



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PELAKSANAAN PENGELOLAAN PELAYANAN AIR MINUM  
OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA INDRAGIRI  
BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2010 DI  
KECAMATAN TEMBILAHAN HULU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)



**OLEH:**

**M PERNANDA YUSUF A P**

**11720714743**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**1443 H/2021M**



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Air Minum**

**Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir”, yang ditulis oleh:**

Nama	:	M PERNANDA YUSUF A P
NIM	:	11720714743
Program Studi	:	ILMU HUKUM

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Desember 2021

Pembimbing Skripsi

  
Hham Akbar, S.H., MH.  
NIK. 130217040



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dihindari Undang-Undang

**PENGESAHAN**  
Skripsi dengan judul **“PELAKSANAAN PENGELOLAAN PELAYANAN AIR MINUM OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA INDRAGIRI BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2010 DI KECAMATAN TEMBILAHAN HULU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR”**, yang

ditulis oleh :

Nama : M Pernanda Yusuf A P

NIM : 11720714743

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari : Senin, 27 Desember 2021

Waktu : 08:00 WIB

Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 27 Desember 2021

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua

**Ade Fariz Fahrullah, M.Ag**

Sekretaris

**Yuni Harlina, SHI, M.SY**

Penguji I

**Dr. Muhammad Darwis, SHI., MH**

Penguji II

**Nuraini Sahu, S.H., MH**

Mengetahui :

**Dekan Fakultas Syariah dan Hukum**

**DR. H. Zulkifli, M.Ag**

**NIP. 19741006 200501 1 005**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dihindari Undang-Undang  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Lampiran Surat

Nomor : Nomor 25/2021  
Tanggal : 10 September 2021**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

: M. PERNANDA YUSUF AP

NIM : 11710719703

Tempat/ Tgl. Lahir : Tembilahan . 26 Oktober 1999

Fakultas/Pascasarjana : Fakultas Tarbiyah dan Hukum

Prodi : SI Ilmu Hukum

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

RELASIANAN PENGELOLAAN PELAYANAN AIR MINUM OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TPIA INDRAGIRI BERDASARAN PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2010 DI KECAMATAN TEMBILAHAN HULU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya \* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya , \*saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.

Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan

Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya )\*saya tersebut, maka saya besedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 16 Desember 2021  
Yang membuat pernyataan



M. PERNANDA YUSUF AP  
NIM : 11710719703

- pilih salah salah satu sesuai jenis karya tulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**MPernandaYusufAP (2021): Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.**

Dalam pelaksanaan pengelolaan pelayanan air minum di Kecamatan Tembilahan Hulu yang dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 mengingat pelaksanaan pengelolaan pelayanan air minum belum terlaksana dengan baik dan masih harus dilakukan beberapa perbaikan yang masih banyak permasalahan diantaranya air kotor, berkeruh, dan air yang disalurkan masih sering macet. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana pelaksanaan pengelolaan pelayanan air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir, dan faktor penghambat pelaksanaan pengelolaan pelayanan air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum sosiologis yaitu penulis secara langsung turun kelapangan untuk melakukan observasi dan wawancara mencari data yang diperlukan. Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif, yaitu bermaksud untuk memberikan gambaran tentang permasalahan pokok penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengelolaan pelayanan air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir sudah terlaksana dengan baik, namun masih harus melakukan banyak perbaikan dan koreksi dibuktikan dengan disalurkan masih tergolong terbatas dan kotor yang terkontaminasi dengan air parit, serta masih kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang ada. Adapun Faktor Penghambat penghambat pelaksanaan pengelolaan pelayanan air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir yang cukup serius yaitu terbatasnya sumber air baku yang layak dan air yang masih tergolong kotor serta kurangnya ketersediaan mesin yang tergolong tua.

**Kata kunci: Pengawasan, Pelayanan, PDAM, Air Minum**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam buat teladan ummat sepanjang masa, Nabi Muhammad SAW yang telah berjasa besar dengan segenap pengorbanan, beliau berhasil mengantarkan ummat manusia kejalan yang di ridhoi Allah SWT.

Skripsi ini merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau. Dalam penulisan Skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil yang sangat berharga. Oleh karena itu selayaknya penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga tercinta Ayahanda M. Arsyad, ibunda Rika, dan kakak Oktaria Nita. S.AP yang tiada henti-hentinya yang selalu memberikan doa, semangat, rasa kasih dan sayang, ketulusan cinta dan mendukung peneliti baik secara moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan semua proses perkuliahan dengan lancar. Skripsi ini penulis sembahkan khusus kepada kedua orang tua penulis, ayahanda dan ibunda tercinta.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau.
3. Bapak Dr. H. Zulkifli, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, Wakil Dekan I Dr. H. Erman, M.Ag, Wakil Dekan II Dr. Mawardi, S.Ag., M.Si, dan Wakil Dekan III Dr. Sofia Hardani yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Asril, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum dan Sekretaris Jurusan Bapak Dr. M. AlpiSyahrin S.H., M.H serta staf jurusan Ilmu Hukum yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Ilham Akbar, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan dan kemudahan kepada penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Helmi Basri, Dr., H., Lc., M.A selaku Pembimbing Akademik (PA) yang telah banyak memberi nasehat kepada penulis dalam menjalani proses perkuliahan.
7. Direktur Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan beserta anggota yang telah mengizinkan dan memudahkan penulis dalam melakukan penelitian.
8. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis. Semua ilmu yang telah diberikan sangat berarti dan berharga demi kesuksesan penulis dimasa mendatang.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Sahabatku Della Nur'Adha, Jefri Hadi, S.H, Hasnan Mukhlis, S.H, Muhammad Novri,S.H, Aditya Wahyu Maulana, Isnan Rasyidi, S.H, Alisa Otilia Pakpahan, Irsandi Wiranto, Rama Permata Sari, dan Laksamana Bohdan Valeda yang selalu memberi dukungan kepada penulis.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terimakasih untuk segalanya.

Semoga Allah SWT dengan ridho-Nya membelaskan segala kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda untuk mereka. Penulis sadar bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna untuk itu saran dan kritik membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan penelitian ini. Penulis mohon maaf apabila dalam penelitian skripsi ini terdapat kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan penulis.

Pekanbaru, 26 November 2021

Penulis

**M PERNANDA YUSUF A P**  
**NIM. 11720714743**



	DAFTAR ISI
<b>ABSTRAK .....</b>	i
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	ii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	v
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	vii
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	9
E. Metode Penelitian .....	10
F. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Kabupaten Indragiri Hilir .....	18
B. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri .....	24
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. <b>Teori Pengelolaan .....</b>	33
1. Fungsi Pengelolaan .....	34
2. Tujuan Pengelolaan .....	35
3. Pengelolaan yang Baik .....	37
4. Pengelolaan Dalam Islam .....	38
B. <b>Teori Pelayanan Publik .....</b>	41
1. Kualitas Pelayanan Publik yang Ideal dan Efektif .....	43
2. Standar Pelayanan Publik .....	45
C. <b>Standar Kualitas Air Minum .....</b>	47
D. <b>Teori Perusahaan Daerah Air Minum di Indonesia .....</b>	48

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pengertian dan Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum..	48
2. Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) .....	51

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir .....	53
B. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir .....	69

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran .....	75

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel I.1	Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Indragiri .....	7
Tabel I.2	Populasi dan Sampel .....	13
Tabel II.1	Agama yang Dianut Masyarakat di Tembilahan .....	22
Tabel II.2	Sarana Ibadah di Tembilahan .....	22
Tabel II.3	Keadaan Penduduk Berdasarkan Pendidikan .....	23
Tabel IV.1	Kondisi IPA Pulau Palas .....	57
Tabel IV.2	Tanggapan Pelanggan Apakah Fasilitas Sarana dan Prasarana PDAM Sudah Memadai .....	61
Tabel IV.3	Tanggapan Pelanggan Tentang Kejelasan Informasi Pelayanan .....	64
Tabel IV.4	Tanggapan Pelanggan Tentang Efisiensi Pelayanan .....	65
Tabel IV.5	Tanggapan Pelanggan Tentang Kemampuan Pegawai .....	66
Tabel IV.6	Tanggapan Pelanggan Tentang Sikap Petugas .....	67
Tabel IV.7	Tanggapan Pelanggan Tentang Kepedulian Petugas .....	68
Tabel IV.8	Tanggapan Pelanggan Tentang Kerusakan atau Keluhan .....	71
Tabel IV.9	Tanggapan Pelanggan Tentang Air yang Didistribusikan .....	74



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR BAGAN**

Bagan II.1	Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri .....	29
------------	--	----



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta lampiran UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Angket  
Lampiran 2. Daftar Wawancara  
Lampiran 3. Surat-Surat  
Lampiran 4. Dokumentasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Pasal 33 ayat (3) menyatakan bahwa, “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”. Begitulah sekiranya kebijakan negara dalam mengambil alih tugas dan wewenang penuh dalam mengelola bumi, air, dan kekayaan alam di nusantara.<sup>1</sup>

Air adalah substansi yang memungkinkan terjadinya kehidupan seperti yang ada di bumi. Seluruh organisme sebagian besar tersusun dari air dan hidup dilingkungan yang didominasi oleh air. Air adalah medium yang biologis di bumi ini. Dan air adalah satu-satunya substansi umum yang ditemukan di dalam tiga wujud fisik materi yaitu padat, cair, dan gas.<sup>2</sup> Disamping itu air merupakan suatu sarana utama meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, karena air merupakan salah satu media dari berbagai macam penularan, terutama penyakit perut. Air adalah salah satu diantara pembawa penyakit yang berasal dari tinja untuk sampai pada manusia.<sup>3</sup>

Air termasuk salah satu sumber daya alam yang memiliki fungsi sangat vital bagi kehidupan makhluk hidup yang ada di muka bumi. Kebutuhan terhadap penyediaan dan pelayanan air bersih dari waktu ke waktu semakin meningkat yang terkadang tidak diimbangi oleh kemampuan pelayanan.

<sup>1</sup> Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 ayat 3

<sup>2</sup> Campbell, *Biologi Edisi Kelima-jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2002), h. 40

<sup>3</sup> Totok Sutrisno, *Teknologi Penyediaan Air Bersih*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1987), h. 1

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 Peningkatan kebutuhan ini disebabkan oleh meningkatnya jumlah penduduk, peningkatan derajat kehidupan warga serta perkembangan kota/kawasan pelayanan atau pun hal-hal yang berhubungan dengan peningkatan jumlah kebutuhan air per kapita.

