



UIN SUSKA RIAU

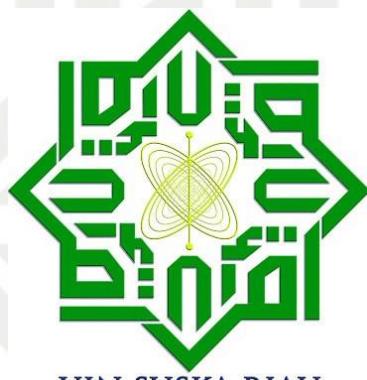
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tanpa mencantumkan 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.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



SAHARA NABILA  
12270522001

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDA) TIRTA TERUBUK CABANG DURI DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH DI KECAMATAN MANDAU,  
KABUPATEN BENGKALIS**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos) Pada Fakultas Ekonomi Dan  
Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM S.1**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2025**



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sahara Nabila  
NIM : 12270522001  
Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : Efektivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum  
(PERUMDA) Tirta Terubuk Cabang Duri Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kecamatan  
Mandau, Kabupaten Bengkalis

DISETUJUI OLEH:

Dosen Pembimbing

Ratna Dewi, S.Sos., M.Si  
NIP. 19811030 200710 2 004

MENGETAHUI

KETUA PROGRAM STUDI  
Administrasi Negara

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





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

- Nama : Sahara Nabila  
NIM : 12270522001  
Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : Efektivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA)  
Tirta Terubuk Cabang Duri Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kecamatan  
Mandau, Kabupaten Bengkalis  
Tanggal Ujian : Rabu, 17 Desember 2025

Tim Pengaji

Ketua Pengaji  
Dr. Nurlasera, S.E., M.Si  
NIP. 19730601 200710 2 003

Pengaji I  
Dr. Muammar Alkadafi, S.Sos., M.Si  
NIP. 19860604 202321 1 026

Pengaji II  
Ratna Dewi, S.Sos., M.Si  
NIP. 19811030 200710 2 004

Sekretaris  
Mhd. Rafi, S.sos., M.Si  
NIP. 19480717 202521 1 024



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.

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : SAHARA NABILA.

NIM : 12270522001

Tempat/Tgl. Lahir : PUPRI 10 Mei 2004.

Fakultas/Pascasarjana : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL.

Prodi : ADMINISTRASI NEGERA.

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

Efektifitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum. (PERUMDA) Tirta Terubuk Cahang Ouri Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis.

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 peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 28 DESEMBER 2021  
Yang membuat pernyataan



\* plih salah satu sasual Jenis karya tulis



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.

## ABSTRAK

# EFEKТИВИТАС ПЕЛАЯНАН PERUSAHAАН UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDA) TIRTA TERUBUK CABANG DURI DALAM PENYEDIAАН AIR BERSIH DI KECAMATAN MANDAU, KABUPATEN BENGKALIS

OLEH:

Sahara Nabila

12270522001

Pelayanan air bersih merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Terubuk Cabang Duri dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Mandau dengan menggunakan indikator efektivitas menurut Gibson, yaitu produksi, kualitas kerja, efisiensi, kepuasan, dan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan PERUMDA Tirta Terubuk Cabang Duri dalam penyediaan air bersih belum sepenuhnya efektif. Pada indikator produksi, pelayanan belum berjalan optimal akibat keterbatasan ketersediaan air baku yang berdampak pada ketidakstabilan distribusi air kepada pelanggan. Selanjutnya, pada indikator kualitas kerja dan efisiensi masih ditemukan berbagai kendala, seperti gangguan aliran air dan kebocoran pipa yang menyebabkan pemborosan air serta menurunkan efektivitas pelayanan. Selain itu, pada indikator kepuasan, masyarakat masih menyampaikan keluhan terkait kualitas dan kontinuitas air yang diterima. Meskipun pada indikator pelayanan PERUMDA Tirta Terubuk Cabang Duri telah berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun hasil pelayanan tersebut belum dirasakan secara optimal dan merata oleh seluruh pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan PERUMDA Tirta Terubuk Cabang Duri masih memerlukan perbaikan agar seluruh indikator efektivitas pelayanan menurut Gibson dapat terpenuhi secara maksimal.

