



UIN SUSKA RIAU

**KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH  
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
TIRTA SIAK DI KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

*Di ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata 1  
(S1) Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

**RISKA KARTINI**

**NIM. 11970523546**

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI SI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**1444 H/2023 M**

© 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 atau dengan cara lain yang sama dengan ini tanpa menyebutkan sumber.
  2. Dilarang mengemukakan 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.



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Riska Kartini  
 NIM : 11970523546  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Di Kota Pekanbaru

**DISETUJUI OLEH :  
 DOSEN PEMBIMBING**

Ratna Dewi, S.Sos., M.Si  
 NIP. 198110302007102004

2. Dilarang mengemukakan 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.

**DEKAN**  
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. Hj. Mahyarni, S.E., MM  
 NIP. 19700826 199903 2 001

**KETUA PRODI**  
 Administrasi Negara

Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si  
 NIP. 19781025 200604 1 002



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.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Riska Kartini  
 NIM : 11970523546  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Di Kota Pekanbaru  
 Tanggal Ujian : 4 Juli 2023

**Tim Penguji**

Ketua Penguji

Faiza Muklis, M.Si  
 NIP. 19741108 200003 2 004

Penguji I

Weni Puji Hastuti, S.Sos., MKP  
 NIP. 19810505 200604 2 006

Penguji II

Muammar Alkadafi, S.Sos., M.Si  
 NIK. 130 712 075

Sekretaris

Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP., M.Si  
 NIK. 130 717 057



2. Dilarang mengemukakan 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.

Lampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

#### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riska Kartini  
 NIM : 11970523546  
 Tempat/Tgl. Lahir : Sungai Piring, 15 Juni 2001  
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Prodi : Administrasi Negara  
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

**Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Di Kota Pekanbaru**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 1 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Riska Kartini

NIM : 11970523546

*\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip 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.

## ABSTRAK

**Nama : Riska Kartini**  
**Jurusan : Administrasi Negara**  
**Judul : Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sebagai salah satu instansi pemerintah berbentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru didirikan berdasarkan peraturan daerah (Perda) TK. I Provinsi Riau No. 7 Tahun 1976. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dan apa saja faktor penghambatnya. Teori yang digunakan adalah teori Zeithaml Parassuraman & Berry terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu : Tangibbles, Reability, Responsive, Assurance, Empathy. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang diperoleh melalui hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi. Terdapat dua kelompok populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu 3 orang karyawan dan 10 orang pelanggan. Teknik sampling yang dipergunakan dalam menetapkan individu adalah sampling purposive. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : pertama, kualitas pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru masih belum berjalan dengan baik sesuai dengan kepuasan pelanggan, hanya satu indikator yaitu assurance yang sudah berjalan dengan baik kepada pelanggannya. Sedangkan indikator Tangibbles, Reability, Responsive, Empathy dapat disimpulkan belum terlaksana dengan baik. Adapun faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru yaitu : Kurangnya sumber daya manusia, tidak adanya SOP waktu kerja dan kurangnya pemerataan pengecekan rutin setiap bulan ke rumah – rumah pelanggan.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Kepuasan Pelanggan.**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum warahtullahi wabarakatuh...*

Alhamdulillah Rabbill'alamiin, Puji syukur rahmat Allah Swt yang telah menyimpahkan rahmat dan karunianya kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan rancangan proposal ini yang berjudul "KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA SIAK DI KOTA PEKANBARU". Selanjutnya shalawat serta salam senantiasa sampaikan kepada junjungan alam nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa dirindukan wajah dan syafaatnya dihari akhir kelak.

Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penyusun. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dengan mengucap rasa syukur kehadiran Allah Swt, Telah kuselesaikan skripsi yang akan ku persembahkan pada : **Bapakku Zaini (Alm) dan Ibuku Kartini S.Pd** Terimakasih atas doa, kasih sayang, dukungan, kesabaran, keikhlasan, pengorbanan, serta perjuangan yang tak kenal lelah untuk anakmu ini



- Hal Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang menyalin, 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.

semua telah bapak ibu lakukan rasanya tak akan dapat terbalaskan meskipun ucapan terimakasih yang kuucapkan. Keluarga besar yang selalu memberikan doa serta dukungannya. Sahabat – sahabat tercinta, dan teman – teman seperjuangan, para dosen dan civitas akademika yang telah yang telah memberikan bekal ilmu, dukungan dan doa almameterku tercinta Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof, Dr. H. Hairunnas. M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku dekan fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau tempat dimana penulis masih menimba ilmu disana.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si selaku ketua jurusan S1 Ilmu Administrasi Negara.
4. Ibu Ratna Dewi, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan, informasi serta arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Devi Deswimar, S.Sos., M.Si selaku pembimbing akademik.
6. Ibu Pivit Septiary Chandra, S.Sos., M.Si dan Ibu Fitriya Ramadhani Agustini, S.IP., M.Si selaku dosen penguji 1 dan 2 (seminar proposal) yang telah memberikan kritik, saran dan masukan demi kesempurnaan karya tulis ilmiah ini.
7. Ibu Faiza Muklis, M.Si selaku ketua penguji munaqasah, ibu Weni Puji Hastuti, S.Sos., M.KP selaku penguji 1, bapak Muammar Alkadafi,



- 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.

S.Sos.,M.Si selaku penguji 2, dan ibu Fitriah Ramadhani Agusti Nst, S.IP.,M.Si selaku sekretaris. Terimakasih sudah memberikan saran dan masukannya demi kesempurnaan karya tulis ilmiah ini.

8. Untuk keluarga besar di kelurahan Sungai Piring Kecamatan Batang Tuaka Kabupaten Indragiri Hilir terimakasih telah memberikan perhatian, motivasi, dukungan dan doa yang membuat peneliti terus bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk keluarga besar Administrarasi Negara angkatan 2019 di Pekanbaru yang memberikan semangat, dukungan dan doa selama menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk Keluarga besar staf karyawan beserta jajaran PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru yang telah membantu peneliti baik memberikan data, ,membantu peneliti melakukan penelitian, memberikan dukungan, arahan serta saran dalam pembuatan skripsi ini.
11. Untuk sahabatku Meri Evi Yana dan Alvina terimakasih sudah selalu kebersamai, mensupport, memotivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk kawan – kawan sepembimbingan dan seperjuangan dalam pembuatan skripsi ini yang selalu memberikan semangat dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
13. Untuk keluarga besar KKN Kelurahan Ukui Satu, Kecamatan Ukui, Kabupaten Pelalawan 2022.



14. Untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terima

kasih telah membantu penulis selama proses pembuatan skripsi ini.

Semoga semua motivasi, semangat, doa serta bantuan yang telah diberikan

mendapatkan imbalan dari Allah Swt. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih

banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu penulis

menyampaikan kritik dan saran yang sangat membangun agar dapat bermanfaat

bagi pihak lainnya. Penulis berharap semoga karya tulis ilmiah ini dapat

bermanfaat. Aamiin aamiin yarabbal allamin.

Pekanbaru, Juni 2023  
Penulis

**RISKA KARTINI**  
**NIM.11970523546**

UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah. ....	1
1.2 Rumusan Masalah. ....	9
1.3 Tujuan Penelitian. ....	9
1.4 Manfaat Penelitian. ....	9
1.5 Sistematika Penulisan. ....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	13
2.1 Pelayanan Publik. ....	13
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan. ....	13
2.2 Kualitas Pelayanan. ....	17
2.2.1 Faktor Pendukung Dalam Pelayanan Umum. ....	19
2.2.2 Faktor-Faktor Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan. ....	22
2.3 Perusahaan Daerah Air Minum. ....	23
2.4 Konsep Islam Tentang Pelayanan ....	24
2.5 Penelitian Terdahulu. ....	26
2.6 Definisi Konsep. ....	28
2.7 Konsep Operasional. ....	30
2.8 Kerangka Berpikir. ....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	32
3.1 Jenis Penelitian. ....	32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian. ....	32
3.3 Jenis dan Sumber Data. ....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data ....	34

Hak Cipta dan Dindingi  
 1. Dilangmenip  
 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.

3.5 Informan Penelitian .....	35
3.6 Teknik Analisis Data. ....	36
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru. ....	38
4.2 Sejarah singkat PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. ....	44
4.2.1 Visi Dan Misi PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. ....	45
4.2.2 Tujuan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. ....	45
4.2.3 Cakupan Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. ....	45
4.2.4 Sumber air baku PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. ....	45
4.2.5 Instalasi Pengolahan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. ....	46
4.2.6 Struktur Organisasi PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.. ....	47
4.2.7 Tugas Pokok Bagian Operasional PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. ....	48
4.2.8 Sasaran Mutu PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. ....	51
4.2.9 Kebijakan Mutu PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. ...	51
4.2.10 Logo Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru .....	52
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
5.1 Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru.....	53
5.2 Apa Saja Faktor Penghambat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggannya. ....	70
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
6.1 Kesimpulan .....	75
6.2 Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Data Pelanggan Aktif dan Non Aktif Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru dari 2018 – 2022.....	3
Merupakan SOP Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru .....	5
Laporan Pengaduan keluhan pelanggan Kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru .....	6
Nama nama kecamatan yang termasuk di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru .....	8
Konsep operasional Terkait Penelitian Berjudul Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Di Kota Pekanbaru .....	30
Identitas informan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru. ....	35
Daftar Nama Pimpinan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru...	47
Merupakan daftar jumlah karyawan tetap teknis dan non teknis (berdasarkan pendidikan) di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru .....	57
Jumlah karyawan berdasarkan divisi/unit di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru .....	64