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan, sehingga dilayani dengan keinginan konsumen yang akan menimbulkan kesan tersendiri.<sup>4</sup> Pelayanan Pelanggan (*costumer service*) adalah upaya/proses yang secara sadar atau terencana dilakukan oleh organisasi/badan usaha agar produk/jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/penyajian pelayanan kepada pelanggan, sehingga tercapai kesuksesan optimal bagi pelanggan.<sup>5</sup>

Memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Perusahaan yang berhasil memasarkan produk/jasanya kepada konsumen dengan pelayanan yang memuaskan mendapat nilai yang baik dimata konsumen. Pelayanan yang dimaksud termasuk dari pelayanan sewaktu menawarkan produk/jasa, pelayanan ketika memberikan jasa, pelayanan atas resiko yang terjadi saat memberikan jasa dan pelayanan lain sebagainya.<sup>6</sup>

Pemerintah selalu berusaha melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat akan air bersih. Kebutuhan akan air bersih yang semakin

<sup>4</sup> R.A. Supriyono, *Manajemen Strategi dan Kebijaksanaan Bisnis*, (Yogyakarta: BPFE UGM, 1999), h. 300

<sup>5</sup> Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 11

<sup>6</sup> Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), h. 214

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

meningkat setiap tahunnya merupakan pengaruh dari pertambahan jumlah penduduk. Semakin banyak penduduk maka semakin besar jumlah air bersih yang diperlukan sehingga semakin banyak pula air bersih yang diproduksi. Sulitnya mendapatkan air bersih dikarenakan jauhnya lokasi sumber air ataupun tidak layaknya air untuk digunakan menjadi penyebab masyarakat memilih PDAM sebagai penyedia air minum sekaligus air bersih.<sup>7</sup>

Perusahaan Daerah Air Minum atau dikenal dengan PDAM menurut UU No. 5 Tahun 1962 adalah suatu kesatuan usaha milik pemerintah daerah yang memberikan jasa pelayanan dan penyelenggaraan kemanfaatan umum dibidang air minum. Perusahaan Daerah Air Minum dibutuhkan masyarakat untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak di konsumsi, karena air tanah disebagian telah tercemar, bentuk pelayanan jasa yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum adalah memberikan jasa pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat khususnya masyarakat yang menggunakan jasa air Perusahaan Daerah Air Minum itu sendiri.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri adalah merupakan suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Tingkat II Indragiri Hilir, yang khususnya bergerak dalam bidang penyediaan dan pendistribusian air bersih di Tembilahan dan sekitarnya. Perusahaan ini didirikan sejak tahun 1980 dengan paket BNA kapasitas 20l/dt yang terletak di desa Pulau Palas kurang lebih 13 Km dari kota Tembilahan. Pada tahun 1991 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 2 Tahun 1990 tentang

---

<sup>7</sup> Era Sofiyah, *Fakta Membuktikan, Air Bersih Ternyata Bukan Jaminan Layak Konsumsi*, <http://tintanadaffa.blogdetik.com/2014/07/16/fakta-membuktikan-airbersih-ternyata-bukan-jaminan-layak-konsumsi>, 2014, diakses pada tanggal 27 Januari 2021

pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri telah menjadi milik Kabupaten Indragiri Hilir Tingkat II.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri merupakan badan usaha milik daerah yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan serta pelayanan air bersih, melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih serta pengaturan sistem distribusi, dituntut untuk dapat mengadakan pembentahan dibidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara professional dalam rangka usaha memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 10 Tahun 2020 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum.

Program yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum didaerah perkotaan maupun dipedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk. Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada didaerah, Perusahaan Daerah Air Minum sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula hal pentingnya keberadaan Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Tembilahan. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri mengambil sumber air dari Sungai Indragiri. Selain itu, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri memperoleh bahan baku dari air tanah dan air dari sungai Indragiri, untuk saat ini pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum kepada masyarakat antara lain : Pemasangan Baru, Perbaikan dan Pembayaran Rekening serta Pelayanan air itu sendiri.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dengan adanya PDAM Tirta Indragiri ini, agar dapat menjalankan fungsinya dalam pelayanan publik terutama dalam pelayanan bidang air bersih bagi seluruh masyarakat di Kabupaten Indragiri Hilir terutama di Kecamatan Tembilahan Hulu, apabila pelaksanaan dari Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 10 Tahun 2010 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri ini tidak berjalan sesuai yang telah diatur dalam Perda, maka akan berdampak besar terhadap pelayanan publik. Karena tujuan pemerintah daerah yakni meningkatkan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat sesuai yang telah tercantum dalam perda tersebut. Tetapi menurut saya sebagai penulis menemukan adanya fenomena atau permasalahan adanya pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Indragiri yang belum efektif kepada masyarakat di Tembilahan, seperti kualitas air yang diberikan masih tergolong keruh (kurang bersih), air yang terkadang mati sesaat, dan air yang tidak lancar yang harus dibantu dengan alat penyedot.

Dengan adanya langkah perbaikan kualitas maka suatu perusahaan dapat menyelenggarakan kearah yang lebih baik (*good governance*). *Good Governance* oleh LAN mendefinisikan dengan dua pengertian yaitu, *pertama*: nilai-nilai yang menjunjung tinggi kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial dan *kedua*: aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efisien dan efektif dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Namun sejauh ini ternyata masih banyak menimbulkan masalah yang dihadapi oleh PDAM Tirta Indragiri. Berdasarkan pada observasi awal yang

peneliti lakukan, pihak PDAM mengemukakan bahwa terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai kinerja PDAM. Salah satu keluhan masyarakat tersebut terletak di debit air. Debit air dalam hal ini berorientasi kepada jumlah air yang didistribusikan kepada masyarakat, mulai dari kualitas air dan volume air yang disalurkan. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat ialah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan pihak PDAM Tirta Indragiri, seperti kualitas air yang tergolong masih kotor, berwarna kecokelatan, berkeruh dan air macet sehingga terkesan tak layak konsumsi. Hal ini merupakan keluhan utama konsumen.<sup>8</sup> Ditambah persoalan kebocoran/kerusakan pipa, tunggakan yang cukup tinggi dan pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi secara serius oleh pihak PDAM Tirta Indragiri.<sup>9</sup>

Sebagai masyarakat Kota Tembilahan sendiri, penulis memandang bahwa pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri dianggap belum bisa memberikan hasil produksi yang baik, hal ini dikarenakan masyarakat lebih cenderung melihat hasil akhir produksi, munculnya berbagai keluhan dan sorotan publik terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri merupakan tantangan bagi instansi tersebut untuk meningkatkan kualitasnya.

<sup>8</sup> <https://nadariau.com/2018/08/07/dprd-inhil-sentil-ada-keluhan-masyarakat-terhadap-pelayanan-pdam/>. Diakses pada tanggal 27 Januari 2021

<sup>9</sup><https://gagasanriau.com/news/detail/23240/pelayanan-pdam-tirta-indragiri-dinilai-buruk>. Diakses pada tanggal 27 Januari 2021

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari penjelasan yang telah di sajikan di atas, dan ditambah permasalahan-permasalahan yang berhasil di analisis, maka penulis menemukan fenomena-fenomena mengenai kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri yang layak untuk diteliti, dimana fenomena tersebut adalah ditinjau dari kuantitas air Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri, penulis menilai bahwa perusahaan tersebut belum mampu memenuhi seluruh kebutuhan pelanggan di Kota Tembilahan, ditinjau dari segi kontinuitas air Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri itu sendiri, maka penulis menemukan masalah yang mana perusahaan tersebut dinilai masih belum mampu mengalirkan air secara berkelanjutan 24 jam sehari, hal ini tentu saja berpengaruh terhadap aktivitas kehidupan masyarakat, dan dari segi kualitas air yang didistribusikan, masih terdapat konsumen yang mengeluhkan masalah kualitas dan kuantitas air yang dikonsumsi baik dari segi kualitas kekeruhan, bau air, rasa air dan juga dari segi jumlah air yang di distribusikan setiap harinya.

Adapun data yang menjelaskan beberapa masalah dalam pelayanan PDAM Tirta Indragiri ini telah digambarkan pada data tabel di bawah ini:

**Tabel I.1**  
**Keluhan Pelanggan PDAM Indragiri**

<b>URAIAN MASALAH</b>				
<b>TAHUN</b>	<b>METER AIR</b>	<b>ACCESORIS/PIPA DINI BOCOR</b>	<b>TIDAK MENGALIR</b>	<b>JUMLAH</b>
2016	34	224	214	472
2017	42	63	310	415
2018	46	38	202	286
2019	22	16	127	165

*Sumber : PDAM TIRTA INDRA GIRI 2020*



Dari permasalahan di atas tersebut serta fenomena yang ada, maka penulis tertarik untuk mengajukan suatu judul penelitian dan penulisan yaitu

**“PELAKSANAAN PENGELOLAAN PELAYANAN AIR MINUM OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA INDRAGIRI BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2010 DI KECAMATAN TEMBILAHAN HULU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR”**

### **B. Batasan Masalah**

Untuk menghindari adanya kesalahan dalam penafsiran dan pemahaman yang keliru, serta untuk memberikan arahan terhadap penelitian ini, maka penulis memberikan batasan dalam tulisan ini, yaitu khusus pada Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Air Minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir?
2. Apa faktor Penghambat Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Air Minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir?



## D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Air Minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.
- Untuk mengetahui faktor penghambat Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Air Minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pengelolaan pelayanan air minum oleh perusahaan daerah air minum Tirta Indragiri berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri hilir.

#### b. Secara Praktis

- Bagi peneliti, hasil ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dalam bidang ilmu hukum terutama yang berkaitan dengan masalah pelaksanaan pengelolaan pelayanan air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri berdasarkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

- 2) Bagi masyarakat hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang apa dan bagaimana pelaksanaan pengelolaan pelayanan air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.
- 3) Bagi *stakeholder*, hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengoptimalkan nilai perusahaan.

c. Secara Akademis

Secara akademis penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada program strata satu (S1) Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## **E. Metode Penelitian**

Metode berasal dari bahasa Yunani yaitu *methodos* yang berarti cara atau jalan, artinya metode merupakan jalan yang berkaitan dengan cara kerja dalam mencapai sasaran yang diperlukan bagi penggunanya, sehingga dapat memahami objek sasaran yang dikehendaki dalam upaya mencapai sasaran

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©Hak cipta milik UIN Suska Riau

atau tujuan pemecahan permasalahan.<sup>10</sup> Penelitian adalah terjemahan dari Bahasa Inggris yaitu *research* yang berarti usaha atau pekerjaan untuk mencari kembali yang dilakukan dengan suatu metode tertentu dengan cara hati-hati, sistematis, serta sempurna terhadap permasalahan. Sehingga dapat digunakan untuk menyelesaikan atau menjawab problem.<sup>11</sup> Metode penelitian merupakan suatu cara atau jalan untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala permasalahan.