**Kata kunci:** efektivitas pelayanan, produksi, kualitas kerja, efisiensi, kepuasan, pelayanan



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.

## ABSTRACT

### ***ANALYSIS OF THE SERVICE EFFECTIVENESS OF THE REGIONAL PUBLIC COMPANY (PERUMDA) TIRTA TERUBUK DURI BRANCH IN PROVIDING CLEAN WATER IN MANDAU DISTRICT, BENGKALIS REGENCY.***

BY

**Sahara Nabila**

**12270522001**

*Clean water service is one of the essential public services that plays a vital role in fulfilling basic community needs. This study aims to analyze the effectiveness of clean water service provided by the Regional Public Water Utility Company (PERUMDA) Tirta Terubuk, Duri Branch, in Mandau District using Gibson's effectiveness indicators, namely production, quality of work, efficiency, satisfaction, and service. This research employed a qualitative method with data collection techniques consisting of observation, interviews, and documentation. The results indicate that the clean water service provided by PERUMDA Tirta Terubuk Duri Branch has not been fully effective. In terms of the production indicator, the service has not operated optimally due to limited raw water availability, which has resulted in unstable water distribution to customers. Furthermore, issues related to work quality and efficiency were identified, including frequent water flow disruptions and pipe leakages that lead to water wastage and reduced service effectiveness. Regarding the satisfaction indicator, the community still expressed complaints related to water quality and continuity. Although efforts have been made by PERUMDA Tirta Terubuk Duri Branch in delivering services to the public, the service outcomes have not been optimally and evenly experienced by all customers. Therefore, it can be concluded that improvements are necessary to ensure that all effectiveness indicators according to Gibson can be fulfilled optimally.*

**Keywords:** Service Effectiveness, Production, Work Quality, Efficiency, Satisfaction, Service



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

***Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda) Tirta Terubuk Cabang Duri dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis.”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju kehidupan yang berlandaskan ilmu pengetahuan, keimanan, dan kemajuan peradaban, serta menjadi teladan dalam membentuk akhlak mulia dalam setiap aspek kehidupan.

Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari pemenuhan syarat akademik pada jenjang Strata Satu (S1) di Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Selama proses penyusunan, penulis memperoleh banyak manfaat berupa bimbingan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak yang turut berperan penting dalam kelancaran penelitian ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan penghargaan yang setulus-tulusnya, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leni Nofianti, MS, SE, M.Si, AK, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Jajarannya
2. Ibu Dr. Desrir Miftah,S.E M.M.,Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr, Nurlasera S.E.,M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



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.

4. Bapak Dr.Khairil Henry.S.E.,M.Si,Ak selaku Wakil Dekan II di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul F, S.Pd., M.Si selaku Wakil Dekan III di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Khairunsyah Purba S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc selaku Sekretaris Program studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Devi Deswimar ,S.sos., M.Si selaku Penasehat Akademik yang selalu memberi saran dan dukungan demi selesainya skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen serta staff akademik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang berada di jurusan Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu pengetahuan, jasa dan menyediakan waktu untuk penulis selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Kepada seluruh pegawai Perusahaan Umum Daerah Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis Cabang Duri dan para informan penelitian atas izin dan kerja sama yang diberikan sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
11. Cinta pertama penulis, Ayahanda Feri Harianto, terima kasih atas kasih sayang, doa, dan pengorbanan selama penulis menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan Ayah mendapat balasan terbaik dari Allah SWT. Pintu surga penulis.
12. Ibunda tercinta Lili Yuslanti, terima kasih atas cinta, doa, kesabaran, dan dukungan yang tak pernah terputus. Semoga seluruh keikhlasan dan kasih sayang Ibu mendapat balasan terbaik dari Allah SWT dan menjadi keberkahan.