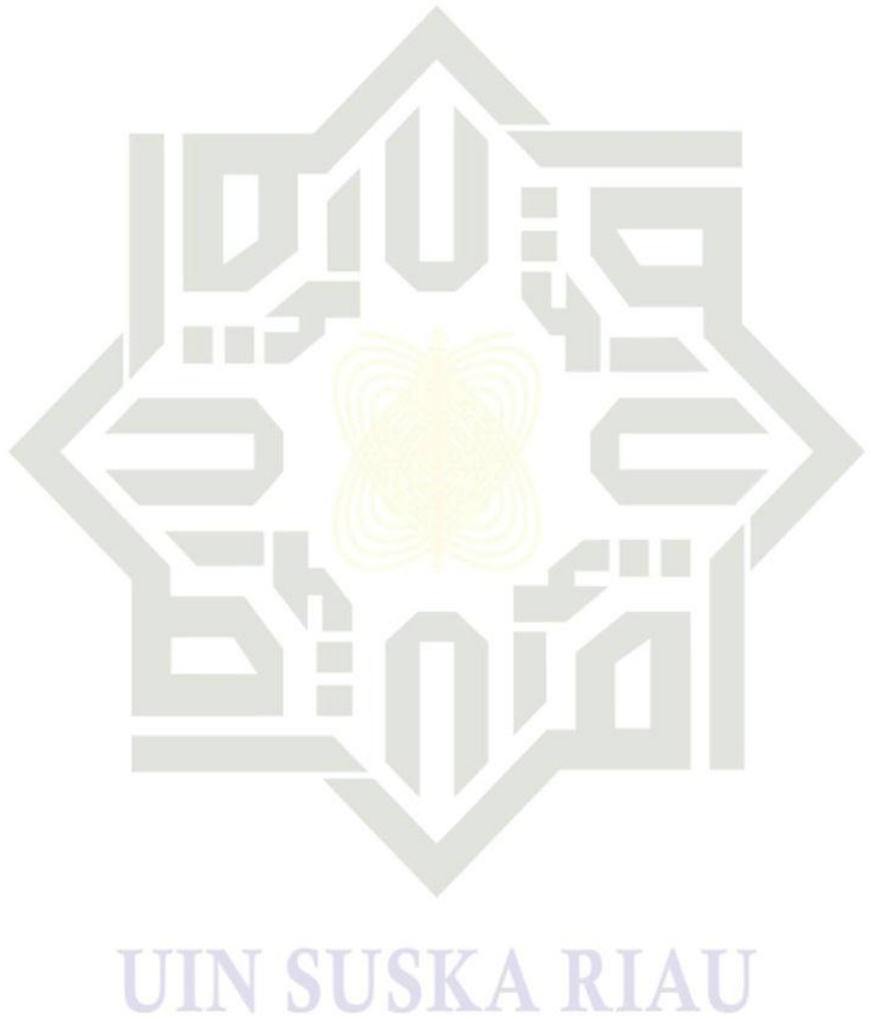


**Hak Cipta dan Undang-Undang**

1. Dilarang untuk dip sebgagian 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 sebgagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. ....	47
Gambar 4.2	Logo Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru .....	52



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang Masalah.

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik, dimana setiap warga negara berharap, pelayanan public dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kejujuran, dan pengelolaan sumber penghasilan yang tepat, dapat dipertanggungjawabkan, dan menghasilkan kepercayaan publik dan sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, Lewis dan Gilman (2005:22).

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (basic humanneed). Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari - hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja,

Namun juga sebagai fungsi sosial, fungsi sosial ini erat berkaitan dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat.

Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia menjelaskan “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. berdasarkan pasal tersebut maka bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi adalah pokok-pokok kemakmuran rakyat.

Sebab itu harus dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena seiring dengan penambahan penduduk maka kebutuhan air tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh eksekutif maupun legislatif. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai perusahaan daerah diberi tanggungjawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau.

Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik negara yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal sebagai PDAM. PDAM tersebar diseluruh daerah dan Kota Kabupaten di Indonesia termasuk di Kota Pekanbaru dan di kota Pekanbaru ini nama PDAM nya adalah PDAM Tirta Siak yang mana alamat kantornya di jalan Jendral Sudirman No.146, Tangkerang, Kecamatan Sail Kota Pekanbaru Provinsi Riau (28126).

Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau adalah pusat pemerintahan daerah, sekaligus sebagai pusat pemerintahan kota Pekanbaru, yang merupakan kota niaga, jasa, industry, dan pusat perkembangan kebudayaan

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.

Melayu. Dari hari kehari mengalami perkembangan yang pesat dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya dengan pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, dengan kebutuhan hidup semakin tinggi pula. Tak lepas akan kebutuhan air bersih baik untuk air minum, mandi, dan sebagainya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sebagai satu - satunya perusahaan publik yang memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat berupa penyaluran air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru merupakan perusahaan daerah yang berada dibawah naungan Walikota Pekanbaru. Perusahaan ini didirikan berdasarkan dengan Peraturan Daerah (Perda) TK.1 Provinsi Riau No. 7 Tahun 1976.

**Tabel 1.1 Data Pelanggan Aktif dan Non Aktif Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru dari 2018 – 2022**

No	Tahun	Jumlah Pelanggan Aktif	Jumlah Pelanggan Non Aktif
1	2018	12. 610 Pelanggan	67 Pelanggan
2	2019	12.667 Pelanggan	55 Pelanggan
3	2020	12.703 Pelanggan	108 Pelanggan
4	2021	12.883 Pelanggan	110 Pelanggan
5	2022	12.716 Pelanggan	117 Pelanggan

**Sumber : Kantor PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru tahun 2022**

Dari hasil observasi peneliti turun langsung ke lapangan, terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, diantaranya air yang berwarna kuning, sesekali macet, pelayanan yang lambat direspon, terdapat



tagihan yang membeludak tanpa diketahui penyebabnya, harga air naik tanpa adanya sosialisasi penyebab kenaikan harga air ke pelanggan PDAM.

*“Airnya sering macet 2 hari 3 hari kadang, ni katanya tagihan membengkak ni 800 perbulan. Biasanya kena 200 sampai 300, kemarin 400 tu datang ke kantor jadi 150 sekarang naik lagi. Katanya pipa bocor ni ndak ada pipa bocor tiba – tiba tagihan tinggi. Kalau airnya sekarang mendinganlah bersihnya jarang kuning lagi”.*

(Wawancara pelanggan PDAM Tirta Siak, Kamis 29 Desember 2022).

Kutipan wawancara diatas memberikan gambaran atau bukti bahwa pelayanan yang diberikan ini memang bermasalah seperti yang dialami oleh pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, dia mengalami tagihan yang membengkak sampai Rp. 800.000 perbulan yang biasanya hanya Rp.200.000 – Rp. 300.000 perbulan, tidak hanya masalah itu ia juga mengalami air PDAM yang sering macet bahkan sampai melebihi 3 hari. Hal di atas juga diperkuat oleh wawancara pelanggan PDAM yang lain, berikut kutipan wawancaranya :

*“oh airnya bersih sejak diperbaiki inikan, tapi biayanya naik pula. Tunggakan ibu tu tinggi sementara meteran kami tu dimatikan tapi jalan terus dia. Rumah ibu tu gak dipake hampir satu bulan tapi jalan terus dia, biasa 200 sampai 400. Udah ngadu ibu ke kantor tapi gak di gubris yaudah gak kami bayar. Pernah ada macet juga, tapi kalo macet disediakannya air ditempat disitu tinggal ambil sendiri kitanya”.*

(Wawancara pelanggan PDAM Tirta Siak, Kamis 29 Desember 2022).

*“airnya sering mati, tapi airnya bersih paling berwarna kuning sesekali. Airnya naik sekarang, air mahal apa gak menjerit warga. Pernah ngelapor ke kantornya tapi gak direspon. Dari bulan November naik”.*

(Wawancara pelanggan PDAM Tirta Siak, Kamis 29 Desember 2022)

Kutipan wawancara di ataslah yang memberikan gambaran atau menjadi bukti bahwa banyak pelanggan yang tidak puas akan pelayanan yang

diberikan oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Wawancara yang dilakukan peneliti terhadap beberapa orang pelanggan sudah menjadi bukti bahwa banyak pelanggan yang kurang puas akan pelayanan air bersih yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan, kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggannya, pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

**Tabel 1.2 Merupakan SOP Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru**

No	Sistem Operasional Prosedur (SOP) PDAM Tirta Siak
1	Bertanggung jawab kepada direktur
2	Memimpin Departemen Customer Care
3	Membangun hubungan yang baik dengan pelanggan
4	Melakukan penanganan terhadap keluhan – keluhan yang disampaikan
5	Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan berbagai pihak untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan
6	Memahami produk dan bisnis perusahaan
7	Sebagai data entry kepelanggan
8	Menjaga kepercayaan pelanggan
9	Melayani pelanggan melalui media komunikasi dan atau bertatap muka secara langsung
10	Mengurus administrasi kepelanggan
11	Sebagai resepsionis bagi pelanggan
12	Melakukan hal – hal yang dianggap perlu sesuai dengan nomenklatur jabatan

- 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.