Untuk melakukan penelitian dalam rangka menjawab permasalahan yang terdapat didalam penelitian ini, maka penulis menyusun metode penelitian sebagai berikut:

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis, yaitu penelitian yang mempunyai karakteristik sistematis, terkontrol, empiris, serta berdasarkan pada teori dan hipotesis, yaitu untuk memahami sesuatu harus melalui penyelidikan atau penelitian yang dilakukan langsung turun kelapangan dan data-data yang didapat bersumber dari studi kepustakaan dengan melakukan observasi atau pengamatan dan berbagai isu dari berbagai aspek serta dengan melakukan wawancara. Penelitian hukum sosiologis terdiri dari penelitian berlakunya hukum yang meliputi: penelitian efektivitas hukum dan penelitian dampak hukum.<sup>12</sup>

<sup>10</sup>Subagyo Joko, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011),h. 1

<sup>11</sup>*Ibid.*, h. 2

<sup>12</sup>Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2019), h. 30

## 2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini sifatnya adalah bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Soerjono Soerkanto maksud dari penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memberikan data yang seteliti mungkin.<sup>13</sup>

## 3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di PDAM Tirta Indragiri yang berada di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir. Adapun dilaksanakannya penelitian di PDAM Tirta Indragiri disebabkan adanya temuan penulis pada observasi dalam kegiatan pengelolaan pelayanan air minum ke masyarakat.

## 4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi pengamatan atau penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian contoh dari populasi. Teknik pengambilan sampel di penelitian ini adalah *purposive sampling*, merupakan metode pengambilan sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan/penelitian subjektif dari penelitian.<sup>14</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2011),h. 3

<sup>14</sup> Abu Samah, *Kajian-Kajian dan Praktek Dalam Penelitian Hukum*, (Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau: 2019), h. 17

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel I.2**  
**Populasi dan Sampel**

No	Responden	Populasi	Sampel	Presentase	Keterangan
1	Direktur Utama PDAM Tirta Indragiri	1 Orang	1 Orang	100%	Wawancara
2	Kabag Teknik PDAM Tirta Indragiri	1 Orang	1 Orang	100%	Wawancara
3	Kabag Hubungan Langganan PDAM Tirta Indragiri	1 Orang	1 Orang	100%	Wawancara
4	Pelanggan PDAM Tirta Indragiri	2384 Orang	23 Orang	1%	Angket

*Sumber : Data Olahan 2020*

## 5. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer, data sekunder dan data tersier:

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data secara langsung oleh peneliti melalui wawancara dan angket terhadap informan penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, yaitu Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.<sup>15</sup>

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di dapatkan dari sumber bacaan dan berbagai sumber lainnya seperti lewat dokumen, surat kabar,

<sup>15</sup>Deribson Siagian Sugiarto, *Metode Statistika*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006), h. 16

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bulletin dan lain sebagainya. Data sekunder yang berhubungan dengan data yaitu mengenai yaitu pelaksanaan pengelolaan pelayanan air minum oleh perusahaan daerah air minum Tirta Indragiri berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.<sup>16</sup>

**c. Data Tersier**

Data tersier adalah bahan-bahan memberi penjelasan terhadap data primer dan sekunder. Adapun data tersier dalam penelitian ini adalah kamus besar bahasa Indonesia, serta data-data dokumentasi.

**6. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan, dipergunakan teknik pengumpulan data antara lain :

**a. Observasi**

Observasi yaitu melakukan suatu pengamatan secara langsung dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti.<sup>17</sup>

**b. Wawancara**

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih secara tatap muka dengan mendengarkan langsung berbagai informasi atau keterangan lisan melalui dialog langsung antar peneliti dengan para informan.

<sup>16</sup>*Ibid.*, h. 17

<sup>17</sup>Christine Daymon Immy Holloway, *Metode-Metode Riset Kualitatif Dalam Public Relations & Marketing Communications*, (Yogyakarta: PT. Benteng Pustaka, 2008), h. 319

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### c. Angket

Angket adalah alat pengumpulan data untuk kepentingan penelitian. Angket digunakan dengan mengedarkan formulir yang berisi beberapa pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden untuk mendapat tanggapan secara tertulis berkenaan dengan permasalahan yang di teliti.<sup>18</sup>

### d. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan langkah awal dalam metode pengumpulan data. Studi merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila di dukung foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada.

## 7. Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses untuk menafsirkan atau memaknai suatu data yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yakni data yang diperoleh dianalisis secara bersamaan dengan proses pengumpulan data dari hasil observasi dan wawancara serta angket yang diperoleh, kemudian dicatat dan dikumpulkan sehingga menjadi sebuah catatan lapangan. Teknik analisis data kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta-fakta dari data yang diperoleh, baik hasil penelitian dari hasil

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 142

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

studi lapangan maupun studi literatur. Proses analisis data dilakukan melalui tahapan identifikasi menurut kelompok tujuan penelitian, mengelola dan menginterpretasikan data, kemudian dilakukan abstraksi, reduksi dan memeriksa keabsahan data. Data yang disajikan berbentuk tabel, skema, maupun dalam bentuk narasi untuk kemudian mendapatkan penjelasan mengenai pelaksanaan pengelolaan pelayanan air minum oleh perusahaan daerah air minum Tirta Indragiri berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir yang dilakukan secara deduktif.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisikan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Dalam bab ini peneliti memaparkan tentang gambaran umum tentang lokasi penelitian yaitu sejarah berdirinya PDAM, visi dan misi, struktur organisasi, dan tugas-tugas pekerja PDAM Tirta Indragiri.

### **BAB III : TINJAUAN PUSTAKA**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan tentang konsep atau teori yang berkenaan dengan pelaksanaan pengelolaan pelayanan air minum oleh perusahaan daerah air minum Tirta Indragiri berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan menguraikan hasil penelitian tentang pelaksanaan pengelolaan pelayanan air minum oleh perusahaan daerah air minum Tirta Indragiri berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir. Kemudian faktor penghambat pelaksanaan pengelolaan pelayanan air minum oleh perusahaan daerah air minum Tirta Indragiri berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Kabupaten Indragiri Hilir

Kabupaten Indragiri Hilir dengan ibu kota Tembilahan adalah sebuah daerah dengan perkebunan kelapa terluas di Indonesia, bahkan di dunia yang terletak di bagian selatan Provinsi Riau, Daerah ini terkenal dengan julukan “Negeri Seribu Parit” karena daerah ini terdiri dari perairan, sungai, rawa-rawa dan perkebunan kelapa yang dipisahkan oleh ribuan parit.

Suku-suku yang tinggal di Kabupaten Indragiri Hilir yang beragam-ragam terhitung dari suku Bugis, Melayu, Banjar, Jawa, Tionghoa, dan lain sebagainya. Dengan agama yang mendominasi adalah Islam, serta diikuti dengan agama Budha dan Kristen. Kabupaten Indragiri Hilir merupakan salah satu daerah otonom yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Indragiri Hilir dengan mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam lingkungan provinsi Sumatera Tengah berdasarkan surat keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau (Provinsi Riau) tanggal 27 April 1965 nomor 052/5/1965 sebagai daerah Persiapan Kabupaten Indragiri Hilir.<sup>19</sup>

##### 1. Letak Geografis

Tembilahan terletak di pantai timur pulau Sumatera, itu di Kabupaten Indragiri Hilir yang merupakan gerbang selatan Provinsi Riau,

<sup>19</sup>[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Indragiri\\_Hilir#:text=Kerajaan%20Indragiri%20diperkirakan%20berdiri%20tahun,Datuk%20Patih%20atau%20Perdana%20Menteri](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Indragiri_Hilir#:text=Kerajaan%20Indragiri%20diperkirakan%20berdiri%20tahun,Datuk%20Patih%20atau%20Perdana%20Menteri). Diakses pada tanggal 24 November 2021

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan luas wilayah  $18.812,97 \text{ km}^2$  yang terdiri dari luas daratan  $11.605,97 \text{ km}^2$  dan luas perairan laut  $6.318 \text{ km}^2$  dan luas perairan umum  $888,97 \text{ km}^2$  serta memiliki garis pantai sepanjang  $339,5 \text{ km}^2$  berpenduduk kurang lebih 703.734 jiwa yang terdiri dari berbagai etnis. Kabupaten Indragiri Hilir yang dijuluki “Negeri Seribu Parit” dikelilingi perairan berupa sungai-sungai besar dan kecil, parit, rawa-rawa, laut, secara fisiografis Kabupaten Indragiri Hilir beriklim tropis merupakan sebuah daerah dataran rendah yang terletak di ketinggian 0-4 meter diatas permukaan laut dan di pengaruhi oleh pasang dan surut.

Secara geografis daerah ini berada pada  $0^036' \text{ LU}, 1^007' \text{ LS}$  dan antara  $102^032' \text{ dan } 104^010' \text{ BT}$ , dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:<sup>20</sup>

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Tanjung Jabung Provinsi Jambi
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu
- d. Sebelah timur berbatasan dengan Provinsi Kepulauan Riau

Sebagian besar dari luas wilayah atau 93,31% daerah Kabupaten Indragiri Hilir merupakan daerah dataran rendah, yaitu daerah endapan sungai, daerah rawa dengan tanah gambut, daerah hutan payau (*mangrove*) dan terdiri atas pulau-pulau besar dan kecil dengan luas lebih kurang 0-3 meter dari permukaan laut. Sedangkan sebagian kecilnya 6-35 meter diatas

<sup>20</sup> <https://www.riau.go.id/home/content/18/kab-indragiri-hilir>, Diakses pada tanggal 25 November 2021, Jam 20:22 WIB.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

permukaan laut yang terdapat dibagian selatan Sungai Reteh Kecamatan Keritang yang berbatasan dengan Provinsi Jambi.

Dengan ketinggian tersebut, maka pada umumnya daerah ini dipengaruhi pasang surut, apabila diperhatikan fisiografinya dimana tanah-tanah tersebut terbelah oleh beberapa sungai dan terusan. Sehingga membentuk gugusan-gugusan pulau.

Daerah Kabupaten Indragiri Hilir terdiri dari 20 Kecamatan, yakni:

- a. Kecamatan Tembilahan Kota
- b. Kecamatan Tembilahan Hulu
- c. Kecamatan Tempuling
- d. Kecamatan Pulau Burung
- e. Kecamatan Teluk Belengkong
- f. Kecamatan Kateman
- g. Kecamatan Mandah
- h. Kecamatan Pelangiran
- i. Kecamatan Gaung
- j. Kecamatan Gaung Anak Serka
- k. Kecamatan Batang Tuaka
- l. Kecamatan Kuala Indragiri
- m. Kecamatan Enok
- n. Kecamatan Tanah Merah
- o. Kecamatan Kemuning
- p. Kecamatan Reteh
- q. Kecamatan Concong

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- r. Kecamatan Sungai Batang
  - s. Kecamatan Kempas
  - t. Kecamatan Keritang
2. Keadaan Demografi

Pertumbuhan penduduk Kabupaten Indragiri Hilir mengalami pertumbuhan yang cukup tinggi. Pada tahun 1993 jumlah penduduknya berjumlah 501.625 jiwa, sementara pada tahun 1997 menjadi 569.591 jiwa atau bertambah sebesar 2,70 %.

Pada saat ini jumlah penduduk Kabupaten Indragiri Hilir mencapai 703.734 jiwa yang terdiri dari sejumlah suku/etnis seperti Banjar dari Kalimantan, Bugis dari Sulawesi, dan Melayu dari Jambi.