**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.

13. Kepada Saudara penulis M. Hasbi Sidik dan Aisha Alifa yang dengan ketulusan, perhatian, dan doa telah menjadi penyemangat tersendiri selama proses penyelesaian skripsi ini.
14. Kepada sahabat-sahabat penulis, Putri Ramazenny, Intan Santani, Maria Ulfa, Apriansyah Harahap, Rahmania Nadratul Illahi, dan Bhelsy Mutiara, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Secara khusus, terima kasih kepada Apriansyah Harahap atas bantuan, diskusi, dan saran yang sangat berarti, serta kepada Maria Ulfa yang telah dengan tulus meminjamkan laptop sehingga sangat membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
15. Kepada keluarga besar Administrasi Negara Lokal B Angkatan 2022, dan kepada Huru Hara Girls Terima kasih atas kebersamaan, solidaritas, dan dukungan yang terjalin selama tujuh semester perjalanan perkuliahan
16. Terakhir, terima kasih untuk diriku sendiri, Sahara Nabila anak perempuan pertama dan harapan orang tua. Perempuan sederhana dengan impian besar yang telah bertahan dan terus melangkah di tengah berbagai tantangan. Aku bangga atas setiap proses, setiap langkah kecil, dan setiap pencapaian yang mungkin tidak selalu dirayakan. Meski tak semua harapan berjalan sesuai rencana, semoga setiap langkah ke depan selalu dikuatkan, dikelilingi orang-orang baik, dan setiap mimpi perlahan terjawab. Aamiin.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat serta menerima dengan terbuka segala kritik dan saran demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang positif bagi berbagai pihak.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Pekanbaru, 17 Desember 2025

**Sahara Nabila**  
**NIM. 1227052200**



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 ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	i
<b>ABSTRACT .....</b>	ii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	iii
<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 .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	14
2.1 Efektivitas .....	14
2.1.1 Definisi Efektivitas .....	14
2.1.2 Indikator Efektivitas .....	16
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik .....	18
2.2.2 Azas Azas Pelayanan Publik .....	20
2.2.3 Prinsip Prinsip Pelayanan Publik.....	23
2.2 Perusahaan Umum Daerah Air Minum.....	25
2.3 Pelayanan Menurut Pandangan Islam .....	27
2.4 Penelitian Terdahulu .....	28
2.5 Definisi Konsep.....	32
2.7 Konsep Operasional .....	34
2.8 Kerangka Berfikir.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.5 Informan Penelitian.....	39

**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.

3.6 Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Sejarah Singkat PERUMDA Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis Cabang Duri .....	42
4.1.1 Visi dan Misi Perumda Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis Cabang Duri.....	44
4.1.2 Tujuan Perumda Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis Cabang Duri.....	45
4.1.3 Sumber air baku Perumda Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis ...	45
4.1.4 Struktur Organisasi Perumda Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis Cabang Duri.....	46
4.1.5 Tugas Pokok Bagian Operasional Perumda Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis Cabang Duri.....	47
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
5.1 Efektivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda) Tirta Terubuk Cabang Duri Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis .....	52
5.1.1 Produksi.....	53
5.1.2 Kualitas Kerja.....	64
5.1.3 Efisiensi.....	76
5.1.4 Kepuasan.....	84
5.1.5 Pelayanan.....	98
5.2 Faktor penghambat yang dialami oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Terubuk Cabang Duri dalam penyediaan air bersih.....	107
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>109</b>
6.1 Kesimpulan .....	109
6.2 Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>114</b>
<b>DOKUMENTASI .....</b>	<b>117</b>



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Perumda Tirta Terubuk Berdasarkan Wilayah .....	3
Tabel 1. 2 Jumlah Pelanggan Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri .....	4
Tabel 1. 3 Jumlah Keluhan Pelanggan Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri.....	5
Tabel 1. 4 Jenis Keluhan Pelanggan Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri .....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 2. 2 Konsep Operasional .....	34
Tabel 3. 1 Informan Penelitian .....	39
Tabel 5. 1 Cakupan Wilayah.....	57
Tabel 5. 2 Jumlah Staff di Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri .....	81
Tabel 5. 3 Tarif Air Perumda Air Minum Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis ....	91
Tabel 5. 4 Tabel Jumlah Keluhan Pelanggan.....	104



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta Gambar UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 5. 1 Jadwal Distribusi .....	62
Gambar 5. 2 Kebocoroan Pipa Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri .....	78
Gambar 5. 3 Ulasan Tangkapan Layar Masyarakat .....	79
Gambar 5. 4 Spanduk Pemberitahuan Ketidaklancaran Pendistribusian .....	103

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 I****PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan inti dari kegiatan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah yang bertanggung jawab, transparan, dan berpihak pada kepentingan masyarakat.