**Sumber : Kantor PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Tahun 2022**

Dari 12 point uraian (SOP) Pelayanan diatas pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, sebagian besar point diatas tidak terlihat pelaksanaannya dilapangan seperti halnya lambatnya respon penanganan terhadap keluhan pelanggan PDAM, minimnya komunikasi antara pegawai PDAM dengan pelanggan PDAM yang menyebabkan terjadinya keluhan pelanggan tentang harga air di PDAM tiba – tiba naik dan masih banyak lagi sehingga menyebabkan pelayanan di kantor perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Siak saat ini belum berjalan maksimal sesuai dengan (SOP).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Bila harapan pelanggan dilampaui oleh pelayanan yang dirasakan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas, bila pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Untuk mengetahui data terkait dengan keluhan pelanggan, berikut ini tabel mengenai pengaduan yang dilaporkan oleh pelanggan kepada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru mulai dari tahun 2018 – 2022.

**Tabel 1.3 Laporan Pengaduan keluhan pelanggan Kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru**

No	Jenis Pengaduan	2018	2019	2020	2021	2022
1	Permintaan Tangki Air Compliment	99	87	75	85	100
2	Kebocoran	80	82	85	85	99
3	Air Mati/Meter Macet	72	69	90	99	129
4	Keluhan Tagihan Tinggi	84	77	95	110	115

- 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.





5	Keluhan Tekanan Lemah	81	78	81	84	90
---	-----------------------	----	----	----	----	----

**Sumber : Kantor PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Tahun 2022**

Dari tabel hasil laporan pengaduan keluhan pelanggan diatas dapat kita lihat bahwa terjadi peningkatan dari tahun ke tahun yang menyebabkan pelayanan di kantor perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Siak saat ini belum sepenuhnya berjalan maksimal, sehingga menyebabkan kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan dari pelanggannya.

Dengan perkembangan taraf kehidupan manusia maka tuntutan pelayanan publik semakin meningkat pula. Pelanggan tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan, tetapi lebih dari itu adalah kualitas pelayanan seperti ketersediaan air bersih yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, dalam hal ini yang berperan adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi 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 dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat khususnya masyarakat yang menggunakan jasa air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) itu sendiri.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru 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 system distribusi,

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

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



dituntut untuk dapat mengadakan pembenahan dibidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara professional dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Siak baru melayani 10 kecamatan di Pekanbaru. Yakni kecamatan Tampan dan Tenayan raya belum mendapatkan pelayanan perusahaan daerah tersebut.

Berikut adalah tabel mengenai nama – nama 10 kecamatan yang termasuk menjadi pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

**Tabel 1.4 Nama nama kecamatan yang termasuk di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru**

No	Nama – Nama Kecamatan
1	Pekanbaru Kota
2	Sail
3	Lima Puluh
4	Tenayan Raya
5	Bukit Raya
6	Marpoyan Damai
7	Senapelan
8	Payung Sekaki
9	Sukajadi
10	Rumbai pesisir

*Sumber : Kantor PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Tahun 2022*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa saat ini perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Siak baru melayani 10 kecamatan yang ada di kota pekanbaru. Pesatnya permintaan akan penyediaan air bersih dari masyarakat luas seiring dengan pesatnya kemajuan dan pertumbuhan di Kota Pekanbaru yang mengharuskan dalam pengolahan air bersih memerlukan profesionalisme yang tinggi serta manajemen yang baik, ini merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi sebagai sebuah bentuk konsekuensi pelayanan yang baik.

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.

PDAM tidak hanya dipandang sebagai BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) yang dituntut berorientasi laba, tetapi juga harus dipandang sebagai salah satu pelaku ekonomi yang mutlak memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai konsumen, kondisi tersebut memang merupakan suatu realitas yang sangat dilematis dan tidak dapat dipungkiri karena satu sisi pertumbuhan penduduk yang pesat telah mengakibatkan potensi persediaan air yang semakin mengecil.

Sedangkan sisi lain besarnya permintaan air terus bertambah, sampai saat ini Perusahaan Daerah Air Minum menjadi satu-satunya perusahaan pelayanan publik dibidang pengadaan air bersih, jika tidak mampu mengelola supply dan demand dengan baik, kehadiran serta peran Perusahaan Daerah Air Minum akan selalu di warnai sorotan oleh masyarakat sebagai konsumen mereka.

Program yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum baik di daerah 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 masyarakat.

## 1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan hasil uraian di atas, maka adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan air bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru?

2. Apa saja faktor penghambat yang dialami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya di Kota Pekanbaru.

### 1.3 Tujuan Penelitian.

1. Tujuan operasional
  - a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Dikota Pekanbaru.
  - b. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat yang dialami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya di Kota Pekanbaru.
2. Tujuan Fungsional.

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak sebagai bahan pemikiran dalam melanjutkan dan meningkatkan kualitas pelayanan dari Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak di Kota Pekanbaru.
3. Tujuan Individual.

Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana S-1 pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

### 1.4 Manfaat Penelitian.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan air bersih.

b. Dapat digunakan sebagai dasar untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan.

2. Mampu memberikan masukan kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengembangkan kualitas pelayanan kepada masyarakat luas.

### Sistematika Penulisan.

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan tentang konsep, konsep operasional variabel penelitian, dan kerangka pemikiran

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini merupakan bab yang menjelaskan tentang waktu dan lokasi penelitian, jenis sumber data, populasi dan sampel teknik pengumpulan data, serta analisa data.

#### **BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran umum kota Pekanbaru, sejarah PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, struktur organisasi dan lain sebagainya.

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



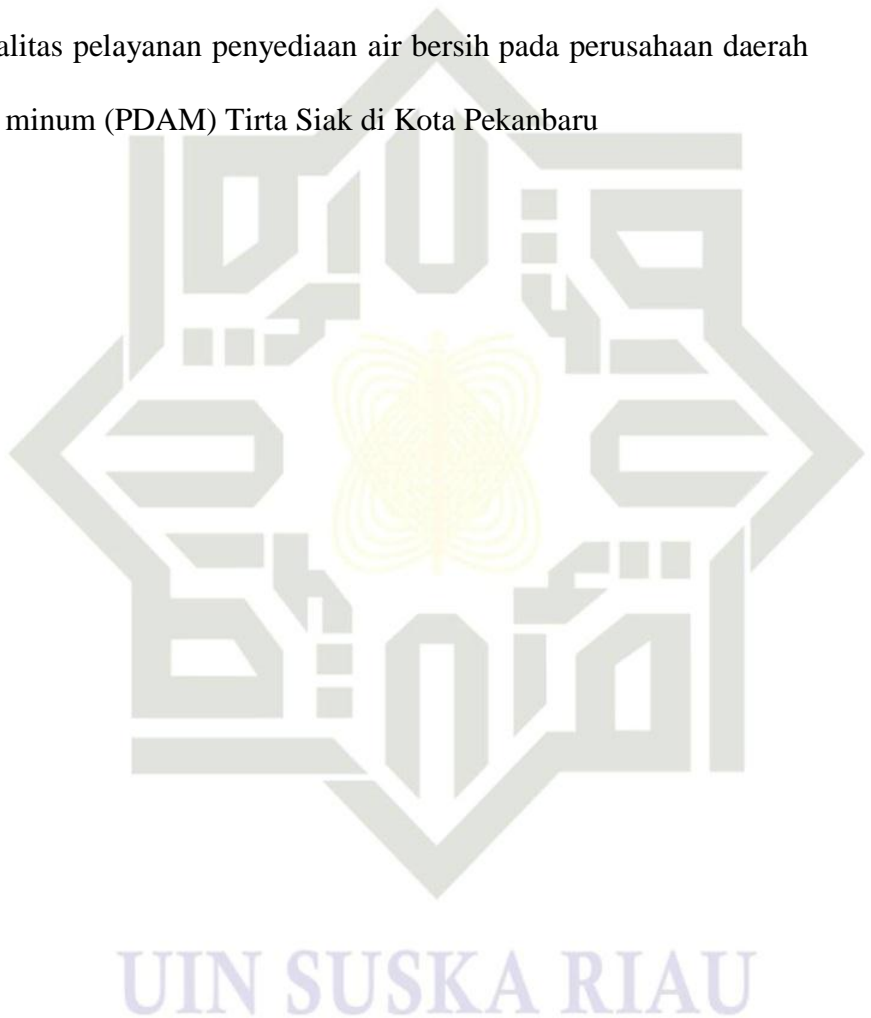
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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 ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran mengenai kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru



- 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 II

### LANDASAN TEORI

#### 1. Pelayanan Publik.

Dalam kamus lengkap Bahasa Indonesia, pengertian pelayanan ialah orang yang kerjanya melayani, berarti pelayanan adalah melayani memberikan layanan. Pemahaman pengertian pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung.

Menurut Moenir (2010 :17) secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Lebih lanjut dikatakan pada hakikatnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan karena itulah ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.

Sejalan dengan itu, Sinambela (2006 :5) memaparkan secara lebih spesifik memberi penjelasan tentang pelayanan publik, adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Setiap kehidupan bermasyarakat, manusia pasti memerlukan pelayanan dari orang lain, baik pelayanan fisik maupun

elayanan administrative. Kaitannya dengan pelayanan publik dalam hal ini birokrasi sebagai abdi negara, negara masyarakat adalah aparat sebagai aparat pelaksana pelayanan (public service) merupakan salah satu fungsi yang diselenggarakan dalam rangka penyelenggaraan administrasi negara.

Definisi pelayanan public menurut Kepman PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksana ketentuan peraturan perundang – undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri – ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu :

a. Pelayanan Administratif.

Jenis pelayanan administrative adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan prdouk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin – izin rekomendasi, keterangan dan lain – lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan , IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran).

b. Pelayanan Barang.

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan

berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu system pelayanan.

Pelayanan Jasa.

Jenis pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka tertentu.