### 3. Agama dan Pendidikan

Masyarakat Kecamatan Tembilahan adalah masyarakat yang sangat intens dengan nuansa kultural religius Islami, bahkan sampai pada tingkat fanatisme. Islam adalah agama mayoritas masyarakat Kecamatan Tembilahan, tanpa menafikan keberadaan agama minoritas lainnya. Heterogenitas etnis dan budaya secara sosial dapat dipersatukan oleh homogenitas agama, yaitu Islam. Semboyan *cultural Malay identic with Islam* masih sangat rentan di bumi Sri Gemilang Indragiri Hilir ini. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel II.1 berikut :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel II.1**  
**Agama yang dianut Masyarakat di Tembilahan**

No	Keterangan	Jumlah	Percentase
1	Islam	61.783	99,78%
2	Protestan	84	0,14%
3	Katolik	-	-
4	Hindu	48	0,08%
5	Budha	-	-
Jumlah		61.915	100%

*Sumber Data : Badan Pusat Statistik Kabupaten Indragiri Hilir 2020*

**Tabel II.2**  
**Sarana Ibadah di Tembilahan**

No	Keterangan	Jumlah	Percentase
1	Mesjid	35	41,17%
2	Mushola	31	36,47%
3	Gereja Protestan	17	20%
4	Vihara	1	1,18%
5	Kelenteng	1	1,18%
Jumlah		85	100%

*Sumber Data : Badan Pusat Statistik Kabupaten Indragiri Hilir 2020*

Perkembangan dan kemajuan yang mungkin dicapai oleh umat manusia berpusat pada persoalan pendidikan. Perkembangan dan kondisi pendidikan sangat berdampak bagi perkembangan kehidupan ekonomi. Dengan tingkat dan kualitas pendidikan yang memadai pula dan pada gilirannya akan memperoleh penghasilan ekonomi yang lebih baik.

Sejalan dengan isu strategi kebijakan pembangunan yang bertitik sentral pada persoalan K2I, Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir akan tetap berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan pengadaan dan pelayanan pendidikan yang menjangkau seluruh bagian masyarakat secara merata dan berkualitas.

Kondisi objektif menunjukkan bahwa perkembangan pendidikan di Kecamatan Tembilahan masih menghadapi berbagai persoalan yang perlu

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

dihadapi dan diatasi. Persoalan ekonomi masih dialami oleh masyarakat, sehingga masih cukup banyak anak-anak usia sekolah belum dapat mengenyam atau menduduki bangku sekolah sebagaimana mestinya. Sementara itu, keterbatasan sarana dan prasarana menyebabkan penyebaran sekolah-sekolah belum menjangkau seluruh daerah secara merata.

Selain daripada itu, kualitas dan kuantitas serta pendistribusian tenaga guru adalah persoalan lain yang juga harus diatasi. Baik secara kualitas dan kuantitas, keberadaan tenaga guru atau pengajar masih terasa sangat kurang di Kecamatan Tembilahan. Sementara penyebaran tenaga yang ada masih belum merata secara proporsional diberbagai daerah, terjadi konsentrasi atau penumpukan di Kota kecamatan dan lebih-lebih di kota kabupaten.

**Tabel II.3**  
**Keadaan Penduduk Berdasarkan Pendidikan**

No	Keterangan	Jumlah(Siswa)	Percentase
1	SD	9.322	56,91%
2	MI	199	1,21%
3	SMP	1.705	10,40%
4	MTS	1.554	9,47%
5	SMA	1.500	9,1%
6	SMK	1.948	11,87%
7	Ma	172	1,04%
Jumlah		16.400	100%

*Sumber Data : Badan Pusat Statistik Kabupaten Indragiri Hilir 2020*

#### 4. Sosial Budaya

Kondisi budaya di Kabupaten Indragiri Hilir kental dengan budaya Melayu. Terdapat dua budaya yang mempengaruhi penggunaan lahan di Kabupaten Indragiri Hilir, yaitu Melayu Riau dan Melayu.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masyarakat Melayu secara tradisional telah memiliki beberapa prinsip fisiologis yang mengatur konsepsi hidup dan kehidupan masyarakatnya. Masyarakat Melayu telah memasukkan alam sebagai bagian dari kehidupan mereka secara integral. Mereka belajar dari alam untuk kemudian menjadikannya sebagai inspirasi bagi prinsip hidup dan kehidupannya.

### 5. Sosial Ekonomi

Penduduk yang berada di daerah Indragiri Hilir pada umumnya mempunyai mata pencaharian di bidang Pertanian Pangan, Perkebunan dan sebagian lainnya bergerak di bidang nelayan, perdagangan dan kerajinan industri.<sup>21</sup>

## B. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri

**Gambar II.1**  
**Kantor PDAM Tirta Tembilahan Indragiri Hilir**



*Sumber : PDAM Tirta Indragiri*

<sup>21</sup><https://inhilkab.bps.go.id/publication/2020/09/28/ca81464d2ab830fb406c5733/kecamatan-tembilahan-dalam-angka-2020.html>. Diakses pada tanggal 25 April 2021, Jam 23:49 WIB

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Awalnya prasarana air bersih di Kabupaten Indragiri Hilir dibangun pada tahun 1980 dengan paket BNA kapasitas 20 l/dt yang terletak di desa Pulau Palas kurang lebih 13 Km dari kota Tembilahan. Dengan sistem paket Pengolahan Lengkap, sungai Indragiri yang melintasi desa Pulau Palas dijadikan sebagai sumber air baku bagi Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang dibangun guna melayani kebutuhan air bersih masyarakat di kota Tembilahan Ibu kota Kabupaten Indragiri Hilir.

Pada tahun 1983 prasarana yang dibangun telah mulai dioperasikan untuk melayani kebutuhan air bersih masyarakat kota Tembilahan dengan membentuk Badan Pengelola Air Minum (BPAM) berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor : 148/KPTS/CK/1983 Tanggal 20 Agustus 1983.

Pada tahun 1992, tepatnya Tanggal 28 Nopember 1992 Badan Pengelola Air Minum (BPAM) diserah terimakan pengelolaannya dari Menteri Pekerjaan Umum RI kepada Pemerintah Daerah Tingkat I Riau melalui Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum RI Nomor : 759/KPTS/1992, Tanggal 24 Nopember 1992, dan selanjutnya oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Riau menyerahkan kepada Pemerintah Daerah Tingkat II Indragiri Hilir melalui Berita Acara Penyerahan Pihak Pertama (Pemda Tk. I Riau) Nomor : 174/BA/1992, dan Pihak Kedua (Pemda Tk. II Indragiri Hilir) Nomor : 3584/UM.1992/690 Tanggal 28 Nopember 1992.

Sebelumnya, tahun 1990 Pemerintah Daerah Tingkat II Indragiri Hilir telah mengesahkan Peraturan Daerah Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Nomor : 2 Tahun 1990, dan telah disahkan oleh

©Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau, Nomor : KPTS.325/VI/91 Tanggal 15 Juni 1991. Selanjutnya diundangkan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Indragiri Hilir Nomor : 11 Tahun 1991 Tanggal 25 September 1991 seri D Nomor 8. Selanjutnya sejak tahun disahkannya Perda Pendirian tersebut, pengelolaan sarana prasarana air minum sepenuhnya menjadi tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri sebagai suatu Badan Usaha Milik Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir yang dalam Peraturan Daerah tersebut didirikan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Memproduksi dan mendistribusikan air yang memenuhi syarat kesehatan kepada masyarakat di kabupaten Indragiri Hilir,
2. Melaksanakan fungsi sebagai suatu perusahaan yang efisien sehingga mampu memperoleh keuntungan untuk mengembangkan pelayanan tanpa melupakan fungsi sosial kemasyarakatan,
3. Mampu menjadi salah satu alternatif sumber pendapatan asli daerah melalui kontribusi keuntungan yang diperoleh tanpa mengabaikan upaya pengembangan perusahaan dan tidak memberatkan masyarakat.

Pada awal beroperasinya, tahun 1992 PDAM Tirta Indragiri hanya mengelola aset-aset yang telah dibangun sejak tahun 1983 dari proyek BPAM yang dibangun oleh Departemen Pekerjaan Umum RI dengan kapasitas produksi 20 l/dt yang berada di desa Pulau Palas yang khusus untuk melayani masyarakat dikota Tembilahan. Dengan rentang panjang pipa transmisi 10.500 m, yang berdiameter 200 mm, jenis pipa ACP yang dibangun tahun 1984. Sedangkan untuk pipa distribusinya berdiameter 250 mm jenis pipa DCIP, 250

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

©Hak cipta milik UIN Suska Riau

mm jenis pipa PVC, 200 mm, 50 mm jenis pipa ACP, 150 mm, 100 mm, 75 mm dan 50 mm jenis pipa PVC dengan keseluruhan panjang pipa distribusi di kota Tembilahan 17.750 m. Dari kapasitas terpasang sebagaimana tersebut, jumlah pelanggan yang baru dapat dilayani hanya 376 SR (sambungan rumah) pada tahun 1992 dengan jam pelayanan 7 jam setiap harinya. Dengan kondisi yang masih sangat terbatas ini praktis PDAM hanya mampu melayani 5,3 % dari jumlah penduduk kota Tembilahan pada tahun tersebut.

Selanjutnya pada tahun 1993, melalui proyek pengembangan air bersih, dibangun 1 paket Instalasi Pengolahan Air (IPA) lengkap dengan kapasitas 20 l/dt di desa Pulau Palas, sehingga tahun 1994 PDAM Tirta Indragiri memiliki 2 unit IPA dengan kapasitas 40 l/dt. Pada tahun yang sama jaringan pipa transmisi ditambah sepanjang 10.500 m lagi dengan ukuran diameter 250 mm jenis pipa PVC dari desa Pulau Palas ke kota Tembilahan, yang dengan demikian terdapat 2 jaringan pipa transmisi yang mensuplai reservoir 450 m<sup>3</sup> yang dibangun tahun 1979-1980 pada buster pump parit 7 Tembilahan. Jaringan pipa distribusi terus pula bertambah sampai akhir tahun 1993 sepanjang 30.000 m sehingga jumlah keseluruhan panjang pipa distribusi dari diameter 250 mm s/d 75 mm dibangun sejak tahun 1994 adalah 47.750 m yang berada di kota Tembilahan.