Pelayanan air bersih juga tidak dapat dipisahkan dari pemenuhan hak asasi manusia. Pasal 28 ayat (1) UUD 1945 menyebutkan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan memperoleh lingkungan hidup yang baik dan sehat. Sementara itu, Pasal 33 ayat (3) menyatakan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, pelayanan air bersih merupakan bentuk kewajiban negara dalam menjamin hak dasar warga negara.

Dalam penyelenggaraan layanan air bersih, ketentuan hukum yang menjadi acuan adalah Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) dan Peraturan Menteri Dalam Negeri

**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.

Nomor 71 Tahun 2016 mengenai tata cara penetapan dan penghitungan tarif air minum. Kedua regulasi ini menegaskan bahwa penyediaan air bersih wajib dilaksanakan dengan prinsip keadilan, efisiensi, dan kualitas layanan yang terjamin.

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelayanan air bersih tergolong sebagai urusan wajib pelayanan dasar. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menyatakan bahwa pemerintah kabupaten/kota berkewajiban menjamin ketersediaan dan distribusi air bersih bagi masyarakat. Untuk melaksanakan tugas tersebut, pemerintah daerah dapat membentuk Perusahaan Umum Daerah (Perumda) sebagai badan usaha milik daerah (BUMD) yang bergerak di sektor pelayanan publik, termasuk dalam penyediaan air minum.

Di Indonesia, penyediaan air minum untuk masyarakat merupakan tanggung jawab negara, namun dalam pelaksanaannya dapat dilaakukan secara langsung oleh pemerintah maupun melalui kerja sama dengan pihak swasta yang memperoleh izin resmi. Salah satu lembaga yang mengelola pelayanan air bersih adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) atau Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA). Sebagai badan usaha milik pemerintah daerah, PDAM berperan dalam mengelola dan mendsitribusikan sumber daya air kepada pelanggan. PDAM sendiri tersebar di berbagai wilayah administratif, baik provinsi, kabupaten, maupun kota diseluruh Indonesia

Di Kabupaten Bengkalis, tanggung jawab pelayanan air bersih diemban oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Terubuk.

**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.

PERUMDA Tirta Terubuk di bentuk oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis berdasarkan kewenangan dalam PP Nomor 54 Tahun 2017 sebagai bentuk BUMD di sektor air Minum. Namun di kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis tepatnya di duri kota kebutuhan pelanggan air bersih di percayakan langsung oleh cabang dari Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Terubuk yang dinamakan PERUMDA Tirta Terubuk Cabang Duri.

Kecamatan Mandau, memiliki jumlah penduduk lebih dari 150.000 jiwa berdasarkan data BPS Kabupaten Bengkalis tahun 2023. Angka ini menjadikan Mandau sebagai salah satu kecamatan terpadat di Kabupaten Bengkalis. Tingginya kepadatan penduduk berdampak langsung pada meningkatnya permintaan terhadap air bersih yang layak, aman, dan terjangkau

**Tabel 1.1**

**Jumlah Pelanggan Perumda Tirta Terubuk Berdasarkan Wilayah**

NO	Wilayah	Jumlah Pelanggan
1	Duri	5.445
2	Bengkalis	4.794
3	Pakning	2.158
4	Sungai Kecil	595
5	Bantan	399

*Sumber: Website infocater.tirtaterubuk.co.id 2025*

Berdasarkan data dari sistem informasi pelanggan Perumda Tirta Terubuk, Duri kota memiliki jumlah pelanggan terbanyak, yakni sebanyak 5.467 sambungan rumah tangga dari total 13.832 pelanggan di seluruh Kabupaten Bengkalis. Hal ini mengindikasikan tingginya kebutuhan air bersih di wilayah ini,

**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.

sejalan dengan pesatnya pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi. Besarnya jumlah pelanggan tentu menimbulkan tantangan tersendiri bagi perusahaan dalam menjamin cakupan, kontinuitas, dan kualitas pelayanan air bersih