### 1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa. Menurut Deming, kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Sedangkan Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nilai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Senada dengan Crosby, Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

Dari ketiga pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan terhadap spesifikasi. Baik buruknya output dari suatu organisasi dapat dilihat dari kualitasnya.

Selanjutnya kualitas pelayanan menurut Sinambela dkk (2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :



1. **Transparansi**, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan dan perundang – undangan.

3. **Kondisional**, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan

6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain.

Kualitas memiliki sumber , yaitu :

1. Program kebijakan dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak.

2. Sistem informasi yang menekankan ketepatan.
3. Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian.
4. Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan pada peralatan yang terpelihara baik, pekerja yang terlatih, dan penemuan penyimpangan secara cepat.
5. Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.

## 2.2 Kualitas Pelayanan.

Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila dalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara.

Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan Booms (1983), dalam Tjiptono (2005 :121) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Mengacu pada definisi tersebut. Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat mewujudkan melalui 17 pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Selanjutnya kualitas pelayanan menurut Sinambela dkk (2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

1. **Transparansi**, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011 :190) yakni yang terdiri dari 12 asas :

1. Asas kepentingan umum.
2. Asas kepastian hukum
3. Asas kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban.
5. Asas keprofesionalan
6. Asas partisipasif
7. Asas persamaan perlakuan
8. Asas keterbukaan
9. Asas akuntabilitas
10. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Asas ketepatan waktu
12. Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Berdasarkan pengertian diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya : transparansi, akuntabilitas, partisipasif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

### **2.2.1 Faktor Pendukung Dalam Pelayanan Umum.**

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



1. Faktor pendukung.

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

2. Faktor kesadaran.

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

3. Faktor aturan.

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

4. Faktor Organisasi.

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

## 5. Faktor Pendapatan.

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/ organisasi dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun untuk keluarga. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal akan mengakibatkan pegawai berusaha mencari tambahan pendapatan dengan cara menjual jasa pelayanan.

## 6. Faktor kemampuan dan keterampilan.

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

## 7. Faktor sarana pelayanan.

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

Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.

Meningkatkan produktifitas, baik barang atau jasa.

Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.

Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.

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.

e. Lebih mudah atau sederhana dalam para pelakunya.

Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

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

## 2.2 Faktor-Faktor Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan.

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

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

13. Kurang kontrol sehingga petugas agak “nakal”.

14. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

15. Belum ada sistem informasi manajemen yang terintegrasi.

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

### 3.3 Perusahaan Daerah Air Minum.

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

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

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

Tujuan Perusahaan Daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat, dengan mengutamakan



industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur.

Perusahaan Daerah tersebut dipimpin oleh suatu direksi yang jumlah anggota dan susunannya ditetapkan dalam peraturan pendiriannya. Direksi berada dibawah pengawasan Kepala Daerah/pemegang saham atau badan yang ditunjuknya.

Dari sifat-sifat perusahaan daerah seperti yang disebutkan diatas, sifat utama dari perusahaan daerah bukan berorientasi pada profit. Tetapi sifat utamanya adalah pemberian jasa dan penyelenggaraan kemanfaatan umum. PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum sebagai Perusahaan Daerah dalam lembaga pemerintahan. PDAM merupakan perusahaan milik daerah yang bergerak didalam distribusi air minum/air bersih bagi masyarakat yang secara langsung diawasi oleh pemerintah eksekutif ataupun legislatif daerah.

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

#### 2.4 Konsep Islam Tentang Pelayanan.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau

melakukannya. Dan sekarang tiba saatnya bagi kita untuk menelaah sebagian kecil ayat Al Quran dan hadist yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi :



Artinya: “ Dan tolong - menolonglah kamu dalam (mengerjakan ) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong - menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” ( QS. Al Maidah : 2).

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling tolong – menolong didalam koridor “ mengerjakan kebajikan dan taqwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “sesungguhnya Allah amat berat siksa - Nya”. Jadi interaksi itu tidak boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

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 parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadist yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah :

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

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan

sebuah hadist yang berbunyi :

*“Barang siapa yang menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukaran dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang mengalami kesulitan, maka Allah memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan diakhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hambanya 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. Dan juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadist ini melarang kita membuka atau menyebarkan aib kejelekan orang lain karena itu merupakan dosa besar.

## 5.5 Penelitian Terdahulu.

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Revi Selvia Septian	Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi	Hasil penelitiannya adalah sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang memadai contohnya adalah kurang luasnya tempat parkir untuk tamu dan pelanggan yang hendak melakukan transaksi. Meskipun pelayanan yang diberikan pihak PDAM yang dirasakan saat ini sudah baik, namun masih ada pegawai yang kurang sepenuh hati dalam melayani pelanggan. Respon pihak PDAM menanggapi pelanggan atas keluhan tidak ditanggapi dengan maksimal. Kemampuan berkomunikasi pegawai PDAM dalam melayani pelanggan belum sepenuhnya bersikap ramah terhadap pelanggan 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.



<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>Efi Sutriningsih</p>	<p>Analisis Pengelolaan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar</p>	<p>menyampaikan keluhan tentang air bersih. Hasil penelitiannya adalah menyatakan bahwa pengelolaan air bersih berada dalam kategori baik sesuai dengan hasil 76,75% responden menyatakan baik. Namun hasil wawancara pelanggan yang diberikan tentang perusahaan masih kurang baik, adapun kesalahan yang dimaksud dari segi kualitas air yang dihasilkan, aliran air yang sering macet dan juga tanggapan perusahaan yang lambat terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan.</p>
<p>3 Riau</p>	<p>Hendriawan Eko Saputra</p>	<p>Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo</p>	<p>Hasil penelitiannya adalah pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo sudah baik, hanya dari segi empati (empathy) pegawai kualitas pegawai kurang peduli dengan apa yang diinginkan pelanggan. Pelayanan belum sesuai dengan yang mereka harapkan. Terutama dari segi pelayanan air. Untuk indicator kualitas pelayanan yang lain yaitu bukti langsung (tangible), kehandalan (reability), daya tanggap (responsiviness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Bukti langsung (tangible) dapat dilihat dari terpenuhinya sarana dan prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Kehandalan (reability) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit – belit. Daya tanggap (responsiviness) dapat dilihat dari ketanggapan pegawai PDAM dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan (assurance) dapat dilihat dari keramahan dan kesopanan pegawai pada saat</p>

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.



<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>		<p>memberikan pelayanan kepada pelanggan. Faktor pendukung pelayanan adalah adanya faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan serta sarana dalam pelayanan. Faktor penghambat pelayanan diantaranya ialah : faktor musim, faktor peralatan (pipa), faktor wilayah, faktor pemadaman listrik dari PLN, dan faktor dari pelanggan yang juga terlambat membayar rekening. Walaupun pelayanan dari PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo dapat dikatakan sudah baik, pelayanan dari segi aspek pelayanan air bersih harus lebih ditingkatkan lagi agar kedepannya pelanggan merasa puas.</p>
---	--	--

- 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.

## 6. Definisi Konsep.

Untuk menghindari kesalahan pemahaman penafsiran dalam penelitian ini, maka sebelumnya penulis akan mengoperasionalkan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini dan untuk mempermudah penelitian, maka dimasukkan beberapa batasan untuk berpedoman kepada teori yang dikemukakan pada landasan teori.

Defenisi konsep merupakan batasan dalam penelitian yang merupakan pokok batasan pada bagian berikutnya, dimaksudkan agar memberikan arah dalam penulisan pada bagian berikutnya, yaitu dengan mendefenisikan sebagai berikut:

1. Pelayanan ialah orang yang kerjanya melayani, berarti pelayanan adalah melayani, memberikan layanan. Pemahaman pengertian pelayanan secara umum menurut Moenir, yang mengatakan pelayanan adalah sebuah proses

pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung.

Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms (1983), dalam Tjiptono (2005 :121) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat mewujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

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

#### 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.

## 2.7 Konsep Operasional.

**Tabel 2.1 Konsep operasional Terkait Penelitian Berjudul Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Di Kota Pekanbaru**