Sejak tahun 1994, dengan peningkatan kapasitas produksi dan jaringan yang ada, PDAM Tirta Indragiri terus menambah jumlah pelanggan kota Tembilahan. Pada tahun 1994 telah dapat melayani sebanyak 9,12 % penduduk kota Tembilahan dengan jumlah sambungan rumah 1.009 SR. Namun sejalan dengan berjalanannya waktu, jaringan pipa transmisi yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

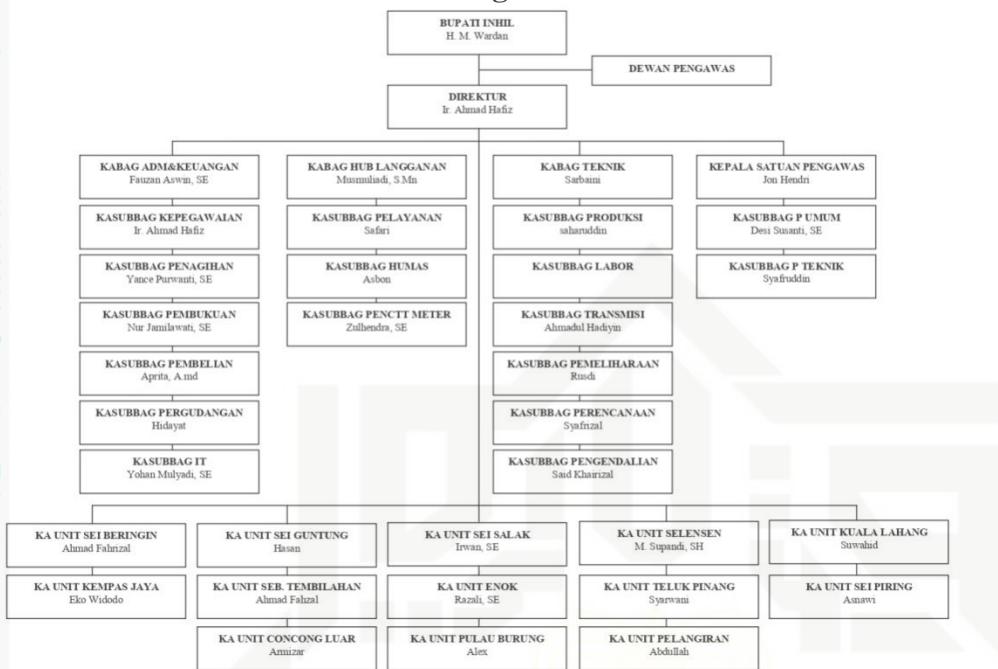
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dibangun tahun 1984 jenis pipa SCP sudah mengalami banyak kebocoran, dan pada beberapa ruas pipa sepanjang desa Pulau Palas ke buster pump parit 7 sering mengalami gangguan akibat korosif. Keadaan ini membuat biaya perawatan cukup tinggi, dengan kemampuan yang juga terbatas, suplai air bersih ke buster pump parit 7 sering terganggu dan sering terjadi kemacetan. Kondisi inilah yang pada gilirannya berdampak pada menurunnya pelayanan kepada pelanggan. Hampir 40 % pelanggan yang ada sudah tidak mau lagi atau tidak disiplin membayar karena tidak mendapat suplai air secara berkelanjutan.

Sejalan dengan bertambahnya usia, sebagai Perusahaan Daerah, PDAM Tirta Indragiri terus berbenah dan mengembangkan kinerjanya, sampai awal tahun 2010 telah memiliki 1 kantor pusat yang berada di Tembilahan ibukota kabupaten dan 18 cabang pelayanan yang berada di ibukota kecamatan, serta 4 unit pelayanan desa yang berada dalam wilayah Kabupaten Indragiri Hilir dengan cakupan pelayanan pada tahun 2015 mencapai 15304 Sambungan Rumah.

© Sak cipta milik UIN Suska Riau

### Bagan II.1 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri



*Sumber : PDAM Tirta Indragiri*

Dari gambar struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta

Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir, maka sudah terlihat dengan jelas tentang tugas dan tanggung jawab dari setiap unit kerja. Dan pimpinan setiap unit kerja harus selalu memantau dan memberikan motivasi kerja yang baik kepada setiap karyawan yang ada di bawahnya, sehingga karyawan bisa menjalankan pekerjaan mereka dengan baik. Setiap pimpinan unit kerja harus bertanggung jawab kepada pimpinan yang ada di perusahaan tersebut, sehingga kinerja masing-masing unit kerja dapat dipantau dan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan efisien dan efektif.

Susunan organisasi yang ada pada perusahaan daerah air minum

(PDAM) Tirta Indragiri adalah sebagai berikut:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bupati Inhil
2. Dewan Pengawas

Tugas dari bagian pengawas ini adalah untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja perusahaan maupun manajerial, dan memberikan pertanggung jawaban kepada Bupati Indragiri Hilir, selaku pemegang kekuasaan tertinggi dalam organisasi tersebut.

3. Direktur Utama

Dewan Direksi bertugas untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan manajemen dan kegiatan perusahaan, dan membuat laporan pertanggung jawaban kepada badan pengawas dan Bupati Indragiri.

4. Kabag Administrasi & Keuangan :

- a. Kasubbag kepegawaian

Bertugas untuk melakukan pemantauan kinerja karyawan dan melakukan peningkatan mutu karyawan, serta melakukan pengadaan karyawan.

- b. Kasubbag Penagihan

Bagian Penagihan ini bertugas untuk melakukan pemantauan dan penagihan terhadap tunggakan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen.

- c. Kasubbag Pembukuan

Bertugas untuk menjaga keuangan perusahaan, dan menyusun laporan keuangan perusahaan.

- d. Kasubbag Pembelian

- e. Kasubbag Pergudangan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap ketersediaan sarana prasarana pendukung kerja, dan perlengkapan lainnya yang berhubungan dengan pelaksaaan pemberian pelayanan air minum kepada konsumen.

## f. Kasubbag IT

## 5. Kabag Hubungan Langganan :

## a. Kasubbag Pelayanan

Bertugas untuk melakukan pelayanan terhadap keluhan konsumen terhadap pelayanan pengadaan air minum untuk konsumen.

## b. Kasubbag Humas

## c. Kasubbag Pencatatan Meter

Bertugas untuk melakukan pencatatan penggunaan air yang digunakan oleh konsumen dan mengawasi terhadap kecurangan yang dilakukan oleh konsumen.

## 6. Kabag Teknik :

## a. Kasubbag Produksi

Bertugas untuk mengawasi kualitas air yang tersedia dan melakukan pengawasan terhadap ketersediaan air.

## b. Kasubbag Labor

Bertugas untuk melakukan pengujian terhadap kualitas air yang disalurkan kepada konsumen.

## c. Kasubbag Transmisi

## d. Kasubbag Pemeliharaan

## e. Kasubbag Perencanaan



- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- f. Kasubbag Pengendalian
7. Kepala Satuan Pengawas :
- a. Kasubbag Pengawasan Umum
  - b. Kasubbag Pengawasan Teknik
8. Unit :
- a. Unit Sungai Guntung
  - b. Unit Sungai Salak
  - c. Unit Teluk Pinang
  - d. Unit Kuala Lahang
  - e. Unit Sungai Piring
  - f. Unit Enok
  - g. Unit Concong Luar
  - h. Unit Sebrang Tembilahan
  - i. Unit Pelangiran
  - j. Unit Selensen
  - k. Unit Sungai Beringin
  - l. Unit Kempas Jaya
  - m. Unit Pulau Burung

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Teori Pengelolaan

Pengelolaan merupakan terjemahan dari kata “*management*”, terbawa oleh derasnya arus penambahan kata pungut ke dalam bahasa Indonesia, istilah Inggris tersebut lalu di Indonesia menjadi manajemen. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur, pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan melalui aspek-aspeknya antara lain *planning, organizing, actuating, dan controlling*.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) lengkap disebutkan bahwa pengelolaan adalah proses atau cara perbuatan mengelola atau proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapai tujuan.<sup>22</sup>

Menurut Suharsimi Arikunto pengelolaan adalah substantifa dari mengelola, sedangkan mengelola berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencana, mengorganisasikan, melaksanakan, sampai dengan pengawasan dan penilaian. Dijelaskan kemudian pengelolaan

<sup>22</sup>Daryanto, *Kamus Indonesia Lengkap*, (Surabaya : Apollo), h. 348.

menghasilkan sesuatu dan sesuatu itu dapat merupakan sumber penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan selanjutnya.<sup>23</sup>

Marry Parker Follet mendefinisikan pengelolaan adalah seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Dalam penyelesaian akan sesuatu tersebut, terdapat tiga faktor terlibat yaitu :

1. Adanya penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia maupun faktor-faktor produksi lainnya.
2. Proses yang bertahap mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan.
3. Adanya seni dalam penyelesaian pekerjaan.<sup>24</sup>

Dari beberapa definisi diatas dapat dipahami bahwa suatu pengelolaan sumber daya manusia merupakan suatu proses yang berhubungan dengan praktik fungsi-fungsi pengelolaan atau manajemen yang berperan penting dan efektif dalam menunjang tercapainya tujuan individu, lembaga, maupun organisasi atau perusahaan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengelolaan (manajemen) adalah suatu cara atau proses yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan agar berjalan efektif dan efisien.

## 1. Fungsi Pengelolaan

<sup>23</sup>Suharsimi Arikunto, *Pengelolaan Kelas dan Siswa*. (Jakarta : CV Rajawali, 1988), h 8.

<sup>24</sup> Erni Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : Kencana Perdana Media Group, 2009), h. 6.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut John D. Millet fungsi pengelolaan adalah suatu proses pengarahan dan pemberian fasilitas kerja kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan.<sup>25</sup>

Henry Farol mengemukakan ada 5 fungsi pengelolaan yaitu *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Commanding* (pemberian perintah), *Coordinating* (pengkoordinasian), dan *Controlling* (pengawasan).

Sedangkan menurut Harold Koonts dan Cyril O'Donnell membagi fungsi pengelolaan menjadi 5, yaitu *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Staffing* (kepegawaian), *Directing* (langsung), dan *Controlling* (pengawasan).

Menurut George R Terry juga mengemukakan fungsi pengelolaan antara lain *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Acutating* (mengerakkan), dan *Controlling* (pengawasan).

## 2. Tujuan Pengelolaan

Tujuan pengelolaan adalah segenap sumber daya yang ada seperti : sumber daya manusia, peralatan atau sarana yang ada dalam suatu organisasi dapat digerakkan sedemikian rupa, sehingga dapat menghindarkan dari segenap pemborosan waktu, tenaga dan materi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Pengelolaan dibutuhkan dalam semua organisasi, karena tanpa adanya pengelolaan atau manajemen semua usaha

---

<sup>25</sup> Burhanuddin, *Manajemen Pendidikan*, (Malang : Universitas Negeri Malang, 2003), h. 98.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Terdapat beberapa tujuan pengelolaan, yaitu :<sup>26</sup>

- a. Untuk pencapaian tujuan organisasi berdasarkan visi dan misi.
- b. Untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan. Pengelolaan dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak yang berkepentingan dalam suatu organisasi.
- c. Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda, salah satu cara yang umum yaitu efisien dan efektivitas.

