
Peneliti	Menurut ibu apa kelemahan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Menurut saya kelemahannya pipa sering bocor.
Peneliti	Menurut ibu apa peluang pada PDAM Tirtadai ?
Informan	Peluangnya PDAM Tirtanadi bisa memberikan lapangan pekerjaan untuk masyarakat.
Peneliti	Menurut ibu apa ancaman pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Amcamannya kekeringan sumber daya air.

10. Nama Informan : Juriah

Tanggal : 6 Juli 2022

	<b>Materi Wawancara</b>
Peneliti	Bagaimana respon atau sikap pegawai PDAM saat memberikan pelayanan kepada bapak/ibu ?
Informan	Respon pegawai PDAAM cukup baik dan juga sopan.
Peneliti	Apakah pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi sesuai dengan harapan ibu/bapak ?
Informan	Pelayanan yang diberikn PDAM Tirtanadi memeing sangat baik dan sama-sama menguntungkan baik untuk masyarakat dan perusahaan itu sendiri, namun belum sepenuhnya sesuai dengan yang saya inginkan.
Peneliti	Apa alasan ibu/bapak memilih berlangganan dengan PDAM Tirtanadi ?
Informan	Alasan saya memilih berlangganan dengan PDAM Tirtanadi karena pelayanan yang baik dan selain itu juga mereka memberikan keringanan kepada para pelanggan, dan para pegawai menanggapi keluhan pelanggan dengan baik.
Peneliti	Apa syarat yang diajukan calon pengguna/pelanggan untuk mendapatkan pelayanan/jasa ?
Informan	Fotocopy KTP 1 lembar, dan mengisi formulir pendaftaran pengguna PDAM Tirtanadi daan formulirnya seharga Rp. 10.000.
Peneliti	Bagaimana PDAM Tirtanadi menanggapi dan menangani keluhan ibu/bapak sebagai pengguna atau pelanggan ?
Informan	PDAM Tirtanadi menanggapi keluhan pelanggan

	dengan baik, namun pihak PDAM tidak begitu cepat menangani keluhan tersebut.
Peneliti	Bagaimana menurut ibu/bapak kekonsistenan karyawan PDAM Tirtanadi dalam melayani pelanggan ?
Informan	Menurut saya para karyawan melayani pelanggan dengan konsisten.
Peneliti	Apakah menurut ibu/bapak pelayanan yang disediakan PDAM Tirtanadi mengalami peningkatan atau sebaliknya ?
Informan	Mungkin menurut saya sudah mengalami peningkatan.
Peneliti	Menurut ibu/bapak apa kelebihan atau kekuatan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Menurut saya kelebihan atau kekuatan PDAM Tirtanadi adalah pihak PDAM sudah menyediakan layanan online.
Peneliti	Menurut ibu apa kelemahan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Menurut saya sendiri kelemahannya kemacetan air.
Peneliti	Menurut ibu apa yang peluang pada PDAM Tirtadai ?
Informan	Menurut saya peluangnya sering berkembangnya zaman PDAM akan mendapatkan pelanggan yang lebih banyak.
Peneliti	Menurut ibu apa ancaman pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Menurut saya ancamannya itu kekeringan air dimusim kemarau.