**Tabel 1. 2****Jumlah Pelanggan Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri**

<b>Jenis Pelanggan</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Sosial Umum	215	208	200
Sosial Khusus	95	90	88
Rumah Tangga 1	1.845	1830	1.810
Rumah Tangga 2	2.760	2.755	2.740
Rumah Tangga 3	349	355	357
Niaga 1	165	160	158
Niaga 2	70	72	75
Niaga 3	15	28	47
Jumlah Pelanggan	<b>5.514</b>	<b>5.498</b>	<b>5.475</b>

*Sumber: Kantor PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri tahun 2025*

Keterangan:

- |                |   |
|----------------|---|
| Sosial Umum    | : Sekolah, rumah ibadah, fasilitas umum |
| Sosial Khusus  | : Instansi pemerintah                   |
| Rumah Tangga 1 | : Rumah Petak                           |
| Rumah Tangga 2 | : BTN                                   |
| Rumah Tangga 3 | : Rumah Hop                             |
| Niaga 1–3      | : Usaha kecil, menengah, dan besar      |

**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.

Berdasarkan Tabel 1.2, terlihat bahwa jumlah pelanggan Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri mengalami penurunan selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022 terdapat sebanyak 5.514 pelanggan, kemudian turun menjadi 5.498 pelanggan pada tahun 2023, dan kembali menurun menjadi 5.475 pelanggan di tahun 2024. Penurunan ini menjadi indikasi bahwa efektivitas pelayanan yang diberikan perlu dikaji lebih dalam.lainnya yang memengaruhi jumlah pelanggan secara keseluruhan.

Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri merupakan lembaga yang dipercayakan oleh masyarakat Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis sebagai penyedia layanan air bersih di wilayah Kota Duri. Kepercayaan ini dibangun atas dasar kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan air bersih yang layak, aman, dan berkelanjutan. Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan berbagai permasalahan yang menjadi sumber keluhan masyarakat setempat, jumlah keluhan tersebut dapat dilihat dari data di bawah ini

**Tabel 1.3**  
**Presentase Keluhan Pelanggan Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri**

Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Keluhan	Presentase Keluhan (%)
2022	5.514	519 Keluhan	9,41 %
2023	5.498	431 Keluhan	7,84 %
2024	5.475	466 Keluhan	8,51 %

*Sumber: Kantor PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri tahun 2025 (diolah peneliti)*

Berdasarkan Tabel 1.3, jumlah keluhan pelanggan Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri dalam penyediaan air bersih mengalami fluktuasi selama tiga tahun

**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.

terakhir. Pada tahun 2022 tercatat sebanyak 519 keluhan, menurun menjadi 431 keluhan pada tahun 2023, namun kembali mengalami peningkatan menjadi 466 keluhan pada tahun 2024. Meskipun sempat menurun, peningkatan kembali di tahun terakhir menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan pelayanan yang belum terselesaikan secara optimal. Adapun jenis keluhan masyarakat tersebut berdasarkan data di bawah ini:

**Tabel 1. 4****Jenis Keluhan Pelanggan Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri dalam penyediaan air bersih**

No	Jenis Keluhan
1	Kualitas air yang diterima oleh masyarakat tidak selalu dalam kondisi optimal, karena masih ditemukan distribusi air dengan tampilan keruh dan berwarna, sehingga menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pelanggan dan air yang di keluarkan kecil
2	Jumlah air yang didistribusikan kepada pelanggan tergolong rendah, sehingga tidak mencukupi kebutuhan harian masyarakat secara optimal.
3	Ketidakpastian dalam pelayanan air bersih masih terjadi, ditandai dengan aliran air yang tidak mengalir secara stabil sepanjang waktu atau dalam durasi 24 jam penuh.
4	Sebagian masyarakat merasa terbebani dengan penerapan tarif dasar dan denda keterlambatan pembayaran, yang dianggap terlalu tinggi bagi pelanggan yang memiliki kendala finansial.
5	Respons terhadap keluhan masyarakat sering kali tidak diberikan secara cepat, sehingga menimbulkan ketidakpuasan akibat lambatnya proses penanganan aduan.
6	Aliran air bersih kerap mengalami kemacetan yang berlangsung cukup lama, yakni antara 1 hingga 5 hari, sehingga masyarakat tidak

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

mendapatkan pasokan air ke rumah mereka selama periode tersebut.