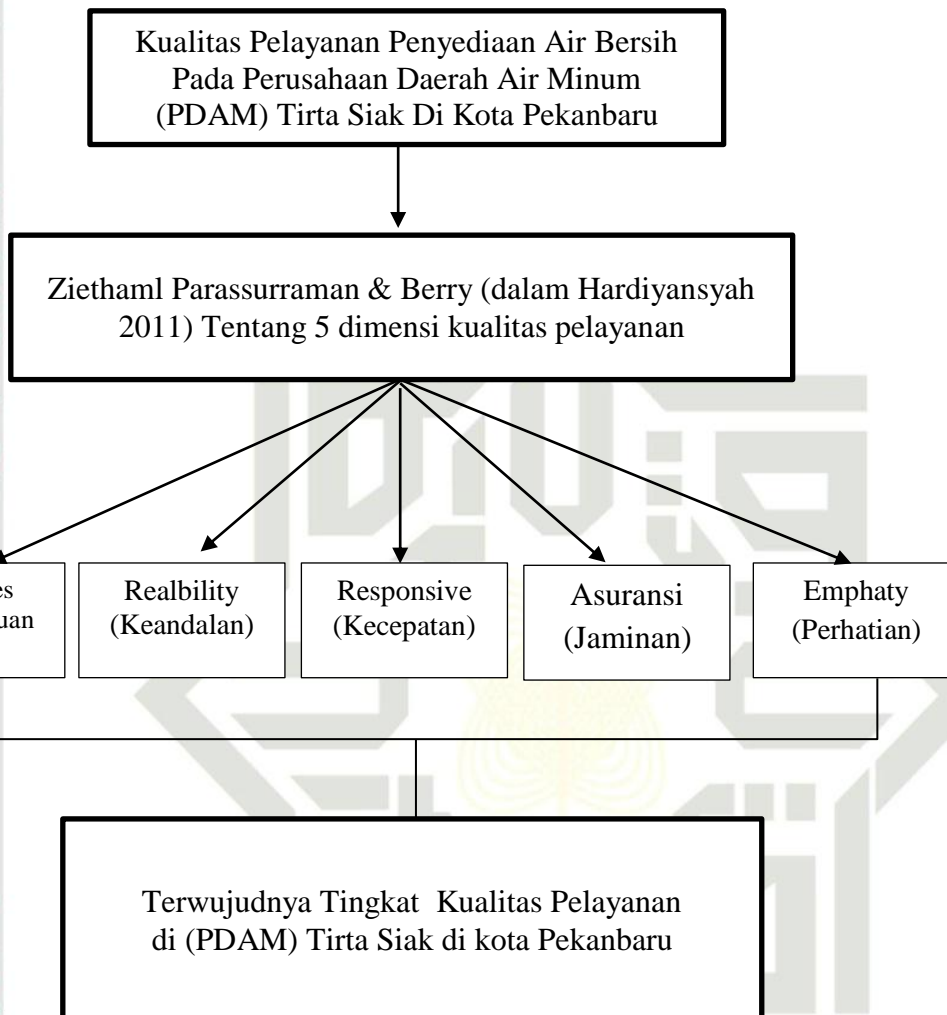
Variabel	Indikaator	Sub Indikator
1	2	3
Kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Siak di kota Pekanbaru	1. Tangibles (Kemampuan Fisik)	1. Kelengkapan fasilitas peralatan dan mesin pengolahan air bersih telah memenuhi standar 2. Ketersediaan gedung / loket pendaftaran pembayaran, dan untuk menerima keluhan pelanggan. 3. Keseterdiaan sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan
	2. Realbility (Keandalan)	1. Penyaluran air PDAM berjalan 24 jam dalam sehari. 2. Kualitas air yang disalurkan oleh PDAM memenuhi standar bersih
	3. Responsive (Kecepatan)	1. Cepat tanggap terhadap keluhan dan aduan yang diberikan pelanggan. 2. Memberikan tanggapan dengan sikap yang sopan dan menghargai 3. Memberikan kejelasan terhadap masalah yang sedang terjadi
	4. Asuransi (Jaminan)	1. Memberikan jaminan penyelesaian masalah. 2. Memberikan penjelasan secara jujur terkait masalah yang dihadapi
	5. Emphaty (Perhatian)	1. Menyediakan sarana prasarana terkait pengaduan pelanggan 2. System pengaduan pelanggan tersedia 24 jam dalam sehari

**Sumber :** *Zeithaml, Parassuraman & Berry Tentang lima Dimensi dalam Kualitas Pelayanan*

- 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.

## 2.8 Kerangka Berpikir.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini
    - 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.



Sumber : *Olahan Peneliti tahun 2022*



- 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 III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan tipe survey deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan metode - metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian kualitatif adalah penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan pertanyaan dan prosedur prosedur, mengumpulkan data spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif. Creswell (2016:4). Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru.

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.

##### 1. Lokasi Penelitian.

Penelitian ini dilakukan pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 146 Tangkerang, Kecamatan Sail Kota Pekanbaru Riau 28121 dengan tujuan untuk meneliti bagaimana Kualitas pelayanan

dan Faktor Penghambat dalam Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

### **2. Waktu Penelitian.**

Waktu yang digunakan penulis dalam melakukan rangkaian penelitian ini dimulai pada Februari tahun 2023 sampai dengan selesai.

### **3. Jenis dan Sumber Data.**

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan peneliti, maka metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi :

#### **1. Data Primer.**

Merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari objeknya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumentasi, observasi / pengamatan langsung dilapangan dan hasil wawancara.

#### **2. Data sekunder.**

Merupakan data yang didapat dan diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapat dari instansi yang bersangkutan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui catatan yang dimiliki oleh institusi seperti jurnal, artikel, berita – berita resmi, serta sebagai literature lainnya dari rujukan pustaka yang berhubungan dan relevan untuk mendukung penelitian ini.



### 3.4 Metode Pengumpulan Data.

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini diperlukan teknik pengumpulan data yang tepat agar nantinya dapat diperoleh sesuai dengan yang diharapkan dan dapat menyelesaikan masalah yang ada. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik berikut :

1. Wawancara, yaitu berdialog atau tanya jawab kepada pimpinan dan pelanggan perusahaan daerah air minum Tirta Siak Kota Pekanbaru untuk memperoleh data tentang pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.
2. Observasi, yaitu penulis melakukan secara langsung pengamatan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru untuk memperoleh data tentang pelayanan air bersih terhadap masyarakat
3. Dokumentasi, yaitu merupakan catatan-catatan yang ada sebagai bahan informasi yang mendukung terhadap penelitian. Teknik ini untuk menghimpun berbagai data sekunder yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis yang berkaitan dengan kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru seperti catatan, literatur, hasil penelitian media massa, peraturan pemerintah, undang-undang dan sebagainya. Dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder dan teknik dalam pengumpulan data.

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

### 3.5 Informan Penelitian

Penunjukan informan dalam penelitian ini menggunakan prosedur purposive sampling yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian. (Bungin 2007; 107).

Informan adalah seseorang yang benar - benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data data yang dapat membantu memahami dalam persoalan atau permasalahan tersebut.

Key informan atau disebut dengan informan utama, merupakan seseorang yang memang ahli di bidang yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah :

**Tabel 3.1 Identitas informan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru.**

No	Nama	Jabatan	Jumlah Informan (Orang)
1	Reki Simatupang	Managar Bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru	1
2	M. Syahreza Palepi, S.Kom	Manager Marketing & Service PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru	1
3	Atqia Zafira	Karyawan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru	1
4	Suherman	Pelanggan	1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 © Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



5	Yastriati	Pelanggan	1
6	Rena	Pelanggan	1
7	Kusmadi	Pelanggan	1
8	Ismardi	Pelanggan	1
9	Ludianto	Pelanggan	1
10	Edy Saputra	Pelanggan	1
11	Elma Wilis	Pelanggan	1
12	Dewi Ramli	Pelanggan	1
13	Rahmat	Pelanggan	1
Jumlah Informan			13

**Sumber : Olahan Data Peneliti tahun 2022**

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.

## 6 Teknik Analisis Data.

Sugiono (2010:24), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedala, pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan langkah-langkah berikut :

1. Reduksi data, yaitu proses merangkum, pemilihan hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dilapangan, dianalisis melalui tahapan penjaman

informasi, penggolongan berdasarkan kelompoknya, pengarahannya atau diarahkan dari arti data tersebut.

Penyajian data, yaitu penyusunan sekumpulan informasi yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang telah diorganisir ke dalam matriks analisis data akan disajikan ke dalam bentuk teks naratif, gambar tabel, dan bagian. Penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan hasil temuan dalam wawancara terhadap informasi serta menghadirkan dokumen sebagai penunjang data

3. Penarikan kesimpulan dan melakukan verifikasi, yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif, akan tetapi dengan bertambahnya data melalui verifikasi secara terus menerus, maka akan memperoleh kesimpulan yang bersifat “Grounded”, dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.

#### 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.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### Gambaran Umum Kota Pekanbaru.

Kota Pekanbaru adalah ibukota dan kota terbesar di Provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan kota perdagangan dan jasa, termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Pekanbaru mempunyai satu Bandar udara internasional yaitu Bandar udara Sultan Syarif Kasim II dan terminal bus terminal antar kota dan antar provinsi Bandar Raya Payung Sekaki, serta dua pelabuhan di Sungai Siak, yaitu Pelita Pantai dan Sungai Duku. Saat ini Kota Pekanbaru sedang berkembang pesat menjadi ibukota dagang yang multi – etnik, keberagaman ini telah menjadi kepentingan bersama untuk dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakatnya.

#### 1. Letak Geografisnya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1987 tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari lebih kurang 62,96 km<sup>2</sup> menjadi lebih kurang 446, 50 km<sup>2</sup>. Terdiri dari 8 kecamatan dan 45 Kelurahan /Desa. Dari hasil pengukuran atau pematokan di lapangan oleh PPN Tk.1 Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 32,26 km<sup>2</sup>. Secara geografis Kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur lintas timur sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian utara dan timur sementara bagian barat dan selatan diapit oleh Kabupaten Kampar dan Pelalawan.

Kota ini dibelah Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur dan berada pada ketinggian berkisar 5 – 50 meter diatas permukaan laut. Kota ini termasuk beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1°C hingga 35,6°C dan suhu minimum antara 20,2°C hingga 23,0°C. Kota Pekanbaru terletak antara 101° 14' - 101° 34' Bujur Timur dan 0° 25' - 0° 45' Lintang Utara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari lebih kurang 62,96 km<sup>2</sup> menjadi lebih kurang 446,50 km<sup>2</sup>.

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah kabupaten/Kota :

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

## 2. Kependudukan.

Masalah penduduk di kota Pekanbaru sama halnya seperti daerah lainnya di Indonesia. Untuk mencapai manusia yang berkualitas dengan jumlah penduduk yang tidak terkendali akan sulit tercapai. Program kependudukan yang meliputi pengendalian kelahiran, menurunkan tingkat kematian bagi bayi dan anak, perpanjangan usia dan harapan hidup, penyebaran penduduk yang seimbang serta pengembangan potensi penduduk merupakan modal pembangunan yang harus ditingkatkan.