11. Nama Informan : Rosidah

Tanggal : 6 Juli 2022

	<b>Materi Wawancara</b>
Peneliti	Bagaimana respon atau sikap pegawai PDAM saat memberikan pelayanan kepada bapak/ibu ?
Informan	Respon pegawai PDAM sangat ramah, baik dan juga sopan.
Peneliti	Apakah pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi sesuai dengan harapan ibu/bapak ?
Informan	Mungkin dari bagian pelayanan yang lain sudah sesuai dan pelayanan yang lainnya belum sepenuhnya sesuai.
Peneliti	Apa alasan ibu/bapak memilih berlangganan dengan PDAM Tirtanadi ?
Informan	Alasan saya karena satu-satunya PDAM Tirtanadi satu-satunya di Padangsidimpuan.
Peneliti	Apa syarat yang diajukan calon pengguna/pelanggan untuk mendapatkan pelayanan/jasa ?
Informan	Fotocopy KTP 1 lembar, dan mengisi formulir pendaftaran pengguna PDAM Tirtanadi dan formulirnya seharga Rp. 10.000.
Peneliti	Bagaimana PDAM Tirtanadi menanggapi dan menangani keluhan ibu/bapak sebagai pengguna atau pelanggan ?
Informan	Pihak PDAM menanggapi dengan baik dan ramah, dan masalah menangani setiap keluhan-keluhan pelanggan tidak cepat, mungkin karena pihak PDAM juga butuh waktu.

Peneliti	Bagaimana menurut ibu/bapak kekonsistenan karyawan PDAM Tirtanadi dalam melayani pelanggan ?
Informan	Konsisten
Peneliti	Apakah menurut ibu/bapak pelayanan yang disediakan PDAM Tirtanadi mengalami peningkatan atau sebaliknya ?
Informan	Menurut saya pelayanan yang disediakan PDAM Tirtanadi belum sepenuhnya meningkatkan karena dibagian pendistribusian air belum sepenuhnya meningkat, dan dibagian pelayanan pendistribusian air pihak PDAM Tirtanadi belum mengalami peningkatan karena pelanggan sering mengeluhkan permasalahan yang sama yaitu keluhan tentang pipa air yang bocor sehingga menyebabkan air-air dirumah pelanggan mati, dan dimusim hujan terkadang airnya berubah warna jadi berkeruh, namun dibagian pelayanan pendaftaran, pembayaran tagihan bulanan menurut saya sudah meningkat.
Peneliti	Menurut ibu/bapak apa kelebihan atau kekuatan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Kekuatannya PDAM Tirtanadi adalah satu-satunya PDAM di Padangsidempuan ini.
Peneliti	Menurut ibu apa kelemahan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Kelemahannya jika dimusim hujan warna air akan berubah seperti kekuning-kungan tidak sejernih biasanya.
Peneliti	Menurut ibu apa yang peluang pada PDAM Tirtadai ?
Informan	Menurut saya peluangnya PDAM membuka lapangan



	pekerjaan
Peneliti	Menurut ibu apa ancaman pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Menurut saya ancamannya adalah faktor cuaca.

12. Nama Informan : Latifah

Tanggal : 6 Juli 2022

	<b>Materi Wawancara</b>
Peneliti	Bagaimana respon atau sikap pegawai PDAM saat memberikan pelayanan kepada bapak/ibu ?
Informan	Respon pihak PDAM dalam melayani sangat baik dan sopan santun.
Peneliti	Apakah pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi sesuai dengan harapan ibu/bapak ?
Informan	Menurut saya belum sepenuhnya sesuai dengan harapan saya.
Peneliti	Apa alasan ibu/bapak memilih berlangganan dengan PDAM Tirtanadi ?
Informan	Alasan saya memilih PDAM Tirtanadi karena PDAM Tirtanadi adalah satu-satunya PDAM di Padangsidempuan ini.
Peneliti	Apa syarat yang diajukan calon pengguna/pelanggan untuk mendapatkan pelayanan/jasa ?
Informan	Fotocopy KTP 1 lembar, dan mengisi formulir pendaftaran pengguna PDAM Tirtanadi dan formulirnya seharga Rp. 10.000.
Peneliti	Bagaimana PDAM Tirtanadi menanggapi dan menangani keluhan ibu/bapak sebagai pengguna atau pelanggan ?
Informan	Pihak PDAM menanggapi keluhan-keluhan pelanggan dengan sangat baik, dan menangani hal tersebut dengan baik namun waktunya memang tidak secepat yang diinginkan pelanggan karena perusahaan juga butuh waktu untuk menangani