*Sumber: Olahan peneliti 2025*

Keluhan ini didapat dari penggabungan data wawancara pelanggan, *rating google maps*, dan peneliti terdahulu. Temuan ini mencerminkan bahwa pelayanan air bersih di Kecamatan Mandau belum mampu memenuhi prinsip dasar pelayanan publik yang menekankan pada keandalan, kontinuitas, dan kualitas. Terbatasnya jam distribusi serta ketidakteraturan aliran air menjadi bukti nyata rendahnya kontinuitas pelayanan.

Fakta-fakta tersebut masih menjadi keluhan utama masyarakat Kecamatan Mandau hingga saat ini. Air yang keruh, aliran air yang kerap tersendat bahkan berhenti selama beberapa hari, serta ketidaksesuaian antara tarif layanan dengan kualitas air yang diterima menjadi permasalahan yang belum terselesaikan.

Ketidakoptimalan pelayanan air bersih tidak hanya berdampak langsung pada penurunan kualitas hidup masyarakat, tetapi juga memicu berbagai konsekuensi serius yang bersifat multidimensional. Salah satu dampak paling krusial adalah meningkatnya risiko terhadap masalah kesehatan masyarakat, seperti penyakit yang ditularkan melalui air dan gangguan sanitasi. Selain itu, masyarakat dipaksa untuk mencari alternatif pemenuhan kebutuhan air bersih dengan membeli air dalam kemasan atau dari sumber lain yang harganya jauh lebih mahal, sehingga meningkatkan beban ekonomi, terutama bagi kelompok berpenghasilan rendah.

Dalam jangka panjang, kondisi ini turut berkontribusi terhadap menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah, 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.

dianggap gagal dalam memenuhi kebutuhan dasar warganya. Ketidakpercayaan ini dapat berujung pada menurunnya partisipasi masyarakat dalam program-program pembangunan dan memperlemah legitimasi pemerintah di mata publik. Masalah ini juga di perkuat berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa pelanggan di bawah ini.

*“kadang airnya keruh tapi ga sering kadang kadang aja pas musim kemarau paling , air tu mati palingan 1 atau 2 kali dalam sebulan,terus juga tekannya airnya keluar lumayan kencang, Airnya hidup jam 6 pagi kemudian matinya jam 12 siang, pernah matinya paling lama sampai jam 3, cuman itu jarang sekali palingan sebulan sekali, Airnya ga pernah hidup 24 jam”*

(Wawancara Pelanggan PERUMDA Tirta Terubuk Cabang Duri, Selasa 20 Mei 2025).

Kutipan wawancara di atas menggambarkan tentang Keluhan masyarakat terkait pelayanan air bersih. Narasumber menyampaikan bahwa air yang dialirkan oleh Perumda Tirta Terubuk terkadang keruh, meskipun tidak terjadi setiap hari. Gangguan pasokan air berupa air mati umumnya terjadi satu hingga dua kali dalam sebulan. Air hanya mengalir mulai pukul 06.00 pagi dan berhenti sekitar pukul 12.00 siang, meskipun pada kondisi tertentu pernah mati hingga pukul 15.00. Namun, menurut narasumber, kejadian tersebut tergolong jarang. Selain itu, air tidak pernah mengalir selama 24 jam penuh. Pernyataan tersebut juga didukung oleh keterangan dari pelanggan lain PERUMDA, seperti yang tercermin dalam kutipan wawancara berikut:

*“Air nya ga hidup setiap hari, airnya bening tetapi sedikit keruh tidak bauk,hidupnya dari pagi sampai siang, sering mati airnya, paling lama pernah seminggu matinya airnya ga hidup terpaksa pake air sumur, itu pun air sumurnya juga berminyak dan bauk, untuk biaya termasuk murah 70 ribu perbulan, murah biaya karena air sering mati”*

(Wawancara Pelanggan PERUMDA Tirta Terubuk Cabang Duri, Selasa 20 Mei 2025)