Data jumlah penduduk tahun 2012 sebanyak 964.558 jiwa dan tahun 2013 sebanyak 999.031 jiwa. Penduduk kota Pekanbaru mengalami



pertambahan sebanyak 34.473 jiwa (3,57%). Apabila dilihat menurut Kecamatan, daerah dengan penduduk terpadat adalah di Kecamatan Sukajadi yakni 13.064,63 jiwa setiap km<sup>2</sup> , sedangkan yang kepadatan penduduk terkecil adalah di Kecamatan Rumbai Pesisir yaitu 458,08 jiwa setiap km<sup>2</sup> .

Sejak tahun 2010, Pekanbaru telah menjadi kota ketiga berpenduduk terbanyak di Pulau Sumatera, setelah Medan dan Palembang. Laju pertumbuhan yang cukup pesat, menjadi pendorong laju pertumbuhan penduduknya.

Etnis Minangkabau merupakan masyarakat terbesar dengan jumlah sekitar 37,96% dari total penduduk kota. Mereka umumnya bekerja sebagai profesional dan pedagang. Selain itu, etnis yang juga memiliki proporsi cukup 3 Ibid 18 besar adalah Melayu, Jawa, Batak, dan Tionghoa. Perpindahan ibu kota Provinsi Riau dari Tanjungpinang ke Pekanbaru pada tahun 1959, memiliki andil besar menempatkan Suku Melayu mendominasi struktur birokrasi pemerintah kota. Namun sejak tahun 2002 hegemoni mereka berkurang seiring dengan berdirinya Provinsi Kepulauan Riau, hasil pemekaran Provinsi Riau.

Masyarakat Tionghoa Pekanbaru pada umumnya merupakan pengusaha, pedagang, dan pelaku ekonomi. Selain berasal dari Pekanbaru sendiri, masyarakat Tionghoa yang bermukim di Pekanbaru berasal dari wilayah pesisir Provinsi Riau, seperti dari Selatpanjang, Bengkalis, dan Bagan Siapi-api. Selain itu, masyarakat Tionghoa dari Medan dan Padang

- 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.

juga banyak ditemui di Pekanbaru, terutama setelah era milenium dikarenakan perekonomian Pekanbaru yang bertumbuh sangat pesat hingga sekarang.

Masyarakat Jawa awalnya banyak didatangkan sebagai petani pada masa pendudukan tentara Jepang, sebagian mereka juga sekaligus sebagai pekerja romusha dalam proyek pembangunan rel kereta api. Sejak tahun 1950 kelompok etnik ini telah menjadi pemilik lahan yang signifikan di Kota Pekanbaru.

### 3. Agama.

Agama Islam merupakan salah satu agama yang dominan dianut oleh masyarakat Kota Pekanbaru, sementara pemeluk agama Kristen, Buddha, Katolik, Khonghucu, dan Hindu juga terdapat di kota ini. Sebagai bagian 19 dalam pembangunan kehidupan beragama, Kota Pekanbaru tahun 1994 ditunjuk untuk pertama kalinya menyelenggarakan Musabaqah Tilawatil Qur'an (MTQ) tingkat nasional yang ke-17. Pada perlombaan membaca Al- qur'an ini, jika sebelumnya diikuti oleh satu orang utusan, untuk setiap wilayah provinsi, maka pada MTQ ini setiap provinsi mengirimkan 6 orang utusan.

Data yang dikumpulkan Kementerian Agama menunjukkan bahwa pada tahun 2013 di Kota Pekanbaru terdapat mesjid dan gereja. Banyaknya jemaah haji yang berangkat ke Mekkah terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2013, jemaah haji yang berangkat ke Mekkah berjumlah 116 orang yang terdiri dari 482 laki-laki dan 534 perempuan.

#### 4. Perekonomian.

##### 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.

Saat ini Pekanbaru telah menjadi metropolitan, yaitu dengan nama Pekansikawan, (Pekanbaru, Siak, Kampar, dan Pelalawan). Perkembangan perekonomian Pekanbaru, sangat dipengaruhi oleh kehadiran perusahaan minyak, pabrik pulp dan kertas, serta perkebunan kelapa sawit beserta pabrik pengolahannya. Kota Pekanbaru pada triwulan I 2010 mengalami peningkatan inflasi sebesar 0,79% dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yang mencapai 0,30%.

Berdasarkan kelompok barang dan jasa kecuali kelompok sandang dan kelompok kesehatan yang pada triwulan laporan tercatat mengalami deflasi 4Ibid 20 masing-masing sebesar 0,88% dan 0,02%. Secara tahunan inflasi kota Pekanbaru pada bulan Maret 2010 tercatat sebesar 2,26% terus mengalami peningkatan sejak awal tahun 2010 yaitu 2,07% pada bulan Januari 2010 dan 2,14% pada bulan Februari 2010.

Posisi Sungai Siak sebagai jalur perdagangan Pekanbaru telah memegang peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kota ini. Penemuan cadangan minyak bumi pada tahun 1939 memberi andil besar bagi perkembangan dan migrasi penduduk dari kawasan lain. Sektor perdangan dan jasa saat ini menjadi andalan Kota Pekanbaru, yang terlihat dengan menjamurnya pembangunan ruko pada jalan-jalan utama kota ini.

Selain itu, muncul beberapa pusat perbelanjaan modern diantaranya Plaza Senapelan, Plaza Citra, Plaza Sukaramai, Mal



- Hak Cipta Milik 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.

Pekanbaru, Mal Ska, Mal Ciputra Seraya, Lotte Mart, Metropolitan Trade Center, The Central, Ramayana dan Giant.

### **Pendidikan.**

Pendidikan merupakan sarana untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, oleh sebab itu berhasil tidaknya pembangunan banyak dipengaruhi oleh tingkat pendidikan penduduknya. Untuk melihat gambaran secara umum perkembangan pendidikan di Kota Pekanbaru dalam publikasi ini disajikan data pendidikan yang meliputi data TK, SD, SLTP, dan SLTA baik yang dikelola oleh pemerintah maupun yang dikelola oleh swasta. Pada tahun 2012, 21 jumlah sekolah, murid, guru, dan kelas disemua tingkat sekolah dalam lingkungan Depdikbud tidak banyak mengalami perubahan.

Beberapa perguruan tinggi juga terdapat di kota ini diantaranya adalah Politeknik Caltex Riau, Universitas Riau, UIN Suska, Universitas Muhammadiyah Riau, Universitas Islam Riau, dan Universitas Lancang Kuning. Sampai tahun 2008, di Kota Pekanbaru sekitar 13,87% masyarakatnya dengan pendidikan tamatan perguruan tinggi, dan masih didominasi tamatan SLTA sekitar 37,32%. Sedangkan tidak memiliki ijazah sama sekali sebanyak 12,94% dari penduduk kota Pekanbaru yang berumur 10 tahun keatas.

### **6. Adat Istiadat.**

Adat istiadat adalah peraturan-peraturan atau yang dikeluarkan oleh penguasa adat (ninik mamak, penghulu, alim ulama) seperti adat



peminangan atau adat menikah. Sejarah Riau mencatat, bahwa dikawasan ini dahulu pernah berdiri beberapa kerajaan Melayu, antara lain : Kerajaan Bintan, dan Kerajaan Riau Lingga di Kepulauan Riau ; Kerajaan Pekan Tua, Kampar, Pelalawan, Segati, dan Gunung Sahilan.

Bagi masyarakat Melayu Riau perkawinan amatlah penting perannya dalam Adat istiadat, mereka amat cermat mengatur tata perkawinan, mulai dari persiapan sampai kepada pelaksanaan bahkan sesuai upacaranya. Didalam mempergunakan alat dan kelengkapan adat, cara ini saraf dengan 22 lambang dan filosofi yang mencerminkan nilai-nilai luhur agama dan budaya yang dianut masyarakatnya.

Didalam masyarakat Melayu Riau dikenal beberapa bentuk perkawinan antara lain : Perkawinan biasa (perkawinan secara wajar dan normal), kawin gantung (nikah gantung: kawin ganti tikar), kawin tukaer anak panah, kawin dua setenger, kawin lari dan sebagainya. Dari bentuk-bentuk perkawinan, yang dihindari masyarakat adalah kawin lari, karna dapat menimbulkan aib malu bagi keluarga dua belah pihak, bahkan persukuan dan kampungnya.

#### 4.2 Sejarah singkat PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Pekanbaru sebagai ibukota Propinsi Riau adalah pusat pemerintahan daerah, sekaligus sebagai pemerintahan kota Pekanbaru, yang merupakan kota niaga, jasa, industry, dan pusat perkembangan kebudayaan Melayu. Dari hari-hari mengalami perkembangan yang pesat dalam bidang ekonomi, sosial

dan budaya dengan pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, dengan sendirinya kebutuhan hidup, semakin tinggi pula. Tak lepas akan kebutuhan air bersih baik untuk air minum, mandi, cuci dan sebagainya.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Pekanbaru sebagai satu-satunya perusahaan publik yang memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat berupa penyaluran air minum untuk meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum ini didirikan berdasarkan perda No. 2 tahun 1976 dan perda tahun 1988. Pada mula dibawah pengawasan pemerintah daerah tingkat 1 Riau. Namun berdasarkan SK Gubernur Riau No. KPTS 185/V1/97 diserahkan pengelolaannya pada pemerintah tingkat II Pekanbaru, maka sejak tahun 1997, secara resmi PDAM Tirta Siak Pekanbaru berada dibawah pengawasan Pemda Kota Pekanbaru berdasarkan perda Kota Pekanbaru No. 12 tahun 1997.