Tujuan pengelolaan akan tercapai jika langkah-langkah dalam pelaksanaan manajemen di tetapkan secara tepat, langkah-langkah pelaksanaan pengelolaan berdasarkan tujuan sebagai berikut :<sup>27</sup>

- a. Menentukan strategi
- b. Menentukan sarana dan batasan tanggung jawab
- c. Menentukan target yang mencakup kriteria hasil, kualitas, dan batasan waktu
- d. Menentukan pengukuran pengoperasian tugas dan rencana
- e. Menentukan standar kerja yang mencakup efektivitas dan efisiensi
- f. Menentukan ukuran untuk menilai
- g. Mengadakan pertemuan

<sup>26</sup> Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006), h. 34.

<sup>27</sup> Irene Diana Wijayanti, *Manajemen*, (Yogyakarta : Mitra Cendikia Press, 2008), h. 58.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Pelaksanaan
- i. Mengadakan penilaian
- j. Mengadakan review secara berkala
- k. Pelaksanaan tahap berikutnya, berlangsung secara berulang-ulang

**3. Pengelolaan yang Baik**

Pengelolaan yang baik merupakan pondasi bagi pengembangan setiap organisasi, baik organisasi pemerintah, perusahaan, serikat pekerja dan organisasi lainnya. Dengan pengelolaan yang baik, hal ini mengindikasikan bahwa organisasi telah memenuhi persyaratan dan memiliki perangkat minimal untuk memastikan *kredibilitas*, *ingtegritas*, dan *otoritas* sebuah institusi dalam membangun aturan, membuat keputusan serta mengembangkan program dan kebijakan yang merefleksikan pandangan dan kebutuhan anggota. Pengelolaan yang baik merupakan elemen penting untuk memastikan organisasi bekerja sesuai dengan kepentingan anggotanya.

Menurut George R. Terry, menjelaskan bahwa pengelolaan yang baik meliputi :<sup>28</sup>

- a. Perencanaan (*Planning*) adalah pemilihan fakta-fakta dan usaha menghubungkan fakta satu dengan yang lainnya, kemudian membuat perkiraan dan peramalan tentang keadaan dan perumusan tindakan untuk masa yang akan datang yang sekiranya diperlukan untuk mencapai hasil yang dikehendaki.

---

<sup>28</sup>*Ibid.*



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pengorganisasian (*Organizing*) diartikan sebagai kegiatan mengaplikasikan seluruh kegiatan yang harus dilaksanakan antara kelompok kerja dan menetapkan wewenang tertentu serta tanggung jawab sehingga terwujud kesatuan usaha dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.
- c. Penggerakan (*Actuating*) adalah menempatkan semua anggota daripada kelompok agar bisa bekerja secara sadar untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan perencanaan dan pola organisasi.
- d. Pengawasan (*Controlling*) diartikan sebagai proses penentuan yang dicapai, pengukuran dan koreksi terhadap aktivitas pelaksanaan dan bilamana perlu mengambil tindakan korektif terhadap aktivitas pelaksanaan dapat berjalan menurut rencana.

#### 4. Pengelolaan dalam Islam

Di awal perkembangan Islam, manajemen dianggap sebagai ilmu sekaligus teknik (seni) kepemimpinan. Kata manajemen dalam bahasa Arab adalah *Idara* yang berarti “berkeliling” atau “lingkaran”. Dalam konteks bisnis bisa dimaknai bahwa “bisnis berjalan pada siklusnya”, sehingga manajemen bisa diartikan kemampuan manajer yang membuat bisnis berjalan sesuai dengan rencana. Amin mendefinisikan manajemen dalam perspektif ilahiah sebagai “*Getting God-will done by the people*” atau melaksanakan keridaan Tuhan melalui orang.<sup>29</sup> Dalam Islam, manajemen dipandang sebagai perwujudan alam shaleh yang harus bertitik

<sup>29</sup> Ridwan Amin, *Menggagas Manajemen Syariah:Teori dan Praktik The Celestial Management*, (Jakarta : Salemba Empat, 2010), h. 66.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tolak dari niat baik. Niat baik tersebut akan memunculkan motivasi untuk mencapai hasil yang baik demi kesejahteraan bersama. Paling tidak, ada empat landasan untuk mengembangkan manajemen menurut pandangan Islam, yaitu kebenaran, kejujuran, keterbukaan, dan keahlian. Seorang manajer harus memiliki empat sifat utama itu agar manajemen yang dijalankannya mendapatkan hasil yang maksimal.<sup>30</sup>

Manajemen Islami memandang manajemen sebagai objek yang sangat berbeda dibanding konvensional. Dalam manajemen konvensional manusia dipandang sebagai makhluk ekonomi, sedangkan dalam Islam manusia merupakan makhluk spiritual, yang mengakui kebutuhan baik material (ekonomi) maupun internal.<sup>31</sup> Teori manajemen Islami bersifat universal, komprehensif, dan memiliki karakteristik berikut :

- a. Manajemen dan masyarakat memiliki hubungan yang sangat erat, manajemen merupakan bagian dari sistem sosial yang dipenuhi dengan nilai, etika, akhlak dan keyakinan yang bersumber dari Islam. Teori manajemen Islami menyelesaikan persoalan kekuasaan manajemen, tidak ada perbedaan antara pemimpinan karyawan. Perbedaan level kepemimpinan hanya menunjukkan wewenang dan tanggung jawab atas dan bawahan saling bekerja sama tanpa ada perbedaan kepentingan. Tujuan dan harapan mereka adalah sama dan akan diwujudkan bersama. Sebagaimana di jelaskan dalam QS. Al-Maidah (05):2

<sup>30</sup> Undang Ahmad Kamaluddin, *Etika Manajemen Islam*, (Bandung : Pustaka Setia, 2009), h. 31.

<sup>31</sup> Ridwan Amin, *Op.*, *Cit.*, h. 67.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدُوَّانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : “...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.”

Ayat di atas menjelaskan bahwa Islam memerintahkan kepada manusia untuk bekerja sama dalam segala hal, kecuali dalam perbuatan dosa dan melakukan anjaya kepada sesama makhluk.

- b. Karyawan bekerja dengan keikhlasan dan semangat profesionalisme, mereka berkontribusi dalam pengambilan keputusan, dan taat kepada atasan sepanjang mereka berpihak pada nilai-nilai syariah.
- c. Kepemimpinan dalam Islam dibangun dengan nilai-nilai syariah dan saling menasehati, serta para atasan dapat menerima saran dan kritik demi kebaikan bersama.

Dalam salah satu hadistnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai perimeter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadist yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah :

“sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesama”.

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Humairah RA meriyawatkan sebuah hadist yang berbunyi :

“Barangsiapa yang menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukaran dihari kiamat. Barangsiapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang mengalami kesulitan, maka Allah memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barangsiapa

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) di dunia dan di akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia membantu saudaranya,”*

Hadist ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi hajat dan kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan banyak lagi. Kemudian juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadist ini melarang kita membuka atau menyebarkan aib kejelakan orang lain karena itu merupakan dosa besar.

## B. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.<sup>32</sup>

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut :

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah sebagai setiap yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan

---

<sup>32</sup> Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Universitas Gajah Mada Press, 2015), h. 14.

yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.<sup>33</sup>

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan adalah pelayanan adalah pengabdian atau pengayoman. Dari seorang administrator di harapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil, administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat atau umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.<sup>34</sup>

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu system pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (*customers*). Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula.<sup>35</sup>

Mengacu pada pendapat di atas, menjadi bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, demikian pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat.

<sup>33</sup> Sinambela Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, (Jakarta : PT Bumi Aksara). h. 6.

<sup>34</sup> Thoha Miftah, *Beberapa Aspek Kebijaksanaan Birokrasi*, (Yogyakarta : Mandala), h. 176-177.

<sup>35</sup> Abdul Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik", *Jurnal Otoritas*, Vol. 1 No 2 (Oktober, 2011).

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
Namun hal tersebut tidak seakan-akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Kode etik tidak hanya sekedar formalitas, tapi harus diimplementasikan dalam pelayanan publik, tingkat implementasinya dinilai melalui mekanisme *monitoring*, evaluasi dan upaya perbaikan melalui konsensus. Komitmen terhadap perbaikan etika ini perlu ditunjukkan, agar masyarakat semakin yakin bahwa birokrasi publik sungguh-sungguh akuntabel dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik.<sup>36</sup>

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam *guidance* bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik.<sup>37</sup> Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bagi bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik.<sup>38</sup>

## 1. Kualitas Pelayanan Publik yang Ideal dan Efektif

Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila dalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan

<sup>36</sup> Mashur Hasan Bisri, “Etika Pelayanan Publik di Indonesia”, *Journal of Governance Innovation*, Vol. 1 Nomor 1 (Maret, 2019), h. 66.

<sup>37</sup> Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

<sup>38</sup> Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung : Reifika Aditama, 2012), h. 17.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Apabila kita meminjam pendapat Lenvine (1990: 188), maka produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu *responsiveness, responsibility, dan accountability*.

- a. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian layanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sedangkan Zeisthamal, Parasuraman & Berry menggunakan ukuran *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphathy*.<sup>39</sup>

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.

<sup>39</sup>A Parasurman, dkk, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*, (The Free Press, 1990), h. 26.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- b. *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh yakni Eny Kusdarini yang terdiri dari 12 asas :<sup>40</sup>

- a. Asas kepentingan umum
- b. Asas kepastian hukum
- c. Asas kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Asas keprofesionalan
- f. Asas partisipatif
- g. Asas persamaan perlakuan
- h. Asas keterbukaan
- i. Asas akuntabilitas
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Asas ketepatan waktu

<sup>40</sup>Eny Kusdarini, *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik*, (Yogyakarta : UNY Press, 2011), h. 190.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 1. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Pelayanan juga dapat diberi makna dalam kata respek. Respek dalam kegiatan pelayanan dapat diartikan menghormati atau menghargai kepentingan orang lain. Dengan demikian, maka dalam menyajikan pelayanan hendaknya menambahkan sesuatu yang tidak dapat dinilai dengan uang, dan itu adalah ketulusan dan integritas. Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan ini bukan dari aparatur tetapi dari customer/pelanggan dan dalam hal ini adalah masyarakat.

#### 2. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib oleh pemberi atau penerima layanan.

Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur Pelayanan, yang dibagikan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Biaya Pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.
- d. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>41</sup>

### C. Standar Kualitas Air Minum

Menurut Efendi kualitas air yaitu : sifat air, kandungan makhluk hidup, zat energy atau komponen lain dalam air. Kualitas air dinyatakan dengan beberapa parameter yaitu parameter fisika (suhu, kekeruhan, padatan terlarut), parameter kimia (PH, oksigen terlarut, BOD, kadar logam), parameter biologi (keberadaan plankton, bakteri dan sebagainya). Kualitas air mencakup keadaan fisik, kimia dan biologi yang dapat mempengaruhi ketersediaan air untuk kehidupan manusia, pertanian, industry, rekreasi dan pemanfaatan air lainnya ungkap Asdak . Syarat air bersih pemenuhan kebutuhan akan air bersih haruslah memenuhi dua syarat yaitu kuantitas dan kualitas.