**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.

Kutipan wawancara di atas menyebutkan bahwa aliran air tidak selalu hidup setiap hari. Meskipun air yang mengalir cukup jernih, terdapat sedikit keruh meskipun tidak berbau. Waktu distribusi air juga terbatas hanya dari pagi hingga siang, dan sering mengalami gangguan. Bahkan, menurutnya, air pernah mati hingga satu minggu, sehingga ia terpaksa menggunakan air sumur, meskipun kualitasnya buruk berminyak dan berbau. Meskipun demikian, ia menganggap biaya langganan air sebesar Rp70.000 per bulan tergolong murah, namun hal ini disebabkan oleh seringnya gangguan distribusi air.

Permasalahan gangguan distribusi air bersih di Kecamatan Mandau masih terus dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan informasi yang diunggah oleh akun Instagram @kabarduri pada Kamis, 29 Mei 2025, warga Jalan Jawa, Gang Damai 2, Kelurahan Gajah Sakti, Kecamatan Mandau, mengeluhkan bahwa air dari PDAM Duri tidak mengalir selama enam hari berturut-turut. Seorang warga menyampaikan:

*“Sampai saat ini, air PDAM Duri tak hidup sudah enam hari dan kami harus membeli air.”* (KabarDuri, 2025).

Gangguan layanan yang berlangsung dalam durasi cukup lama mencerminkan bahwa efektivitas pelayanan air bersih oleh Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri masih belum optimal, terutama dalam hal konsistensi distribusi, pemantauan layanan, dan kecepatan tanggapan terhadap keluhan pelanggan.

Efektivitas pelayanan publik mengacu pada sejauh mana layanan mampu mencapai tujuannya dengan hasil yang maksimal, tepat sasaran, dan sesuai

**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.

harapan masyarakat. Menurut Gibson (2008) dalam (Manitik, Rares, and Ogotan 2016) , efektivitas pelayanan publik dapat diukur melalui empat indikator, yaitu produktivitas, kualitas kinerja, efisiensi, kepuasan, dan pelayanan. Dalam kasus PERUMDA Tirta Terubuk Cabang Duri, berbagai indikator tersebut menunjukkan potensi permasalahan.

Misalnya, dari segi kualitas dan kontinuitas layanan, masyarakat masih mengeluhkan distribusi air yang tidak mengalir selama 24 jam, bahkan dalam beberapa kasus mati total hingga berhari-hari. Berdasarkan data kantor PERUMDA, terdapat 466 keluhan pelanggan pada tahun 2024, yang didominasi oleh Air mati, tekanan Air kecil, kebocoran pipa Hal ini mencerminkan lemahnya responsivitas dan akuntabilitas dalam pelayanan.

Selain itu, masyarakat juga merasa terbebani oleh tarif, meskipun pelayanan tidak sesuai dengan standar yang diharapkan. Keluhan seperti ini menunjukkan adanya ketimpangan antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diterima, yang secara langsung menurunkan tingkat efisiensi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik tersebut.

Kondisi ini diperparah dengan minimnya keterlibatan masyarakat dalam mengevaluasi atau memberikan masukan terhadap pelayanan yang diterima. Belum adanya mekanisme partisipatif yang jelas turut menjadi penghambat dalam perbaikan mutu pelayanan secara menyeluruh.

Beberapa penelitian sebelumnya mengenai efektivitas pelayanan PDAM di daerah lain telah menyoroti kendala dalam penyediaan air bersih, namun umumnya hanya berfokus pada kualitas layanan secara umum tanpa melakukan

**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.

pengkajian secara komprehensif terhadap faktor penghambat yang menyebabkan pelayanan belum optimal. Hal ini menjadi kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih dalam, terutama pada PERUMDA Tirta Terubuk Cabang Duri yang memiliki karakteristik wilayah padat penduduk dan tingkat kebutuhan air bersih yang tinggi. Dengan demikian, diperlukan analisis efektivitas pelayanan menggunakan indikator Gibson untuk mengetahui capaian pelayanan saat ini, sekaligus mengidentifikasi faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas penyediaan air bersih.