	semua keluhan pelanggan.
Peneliti	Bagaimana menurut ibu/bapak kekonsistenan karyawan PDAM Tirtanadi dalam melayani pelanggan ?
Informan	Karyawan PDAM Tirtanadi melayani pelanggan dengan konsisten.
Peneliti	Apakah menurut ibu/bapak pelayanan yang disediakan PDAM Tirtanadi mengalami peningkatan atau sebaliknya ?
Informan	Menurut saya dibagian sistem pelayanan seperti dibagian pembayaran tagihan bulanan itu sudah meningkat karena adanya media online, namun dibagian pendistribusian air belum meningkat karena pelanggan masih sering mangalami keboran pipa dan akhirnya air mati.
Peneliti	Menurut ibu/bapak apa kelebihan atau kekuatan dari PDAM Tirtanadi ?
Informan	Menurut saya kelebihan atau kekuatan pada PDAM Tirtanadi adalah satu-satunya PDAM di Padangsidempuan.
Peneliti	Menurut ibu apa kelemahan pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Menurut saya kelemahan PDAM Tirtanadi adalah sering mengalami kemacetan air.
Peneliti	Menurut ibu apa yang peluang pada PDAM Tirtadai ?
Informan	Menurut saya peluang dari PDAM Tirtanadi adalah PDAM Tirtanadi memberikan lapangan pekerjaan kepada masyarakat.
Peneliti	Menurut ibu apa ancaman pada PDAM Tirtanadi ?
Informan	Menurut saya ancaman pada PDAM alah kekeringan sumber air.

## LAMPIRAN



Wawancara dengan Ibu Ade Selaku Pengguna/Pelanggan  
PDAM Tirtanadi, pada tanggal 1 Juli 2022



Wawancara dengan Ibu Yulia Selaku pengguna/pelanggan

PDAM Tirtanadai, pada tanggal 1 Juli 2022.



Wawancara dengan Ibu Siti Selaku pengguna/pelanggan PDAM Tirtanadi, pada tanggal 1 Juli 2022



Wawancara dengan Ibu Saroh Selaku pengguna/pelanggan PDAM Tirtanadi, pada tanggal 6 Juli 2022





Wawancara dengan Bapak Sangkot Selaku pengguna/pelanggan PDAM Tirtanadi, pada tanggal 6 Juli 2022



Wawancara dengan Ibu Fadilah Selaku pengguna/pelanggan PDAM Tirtanadi, pada tanggal 6 Juli 2022



Wawancara dengan Ibu Yuni Selaku pengguna/pelanggan PDAM  
Tirtanadi, pada tanggal 6 Juli 2022



Wawancara dengan Ibu Juriah Selaku pengguna/pelanggan PDAM  
Tirtanadi, pada tanggal 6 Juli 2022





Wawancara dengan Ibu Rosida Selaku pengguna/pelanggan PDAM  
Tirtanadi, pada tanggal 6 Juli 2022



Wawancara dengan Ibu Latifah Selaku pengguna/pelanggan PDAM  
Tirtanadi, pada tanggal 6 Juli 2022





Wawancara dengan Ibu Kholijah Hutagalung, Spd. Selaku Ass. I Umum dan Sistem Manajemen, pada tanggal 13 Juli 2022.



Wawancara dengan Bapak Sulitno Laiya Selaku Kabag. Pemasaran dan Hubungan Langgan, pada tanggal 14 Juli 2022.



Wawancara dengan Ibu Eka Sri Sartika Selaku Staf pemasaran dan hubungan langganan, pada tanggal 15 Juli 2022.



Kantor PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan, Padangsidempuan.





Pusat Pelayanan PDAM Tirtanadai kepada Masyarakat.



Loket/Kasir Pembayaran Rekening Air PDAM Tirtanadi Cabang  
Tapanuli Selatan..



Area Parkir PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan.



Satpam yang melayani tamu dan pelanggan.