Menurut Permenkes RI No. 416/Menkes/Per/IX/1990 Tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air. Dari segi parameter fisika, air yang baik adalah air yang tidak berasa, berbau dan berwarna, serta yang tidak berbahaya bagi kesehatan, antara lain derajat keasaman pH, bau, rasa, warna, kekeruhan,

---

<sup>41</sup>Ibid., h. 65.

©Hak cipta milik UIN Suska Riau  
suhu, dan jumlah zat padat tersebut. Air yang bersih biasanya tidak estetis juga tidak akan disukai oleh masyarakat.<sup>42</sup>

Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) RI No.

907/Menkes/SK/VII/2002 Tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum menyebutkan bahwa air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Adapun jenis air minum tersebut meliputi :<sup>43</sup>

1. Air yang didistribusikan melalui pipa untuk keperluan rumah tangga.
2. Air yang didistribusikan melalui tangki air.
3. Air yang kemasan.
4. Air yang digunakan untuk produksi bahan makanan dan minuman yang disajikan kepada masyarakat.

Keempat jenis air minum tersebut harus memenuhi syarat kualitas air minum yang meliputi persyaratan fisik, kimiawi, bakteriologis, dan radioaktif sesuai persyaratan kualitas air minum yang mengacu pada nilai panduan WHO.<sup>44</sup>

## D. Teori Perusahaan Daerah Air Minum di Indonesia

### 1. Pengertian dan Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu unit milik daerah, yang bergerak dalam penyediaan distribusi air bersih

<sup>42</sup>Henny Gusti, "Studi Kualitas Air Minum PDAM di Kota Duri Riau", Jurnal Geografi, Vol. 8 No 2 (2016), h. 191.

<sup>43</sup> Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) RI No. 907/Menkes/SK/VII 2002 Tentang syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum.

<sup>44</sup>Rahmadhani Fitri, "Optimalisasi Perusahaan Daerah Air Minum dalam Pengelolaan Air Minum Kota Medan", Jurnal ArchiGreen, Vol. 3 No 5 (2016), h. 32.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat umum. PDAM di awasi secara langsung oleh Kepala Daerah, Gubernur, Walikota/Bupati. PDAM terdapat di setiap Provinsi, Kotamadya, dan Kabupaten di seluruh Indonesia setiap daerah memiliki perusahaan daerah di beri tanggung jawab dan wewenang penuh untuk mengelola sumber daya air untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat dengan harga yang terjangkau dan tidak memberatkan, PDAM bertanggung jawab pada operasional sehari-hari perencanaan aktivitas, persiapan, pengembangan sistem penyediaan air bersih dan implementasi proyek.

Dalam penjelasan umum pada Undang-Undang No. 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah, disebutkan bahwa yang dimaksud Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah suatu usaha yang dibentuk oleh daerah untuk perkembangan perekonomian dan untuk menambah penghasilan daerah.<sup>45</sup> Berhubung dengan itu, maka pendirian perusahaan daerah berdasarkan atas asas-asas ekonomi perusahaan yang sehat atau dengan perkataan lain perusahaan daerah harus melakukan kegiatannya secara berdaya guna dan berhasil.

Sementara itu Prijono Tmemberikan pengertian Perusahaan Daerah sebagai perusahaan yang sebagian modal atau seluruhnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain atau dengan Peraturan Daerah yang bertujuan untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya guna memenuhi kebutuhan rakyat. Adapun sifat dasar

---

<sup>45</sup> Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan daerah masih mengacu pada Pasal 5 Undang-Undang No. 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah dengan penjelasan sebagai berikut :

- a. Perusahaan Daerah adalah satu kesatuan yang bersifat:
  - 1) Memberi jasa
  - 2) Menyelenggarakan kemanfaatan umum
  - 3) Memupuk pendapatan
- b. Tujuan Perusahaan Daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan menuju masyarakat adil dan makmur.<sup>46</sup>

Tujuan BUMD tidak jauh berbeda dengan tujuan BUMN, yakni menunjang perkembangan ekonomi, mencapai pemerataan secara horizontal dan vertikal bagi masyarakat, menyediakan persediaan barang yang cukup bagi hajat hidup orang banyak, mampu memupuk keuntungan dan menunjang terselenggaranya rencana pembangunan. Salah satu BUMD yang mengembang amanah dan peran strategis di daerah adalah PDAM, yang berfungsi melayani kebutuhan hajat hidup orang banyak dan sekaligus menggali dana masyarakat melalui perolehan keuntungan usahanya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai badan usaha milik pemerintah daerah yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan

---

<sup>46</sup> Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

kebutuhan air minum/bersih bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, membantu perkembangan dunia usaha dan menunjang kegiatan pembangunan di daerah.

#### 2. Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Peningkatan eksploitasi sumber air bersih yang berasal dari air tanah jika tidak diatur dengan baik, maka akan menimbulkan degradasi kualitas dan kuantitas air bersih. Oleh karena itu manajemen pengelolaan air bersih menjadi sangat penting. Manajemen pengelolaan air bersih mencakup pengelolaan sumber air baku, pengaliran serta pembagian air bersih sampai ke wilayah pelayanan. Sistem pengelolaan sumber daya air secara terpadu akan mampu memberikan pasokan air yang lebih adil bagi konsumen. Penyelenggaraan sistem penyediaan air bersih di Indonesia pada umumnya dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, yang dimaksud dengan air baku adalah air yang berasal dari sumber air permukaan, air tanah, air hujan dan air laut yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai Air Baku untuk Air minum. Sistem penyediaan air biasanya terdiri dari : pengumpulan air, pengolahan air, sistem transmisi dan sistem distribusi. Aktivitas pengolahan air sangat dibutuhkan ketika kualitas dari air yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disadap tidak memenuhi standar kualitas air minum, sehingga tujuan dari pelayanan air minum masih berlum dapat terpenuhi.

Sistem penyediaan air bersih harus dapat menyediakan jumlah air yang cukup untuk kebutuhan suatu kota. Unsur-unsur sistem yang modern terdiri atas : sumber air baku, fasilitas penyimpanan, fasilitas transmisi ke unit pengolahan, fasilitas pengolahan, fasilitas transmisi dan penyimpanan, dan fasilitas distribusi. Dalam rangka mengatasi permasalahan dalam bidang air bersih, diperlukan adanya suatu kriteria perencanaan untuk menjaga mutu sistem yang akan dibangun dengan strategi dan pengembangan kota.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Yustika Kusumawardani dan Widi Astuti, “Evaluasi Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Bersih di PDAM Kota Madiun”, Jurnal Neo Teknika, Vol. 4 No 1 (Juni, 2018), h. 1-10.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB V**  
**PENUTUP****A. Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Indragiri dapat dikatakan berjalan dengan cukup baik yang mana beberapa poin indikator sudah terlaksana, tetapi ada beberapa yang belum dilaksanakan oleh pihak PDAM Tirta Indragiri, hal ini dapat dilihat dari poin indikator “*Tangibles*” dimana pelanggan mengakui bahwa kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan belum sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari kualitas air yang dihasilkan masih jauh dari harapan pelanggan, air yang disalurkan masih tergolong terbatas dan kotor yang terkontaminasi dengan air parit. Kemudian masih kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang ada di PDAM Tirta Indragiri. Hal ini juga sama dengan poin sebelumnya yaitu poin “*Reliability*” yang mana pelanggan masih belum puas dengan kinerja pegawai mengenai informasi yang diberikan dan efisiensi pelayanan masih dikatakan belum berjalan dengan cukup baik, padahal tentunya kedua poin ini bisa dikatakan poin yang menunjang agar kualitas pelayanan yang diberikan mendapat nilai yang baik pada pelanggan.
2. Adapun faktor penghambat yang dialami oleh PDAM Tirta Indragiri dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yaitu masih terbatasnya sumber air baku yang layak dan air yang masih tergolong kotor apabila terjadi masalah pipa bocor pada sambungan pipa, yang bisa dikarenakan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kondisi geografis, musim kemarau dan air yang terkontaminasi dengan air laut ataupun air parit pada saat pipa sambungan bocor. Dan juga ketersediaan mesin yang tergolong tua dan teknologi mesin yang dengan sistem mesin yang lama.

#### B. Saran

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

1. Diharapkan kepada seluruh pegawai/petugas PDAM Tirta Indragiri dapat melakukan pengawasan dengan benar dan merata. Melakukan pengkajian ulang terhadap masalah-masalah yang timbul dan memperbaiki kinerja pelayanan publik agar permasalahan-permasalahan mengenai tidak ada air dan air keruh dapat segera diselesaikan.
2. Saran selanjutnya adalah agar pihak PDAM Tirta Indragiri mampu memberikan pelayanan dalam bentuk informasi yang transparan dan bisa memberikan kejelasan informasi serta kepastian informasi kepada pelanggannya.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abu Samah, *Kajian-Kajian dan Praktek Dalam Penelitian Hukum*, (Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau: 2019).
- Adisasmita Raharjo, *Manajemen Pemerintah*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011).
- Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Universitas Gajah Mada Press, 2015).
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2019).
- A Parasurman, Valarie A. Zeithmal, L, Berry, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expetations*, (The Free Press, 1990).
- Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003).
- Burhanuddin, *Manajemen Pendidikan*, (Malang : Universitas Negeri Malang, 2003).
- Campbell, *Biologi Edisi Kelima-jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2002).
- Christine Daymon Immy Holloway, *Metode-Metode Riset Kualitatif Dalam Public Relations & Marketing Communications*, (Yogyakarta: PT. Benteng Pustaka, 2008).
- Daryanto, *Kamus Indonesia Lengkap*, (Surabaya : Apollo, 1997).
- Deribson Siagian Sugiarto, *Metode Statiska*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006).
- Erni Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : Kencana Perdana Media Group, 2009).
- Eny Kusdarini, *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik*, (Yogyakarta : UNY Press, 2011).
- F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 1997).
- Hamrat Hamid dan Bambang Pramudyanto, *Pengawasan Industri Dalam Pengendalian Pencemaran Lingkungan*, (Jakarta : Granit, 2007).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

Herma Yanti, SH., MH, *Mekanisme Pengawasan Terhadap Peraturan Daerah Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004.*

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

Ibnu Syamsi, *Administrasi Perlengkapan Materiil Pemerintahan Daerah*, (Jakarta : Bina Aksara, 1982).

Irine Diana Wijayanti, *Manajemen*, (Yogyakarta : Mitra Cendikia Press, 2008).

R.A. Supriyono, *Manajemen Strategi dan Kebijaksanaan Bisnis*, (Yogyakarta: BPFE UGM, 1999).

Rawan Soejito, *Hubungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1990).

Ridwan Amin, *Menggagas Manajemen Syariah:Teori dan Praktik The Celestial Management*, (Jakarta : Salemba Empat, 2010).

Sinambela Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, (Jakarta : PT Bumi Aksara).

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2011).

Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016).

Suharsimi Arikunto,*Pengelolaan Kelas dan Siswa*. (Jakarta : CV Rajawali, 1988).

Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung : Reifika Aditama, 2012).