#### 4.2.1 Visi Dan Misi PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

##### Visi:

Menjadi perusahaan yang sehat, terpercaya, handal dan mandiri dalam pelayanan air minum untuk mendukung visi Kota Pekanbaru.

##### Misi:

- a. Memberikan pelayanan air minum dengan memperhatikan kualitas, kontinuitas dan kuantitas (3K).
- b. Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan pegawai.
- c. Menjadi salah satu sumber PAD Kota Pekanbaru.



#### 4.2.2 Tujuan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

- © Hak Cipta milik 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.
- a. Turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan rakyat serta adil dan makmur berdasarkan Pancasila.
- b. Untuk terlaksananya tujuan tersebut, PDAM Tirta Siak mempunyai kegiatan usaha meliputi pengelolaan dan pelayanan pelayanan air bersih yang memenuhi persyaratan kesehatan kepada masyarakat secara tertib dan teratur.

#### 4.2.3 Cakupan Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Sistem pelayanan air bersih di kota Pekanbaru saat ini dikelola oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru yang pengelolaannya berada dibawah pemerintah daerah Tingkat I Riau, melalui Perda No. 7 Tahun 1976 yang di perbaharui dengan Perda No. 2 Tahun 1988.

Sampai saat ini cakupan 40 pelayanan masih rendah yaitu sebesar 41,46 % dari jumlah penduduk di areal pelayanan atau 24.77 % terlayani dari seluruh jumlah penduduk kota.

#### 4.2.4 Sumber air baku PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

1. Tahun 2001 – 2005 masih menggunakan air Sungai Siak
2. Tahun 2006 – 2030 mempergunakan air Sungai Kampar & Siak

#### 4.2.5 Instalasi Pengolahan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

- a. Sampai dengan tahun 2005 masih menggunakan IPA PDAM yang lama (620 l/dt).



- b. Mulai tahun 2006 IPA dibangun baru dengan sumber air baku dari sungai Kampar dengan kapasitas 1600 l/dt. Tahun 2026 di bangun lagi IPA kapasitas 1700 l/dt, sehingga pada akhir konsesnsi kapasitas menjadi 3300 l/dt tahun 2031.

**Tabel 4.2**  
**Daftar Nama Pimpinan**  
**PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru**

No	Nama	Masa Jabatan
1	Bona Agung Hasibuan, ST	Juli 2010 – Juni 2012
2	Edwin Supradana, ST, MT	Juli 2012 – Juni 2014
3	Kemas Yusfeni, MSi	Juli 2014 – Maret 2021
4	Agung Anugerah, SP, MM	Mei 2021 – Sekarang

*Sumber : Kantor PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru tahun 2023*

#### 2.6 Struktur Organisasi PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.



*Sumber : Kantor PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru tahun 2023*

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.



Struktur sangat dibutuhkan dalam suatu perustahaan maupun instansi agar terlaksananya sistem kerja yang baik didalam suatu organisasi maupun perusahaan yang dipimpin. Peranan struktur organisasi sangatlah penting agar terciptanya suatu kerja sama yang baik dalam suatu perusahaan. Orang-orang yang menduduki jabatan tinggi tersebut harus dapat menciptakan keadaan atau kondisi dimana adanya saling terikat antara yang dipimpin dengan yang memimpin demi terciptanya kemajuan perusahaan.

#### 4.2.7 Tugas Pokok Bagian Operasional PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Adapun tugas pokok dari bagian yang terlibat dalam operasional Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sebagai berikut :

##### 1. Direktur utama.

Direktur utama PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru membawahi Direktur Umum dan Direktur operasional yang mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

Menetapkan strategi dalam merencanakan program kerja dan pengembangan PDAM.

Menyampaikan dan bertanggung jawab atas laporan berkala mengenai semua kegiatan PDAM kepada Walikota melalui Badan Pengawas.

Mengadakan koordinasi, konsultasi dan tindakan-tindakan dengan pemerintah manapun swasta dalam usaha meningkatkan dan mengembangkan PDAM.

Mempunyai wewenang mengangkat, memutasikan, mempromosikan, membina dan memberikan sanksi serta memberhentikan semua pegawai PDAM di bawah direksi.

## 2. Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan.

Kepala bagian administrasi dan keuangan mempunyai tugas sebagai berikut:

Bertanggung jawab kepada direktur.

Menyelenggarakan pembinaan kepada karyawan, mengatur, memimpin, mengawasi, mengendalikan dan mengkoordinasi kegiatan-kegiatan di bidang administrasi dan keuangan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Mengatur dan mengawasi pembuatan dan pengelolaan rekening.

d. Mengawasi kegiatan penyusunan anggaran tahunan perusahaan.

## 3. Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian.

Kepala bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Bertanggung jawab kepada Kabag Administrasi dan Keuangan

b. Menyusun rencana kegiatan sub.

Bagian administrasi dan kepegawaian berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahunan lalu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berdasarkan dengan sumber data yang ada.

## 4. Kepala Bagian Hubungan Langgan.

Kepala bagian hubungan pelanggan mempunyai tugas sebagai berikut:

Bertanggung jawab kepada direktur.

Menyelenggarakan pembinaan/pelayanan kepada masyarakat terutama pelanggan PDAM.

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.

- c. Merancang, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan setiap hari oleh staf bawahan.

#### **Kepala Bagian Pelayanan.**

Kepala bagian pelayanan mempunyai tugas sebagai berikut:

Bertanggung jawab kepada Kepala bagian Hubungan Langganan

Merancang, mengatur, mengkoordinasikan dan mengawasi bawahannya.

#### **6. Kepala Sub. Bagian Humas dan Pemasaran.**

Kasubag humas dan pemasaran mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Mengatur dan mengawasi serta melaksanakan pembinaan kepada pelanggan PDAM.
- b. Membina hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan dan masyarakat.

Memberikan pelayanan kepada calon pelanggan untuk menjadi pelanggan baru.

Memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berhubungan dengan penyambung kembali, balik nama atau tutup sementara.

Memberikan pelayanan dan informasi selengkap-lengkapny mengenai sambungan instalasi baru, penyambungan kembal dan tutup sementara.

Memberikan pembinaan kepada pelanggan-pelanggan tentang pemakaian air baik kepada pelanggan lama atau kepada pelanggan baru.

g. Secara continue mensosialisasikan pelayanan air bersih kepada masyarakat.

Menyiapkan dan mengawasi pelaksanaan survey kepuasan pelanggan.

Menjalankan dan melaksanakan semua tugas berdasarkan SOP yang telah ditetapkan perusahaan.

#### 4.2.8 Sasaran Mutu PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

1. Rata-rata tingkat pencapaian kepuasan pelanggan 70%.
2. Masing-masing pegawai mendapatkan pelatihan minimal 1 kali dalam setahun.
3. Tingkat kehilangan air menurun 15% dari tahun sebelumnya.
4. Aktifitas perawatan dan pemeliharaan terlaksana 80%.
5. Pemenuhan permintaan barang dan jasa yang dibutuhkan 100%.
6. Pencapaian profit perusahaan minimal saldo kas satu kali biaya operasional.
7. Peningkatan penerimaan 10% pertahun.
8. Penambahan pelanggan 25% pertahun dari jumlah penambahan pelanggan tahun sebelumnya.
9. Memberikan gaji ke-13, 14 dan seterusnya sesuai dengan kondisi keuangan perusahaan.

#### 4.2.9 Kebijakan Mutu PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru bertekad untuk memberikan pelayanan air minum dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dan Stakeholder dengan cara :



1. Melakukan peningkatan kuantitas, kontinuitas dan kualitas (3K).
2. Membina hubungan yang baik dengan pelanggan dan stakeholder.
3. Melakukan pengembangan sesuai dengan kebutuhan.
4. Membangun rasa solidaritas, integritas dan loyalitas sesama pegawai.
5. Berkontribusi menjadi salah satu sumber PAD bagi Kota Pekanbaru.
6. Melakukan perbaikan secara terus menerus.

## 2.10 Logo Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru



*Sumber : Kantor PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru tahun 2023*

Gambar diatas merupakan lambang atau logo yang digunakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru saat ini, dimana perusahaan tersebut lebih sering disebut sebagai PDAM Tirta Siak.

- 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 VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan serta berbagai keluhan pelanggan yang telah dipaparkan. Peneliti memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru saat ini masih belum berjalan dengan baik dikarenakan :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru belum dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan rendahnya daya tanggap dan juga empati dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dilapangan yang seharusnya bertujuan untuk meningkatkan jumlah produksi air dan juga perbaikan – perbaikan dirumah – rumah pelanggan agar terpenuhi semua kebutuhan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru setiap harinya. Permasalahan yang dihadapi dilapangan mengenai distribusi air yang mecet, air keruh, air berbau, bahkan air terbilang kotor, dan juga terdapat tagihan yang membeludak, secara umum permasalahan ini belum dapat terselesaikan dengan baik. Sedangkan permasalahan tertinggi yaitu tidak adanya air sama sekali. Namun sampai saat ini permasalahan – permasalahan yang terjadi dilapangan belum ada upaya signifikan yang dilakukan oleh petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru untuk meminimalisir setiap

permasalahan yang terjadi dilapangan. Dengan demikian setiap bulannya jumlah pelanggan yang melapor akan terus bertambah.

Adapun faktor penghambat yang dialami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya adalah sebagai berikut :

Kurangnya jumlah sumber daya manusia (SDM) di lapangan.