Totok Sutrisno, *Teknologi Penyediaan Air Bersih*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1987).

Undang Ahmad Kamaluddin, *Etika Manajemen Islam*, (Bandung : Pustaka Setia, 2009).

## B. Jurnal

Amiruddin, “Fungsi Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Distrik Numfor Timur Kabupaten Biak Numfor”, Jurnal Gema Kampus Ilmu Administrasi, Vol. IX (Oktober, 2016).

Era Sofiyah, 2014. *Fakta Membuktikan, Air Bersih Ternyata Bukan Jaminan Layak Konsumsi*, <http://tintanadaffa.blogdetik.com/2014/07/16/fakta-membuktikan-airbersih-ternyata-bukan-jaminan-layak-konsumsi>

Mashur Hasan Bisri, “Etika Pelayanan Publik di Indonesia”, Journal of Governance Innovation, Vol. 1 Nomor 1 (Maret, 2019), h. 6.

Henny Gusti, “Studi Kualitas Air Minum PDAM di Kota Duri Riau”, Jurnal Geografi, Vol. 8 No 2 (2016).

Rahmadhani Fitri, “Optimalisasi Perusahaan Daerah Air Minum dalam Pengelolaan Air Minum Kota Medan”, Jurnal ArchiGreen, Vol. 3 No 5 (2016).

Yustika Kusumawardani dan Widi Astuti, “Evaluasi Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Bersih di PDAM Kota Madiun”, Jurnal Neo Teknika, Vol. 4 No 1 (Juni, 2018).

## C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 ayat 3

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah

Undang-Undang No. 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2006 Tentang Irigasi Pasal 85

Perusahaan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 10 Tahun 2010

Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) RI No. 907/Menkes/SK/VII 2002 Tentang syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum.

## D. Website/Artikel

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

<https://inhilkab.bps.go.id/publication/2020/09/28/ca81464d2ab830fb406c5733/kecamatan-tembilahan-dalam-angka-2020.html>. Diakses pada tanggal 25 April 2021, Jam 23:49 WIB

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Indragiri\\_Hilir#:text=Kerajaan%20Indragiri%20diperkirakan%20berdiri%20tahun,Datuk%20Patih%20atau%20Perdana%20Menteri](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Indragiri_Hilir#:text=Kerajaan%20Indragiri%20diperkirakan%20berdiri%20tahun,Datuk%20Patih%20atau%20Perdana%20Menteri). Diakses pada tanggal 24 November 2021

<https://www.riau.go.id/home/content/18/kab-indragiri-hilir>, Diakses pada tanggal 25 November 2021, Jam 20:22 WIB.

“Sejarah Air Minum PDAM di Indonesia” melalui Wikipedia.org, diakses pada selasa 8 Juni 2021, Pukul 21:00 WIB

<https://nadariau.com/2018/08/07/dprd-inhil-sentil-ada-keluhan-masyarakat-terhadap-pelayanan-pdam/>

<https://gagasanriau.com/news/detail/23240/pelayanan-pdam-tirta-indragiri-dinilai-buruk>

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN ANGKET

### Dengan Hormat :

Perkenalkan nama saya M Pernanda Yusuf A P NIM 11720714743, saya merupakan salah satu mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang sedang melakukan penelitian pada masyarakat Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir terkait “Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir”. Untuk itu saya selaku peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk berpartisipasi dengan pengisian angket ini, tidak ada jawaban yang SALAH dalam pengisian angket ini dan identitas Bapak/Ibu/Sdr/I akan dijamin kerahasiannya. Atas bantuan Bapak/Ibu/Sdr/I, saya ucapan terimakasih.

### I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan pilihlah jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Sdr/i yang paling sesuai.
2. Berikan tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai menurut Bapak/Ibu/Sdr/i.

### II. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
3. Tempat/Tanggal Lahir : \_\_\_\_\_
4. Umur : \_\_\_\_\_

### III. ANGKET PENELITIAN

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i fasilitas sarana dan prasana PDAM Tirta Indragiri sudah memadai ?
  - a. Ya
  - b. Tidak



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagaimana penjelasan informasi yang di dapatkan Bapak/Ibu/Sdr/i dalam pelayanan di PDAM Tirta Indragiri ?
  - a. Baik
  - b. Tidak Baik
3. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i efisiensi pelayanan sudah berjalan dengan baik?
  - a. Iya
  - b. Tidak
4. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i, apakah kemampuan petugas dalam melaksanakan tugasnya di dalam memberikan pelayanan sudah sesuai ?
  - a. Ya
  - b. Tidak
5. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana sikap petugas dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan?
  - a. Baik
  - b. Tidak baik
6. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/I bagaimana kepedulian petugas dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan ?
  - a. Baik
  - b. Tidak baik
7. Apakah Bapak/Ibu/Sdr/i pernah mengalami kerusakan atau keluhan dalam pelayanan air yang diberikan oleh PDAM?
  - a. Pernah
  - b. Tidak Pernah
8. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i air yang di distribusikan oleh PDAM sudah baik?
  - a. Iya
  - b. Tidak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul **“PELAKSANAAN PENGELOLAAN PELAYANAN AIR MINUM OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA INDRAGIRI BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2010 DI KECAMATAN TEMBILAHAN HULU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR”**, yang ditulis oleh :

Nama : M Pernanda Yusuf A P

NIM : 11720714743

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 27 Desember 2021

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua

**Ade Fariz Fahrullah, M.Ag**

Sekretaris

**Yuni Harlina, SHI., M.SY**

Penguji I

**Dr. Muhammad Darwis, SHI., MH**

Penguji II

**Nuraini Sahu, S.H., MH**

Kepala Sub Bagian Akademik  
Fakultas Syariah dan Hukum

**Jalilus, S.Ag.**  
NIP. 19750801 200701 1 023



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM  
كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tohamdani - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. [www.fash.uin-suska.ac.id](http://www.fash.uin-suska.ac.id) Email: [fash@uin-suska.ac.id](mailto:fash@uin-suska.ac.id)

Un.04/F.I/PP.00.9/10266/2021

Pekanbaru, 19 November 2021

Biasa  
1 (Satu) Proposal  
Mohon Izin Riset

Kepada  
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	:	M PERNANDA YUSUF A P
NIM	:	11720714743
Jurusan	:	Ilmu Hukum S1
Semester	:	IX (Sembilan)
Lokasi	:	PDAM Tirta Indragiri, Indragiri Hilir, Tembilahan Hulu

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :  
*Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir*

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksanya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip Undang-Undang  
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Penulis :  
Ektor UIN Suska Riau

1. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
2. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



UN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul "PELAKSANAAN PENGELOLAAN PELAYANAN AIR MINUM OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA INDRAGIRI BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2010 DI KECAMATAN TEMBILAHAN HULU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR", ditulis oleh saudara:

Nama : M Pernanda Yusuf A P

NIM : 11720714743

Program Studi : Ilmu Hukum

Diseminarkan pada :

Hari / Tanggal : Selasa / 23 Maret 2021

Narasumber : H. Mhd. Kastulani, S.H., M.H.

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Maret 2021

Narasumber

Kepala Sub. Bagian Akademik

Jalinus, S.Ag.  
NIP. 19750801 200701 1 023

H.Mhd.Kastulani, S.H., M.H.  
NIP.19630909 199002 1 001



UIN SUSKA RIAU



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
PERUMDA TIRTA INDRAGIRI  
Jalan M. Boya No. 07 Telp/Fax. (07681) 325200 / 21083 Email: pdamtirtaindragiri07@gmail.com  
TEMBILAHAN - INHIL - RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## SURAT KETERANGAN

Nomor : 06/SKET/Perumda/XII/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ir. AHMAD HAFIZ

Jabatan : Direktur

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : M. PERDANA YUSUF A P

Jurusan : Ilmu Hukum S1

Fakultas : Syari'ah Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

Bahwa yang bersangkutan diatas benar telah mengadakan riset guna menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan air minum Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tembilahan, 20 Desember 2021  
Perusahaan Umum Daerah Air Minum  
TIRTA INDRAGIRI,

Ir. AHMAD HAFIZ  
Direktur



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mas
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
Email : dpmptsp@riau.go.id

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/45413  
TENTANG



PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/10266/2021 Tanggal 19 November 2021, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

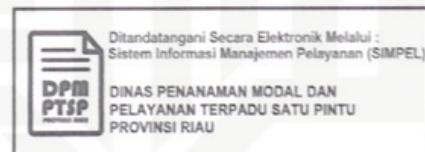
1. Nama	:	M. PERNANDA YUSUF A P
2. NIM / KTP	:	11720714743
3. Program Studi	:	ILMU HUKUM
4. Jenjang	:	S1
5. Alamat	:	PEKANBARU
6. Judul Penelitian	:	PELAKSANAAN PENGELOLAAN PELAYANAN AIR MINUM OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA INDRAGIRI BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2010 DI KECAMATAN TEMBILAHAN HULU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
7. Lokasi Penelitian	:	PDAM TIRTA INDRAGIRI, INDRAGIRI HILIR TEMBILAHAN HULU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 24 November 2021



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Indragiri Hilir
3. Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Tembilahan
4. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Bersangkutan



UIN SUSKA RIAU



# JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

## Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www. Jurnalhukumislam.com email. [admin@jurnalhukumislam.com](mailto:admin@jurnalhukumislam.com)

HP. 081275158167 – 085213573669

### SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

**NAMA** : M PERNANDA YUSUF A P  
**NIM** : 11720714743  
**JURUSAN** : ILMU HUKUM  
**JUDUL** : PELAKSANAAN PENGELOLAAN PELAYANAN AIR MINUM OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA INDRAGIRI BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2010 DI KECAMATAN TEMBILAHAN HULU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

**Pembimbing:** Ilham Akbar, S.H., M.H

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 14 Januari 2022

◆ Pimpinan Redaksi



**Dr. M. ALPI SYAHRIN, SH., MH., CPL.**  
NIP: 19880430 201903 1 010

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## RIWAYAT HIDUP PENULIS

**M PERNANDA YUSUF A P**, lahir di Tembilahan pada tanggal 26 Oktober 1999, Anak kedua dari dua bersaudara, dari pasangan Ayahanda M. Arsyad dan Ibunda. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 009 Tembilahan, lulus pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 3 Tembilahan Hulu, dan lulus pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Tembilahan, dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2017 penulis diterima di Perguruan Tinggi yang ada di Pekanbaru yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum dan memilih konsentrasi Hukum Tata Negara. Pada tahun 2019 penulis melakukan magang di Pengadilan Negeri Tembilahan Kelas II A, setelah itu melakukan Kuliah Kerja Nyata Daring (KKN DR) di Kelurahan Tembilahan Kota, Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Pada tanggal 27 Desember 2021 penulis dinyatakan lulus dengan judul skripsi **“PELAKSANAAN PENGELOLAAN PELAYANAN AIR MINUM OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA INDRAGIRI BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2010 DI KECAMATAN TEMBILAHAN HULU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR”** dengan prediket sangat memuaskan.