Untuk saat ini kualitas pelayanan yang ada di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru masih bisa dikatakan kurang maksimal hal ini dikarenakan jumlah petugas sumber daya manusia (SDM) dilapangan tidak sebanding dengan banyaknya jumlah aduan laporan masalah yang terjadi dirumah – rumah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sehingga membuat pelanggan harus menunggu waktu yang cukup lama untuk dapat melakukan perbaikan jika ada kerusakan. Tidak adanya system operasional prosedur (SOP) waktu kerja.

Dengan tidak adanya system operasional prosedur (SOP) waktu kerja dari petugas dilapangan kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, hal ini juga berdampak pada ketidakpastian petugas akan kapan waktu perbaikan di rumah – rumah pelanggan dilakukan, jika pelanggan sudah melaporkan masalah – masalah yang mereka hadapi ke kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru. Kurangnya pemerataan pengecekan rutin setiap bulannya ke rumah – rumah pelanggan.

#### 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.



Upaya lain yang harusnya dilakukan oleh petugas / pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru ialah melakukan pemerataan pengecekan rutin ke setiap rumah – rumah pelanggan PDAM Tirta Siak yang tersebar di 10 kecamatan di Kota Pekanbaru, sehingga dengan adanya pemerataan pengecekan rutin tersebut akan membuat pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

## 2.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti yang berkaitan dengan kesimpulan yang telah dipaparkan serta untuk membangun pelayanan public yang lebih baik kedepannya yaitu :

1. Diharapkan kepada pemerintah Kota Pekanbaru agar menambah jumlah sumber daya manusia (SDM) sesuai dengan peraturan daerah (Perda) TK. I Provinsi Riau No.7 Tahun 1976 pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, dengan tujuan agar semakin banyak jumlah sumber daya manusia (SDM) maka kualitas pelayanan yang dihasilkan pada kantor tersebut akan semakin baik untuk kedepannya. Dikarenakan jika jumlah sumber daya manusia (SDM) bertambah maka proses pengerjaan perbaikan dilapangan maupun permasalahan yang ada dikantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pekanbaru akan cepat terselesaikan.
2. Diharapkan kepada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru agar menambah / memperbaiki system operasional prosedur (SOP) waktu kerja, dikarenakan jika suatu pekerjaan sudah ada

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.



SOP nya masing – masing maka pelanggan tidak perlu bertanya lagi tentang kapan kepastian pengerjaan perbaikan di rumah – rumah mereka. Kepada seluruh pegawai serta petugas di lapangan maupun di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru agar dapat melakukan pengawasan dengan benar dan merata. Seperti melakukan pemerataan pengecekan rutin setiap bulan ke rumah – rumah pelanggan, melakukan pengkajian ulang terhadap masalah – masalah yang timbul dan memperbaiki kinerja pelayanan public agar permasalahan – permasalahan mengenai aduan atau pelaporan pelanggan dapat segera terealisasi atau dapat ditanggapi dengan baik dan cepat. Melakukan pengawasan dan pengecekan rutin secara merata sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dapat berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan menambah pegawai khususnya dilapangan pada bidang service dan teknis lapangan dan menyeleksi petugas yang bekerja sesuai pada bidang yang dibutuhkan. Dengan demikian produktivitas kerja tersebut akan tetap menjaga kualitas pelayanan dengan solusi yang baik,cepat dan juga tanggap.

#### 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 PUSTAKA

- Qur'an. Hadist dan Terjemahan
- Dari Buku :**
- Agung. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Kepuasan Nasabah*. Semarang
- Supriadi. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik*. Serang
- Amin. 2008. *Teori, Konsep pelayanan public serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kurniawan, Agung. 2005. *Tranformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembinaan
- Mugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Mugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Amrit, Zulian. 2017. *Manajemen Kualitas Publik dan Jasa*. Yogyakarta: Ekosiana
- Fitriani, Potlak Sinambela,dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sinambela dan Politik Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moenir H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pasalomo, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta
- Undang – Undang :**
- Undang – Undang Dasar Republik Indonesia pasal 33 ayat (3)
- Undang – Undang No. 25 pasal 4 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



Undang – Undang No. 5 pasal 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah

Undang – Undang No. 5 Tahun 1974 Tentang Pokok – Pokok Pemerintahan

### Peraturan Daerah :

Peraturan Daerah (Perda) TK. 1 Provinsi Riau No. 7 Tahun 1976

### Jurnal

Guzyandri. (2019). *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru*. Jurnal jurusan Ilmu Administrasi.Vol 6 (hal 2).

Nurwahyanto, Isril Isril. (2017). *Efektifitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Siak Kota Pekanbaru*. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Vol 4 (hal 5)

Masruro (2019). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)*. Jurnal Dialektika. Vol. 4 No. 1 (hal 49)

Puspita Larasati, Ahmad Tarmizi Yuza. (2016). *Analisis Praktik Layanan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Siak Kota Pekanbaru Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal.uir.ac.id. Vol. 2, No. 2 (hal 144)

### Skripsi :

Hendriawan Eko Saputra, 2011. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo*.

Revi Selvia Septian, 2018. *Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi*.

Efi Sutriningsih, 2015. *Analisis Pengelolaan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar*.

Cut Rima Melati, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*.

### Internet :

TIRTA SIAK CHANNEL.<https://youtu.be/XyvWZBh8q20>-sejarah-PDAM-Kota-pekanbaru.24/10/2022

Delvi Adri.PDAM Tirta Siak Baru Layani 10 Kecamatan di Pekanbaru.  
<https://www.cakaplah.com/berita/baca/47529/2019/pdam-tirta-siak-baru-layani-10-kecamatan-di-pekanbaru#sthash.LtO6u1FH.dpbs.30/10/2022>



## LAMPIRAN



**Wawancara bersama Bapak Reki Simatupang Manager Bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru**



**Wawancara bersama bapak M.Syahreza Palepi, S.Kom Manager Marketing & Service PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru**

### 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.



**Wawancara bersama pegawai PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru**



**Dokumentasi di lapangan (Tempat pendistribusian air) bersama pegawai PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru**

**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.



**Wawancara bersama pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru**



**Wawancara bersama pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru**





**Wawancara bersama pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru**

**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. Dilarang mengemukakan dan memperbahayak 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.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
 Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/5138/2022 Pekanbaru, 25 Oktober 2022  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Penunjukkan Dosen Pembimbing Proposal**

Kepada  
 Yth. Ratna Dewi, S.Sos, M.Si  
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Riska Kartini  
 N I M : 11970523546  
 Prodi : Administrasi Negara S1  
 Semester : VII (Tujuh)

Dengan ini kami menunjuk Saudara sebagai Dosen Konsultasi dalam menyelesaikan Proposal Penelitian mahasiswa tersebut diatas dengan Judul :  
 "Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru".

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.



Wakil Dekan,  
 Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga  
 Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si  
 NIP. 19790101 200710 1 003

Terbusan :  
 Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-2050/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/2/2023 Pekanbaru, 28 Februari 2023 M  
Sifat : Biasa 7 Sya'ban 1444 H  
Lampiran : -  
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada  
Yth. **Ratna Dewi, S. Sos, M. Si**  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Riska Kartini  
NIM : 11970523546  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Di Kota Pekanbaru**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan  
Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Pengembangan Lembaga,



**DR. Kana Fudin, S.Sos, M. Si**  
NIP. 197201012007101003

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

2. Dilarang mengemukakan 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.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/5249/2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Pra Riset

Pekanbaru, 31 Oktober 2022 M  
5 Rabiul Akhir 1444 H

Kepada  
Yth. Pimpinan  
PDAM Tirta Siak  
Pekanbaru  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Riska Kartini  
NIM. : 11970523546  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: "**Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru**" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. H. Mahyarni, SE, MM  
NIP. 19700826 199903 2 000

- 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية  
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
 Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonosos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1956/Un.04/F.VIII/PP.00.9/2/2023 Pekanbaru, 21 Februari 2023 M  
 Sifat : Biasa 30 Rajab 1444 H  
 Lampiran : -  
 Hal : Izin Riset

Kepada  
 Yth. Direktur  
 PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru  
 Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Riska Kartini  
 NIM. : 11970523546  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: "Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru". Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



- 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.



## BIOGRAFI PENULIS



Riska Kartini, lahir di Sungai Piring pada tanggal 15 Oktober 2001. Penulis merupakan anak tunggal yang lahir dari pasangan Bapak Zaini dan Ibu Kartini S.Pd. Penulis mengawali pendidikan di sekolah TK Dharma Wanita Persatuan Sungai Piring dan tamat pada tahun 2007. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke SDN 004 Sungai Piring dan tamat pada tahun 2013.

Dilanjutkan dengan menyelesaikan pendidikan di SMPN 01 Batang Tuaka dan tamat pada tahun 2016. Dilanjutkan dengan menyelesaikan pendidikan di MAN Tuah Gemilang dan tamat pada tahun 2019. Setelah menyelesaikan jenjang SMA Penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau . Jurusan Administrasi Negara (S1) Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Pada tahun 2019 dan selesai di tahun 2023.

Pada tahun 2022 penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. Kemudian pada tahun yang sama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (Kukerta) di Desa Ukui Satu, Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. Berkat Rahmat Allah SWT, penulis mengikuti ujian munaqasah pada tanggal 04 Juli 2023 dengan judul skripsi “*Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Di Kota Pekanbaru*”, dibawah bimbingan Ibu Ratna Dewi, S.Sos.,M.Si, dan dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

- Hak Cipta
1. Dilarang untuk menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan isi dari karya tulis ini tanpa izin dari UIN Suska Riau.
  - a. Penggunaan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Penggunaan 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.