Maka dari itu, penting untuk mengkaji efektivitas pelayanan PERUMDA Tirta Terubuk Cabang Duri dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat Kecamatan Mandau, dengan menggunakan teori Efektivitas menurut Gibson. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh terhadap tingkat efektivitas layanan, serta mengidentifikasi aspek-aspek mana saja yang masih perlu diperbaiki guna mencapai pelayanan publik yang lebih optimal, adil, dan berkelanjutan.

Dengan memperhatikan berbagai permasalahan yang telah dipaparkan, baik dari sisi data pelanggan, keluhan masyarakat, hingga hasil wawancara langsung, maka peneliti merasa penting untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana.

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDA) TIRTA TERUBUK CABANG DURI DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH DI KECAMATAN MANDAU, KABUPATEN BENGKALIS.**



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Efektivitas pelayanan perusahaan umum daerah (PERUMDA) Tirta Terubuk Cabang Duri dalam penyediaan Air Bersih Di Kecamatan mandau Kabupaten Bengkalis?
2. Apa saja faktor penghambat yang dialami oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Terubuk Cabang Duri dalam penyediaan air bersih?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Bagaimana Efektivitas pelayanan perusahaan umum daerah (PERUMDA) Tirta Terubuk dalam penyediaan Air Bersih Di Kecamatan mandau Kabupaten Bengkalis.
2. Untuk Mengetahui Apa saja faktor penghambat yang dialami oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Terubuk dalam penyediaan air bersih

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa:  
Sebagai referensi dan bahan kajian ilmiah bagi mahasiswa, khususnya yang tertarik dalam bidang administrasi publik dan pelayanan publik, serta sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penyediaan air bersih oleh perusahaan daerah.
2. Bagi PERUMDA Tirta Terubuk:  
Sebagai referensi dan bahan kajian ilmiah bagi mahasiswa, khususnya yang tertarik dalam bidang administrasi publik dan pelayanan publik, serta sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penyediaan air bersih oleh perusahaan daerah.



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.

Memberikan masukan dan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat di kecamatan Mandau kabupaten Bengkalis

3. Bagi Pemerintah Daerah:

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam pengelolaan pelayanan publik khususnya terkait distribusi air bersih

4. Bagi Masyarakat:

Penelitian ini secara tidak langsung dapat membantu mendorong perbaikan layanan publik, sehingga masyarakat dapat menikmati layanan air bersih yang lebih baik, konsisten, dan terjangkau.



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

#### 2.1 Efektivitas

##### 2.1.1 Definisi Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu konsep penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut (Gibso et al. 2008) , efektivitas organisasi menunjukkan sejauh mana suatu organisasi mampu mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara optimal. Efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir yang dicapai, tetapi juga dari proses pelaksanaan kegiatan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

(Hasanah and Setiawati 2022) dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa Efektivitas berasal dari istilah "efektif," yang berarti kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan sukses. Konsep ini selalu berhubungan dengan kesesuaian antara hasil yang diinginkan dan hasil yang sebenarnya dicapai. Efektivitas dapat dianalisis dari berbagai perspektif dan dinilai melalui berbagai metode, serta memiliki hubungan yang erat dengan efisiensi.

Dalam konteks administrasi publik, efektivitas merupakan unsur penting dalam mencapai tujuan organisasi, program, atau kegiatan yang telah dirancang. Suatu aktivitas dapat disebut efektif apabila hasil 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.

dicapai sesuai dengan tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Efektivitas juga mencakup kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara optimal dan efisien, baik dari sisi input (masukan) seperti personel, sarana dan prasarana, serta metode kerja; maupun dari sisi output (keluaran) berupa hasil layanan atau capaian program. Dengan demikian, efektivitas mencerminkan hubungan yang erat antara perencanaan, pelaksanaan, dan pencapaian hasil (Thaib et al. 2021)

Adapun pengertian efektifitas menurut para ahli yaitu dalam (Rachman 2022)

1. Mahmudi (2019:86) Menyampaikan bahwa efektivitas dapat di pahami sebagai sejauh mana output atau hasil dari suatu kegiatan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan”
2. Beni (2016:69) Juga mengungkapkan bahwa efektivitas adalah hubungan antara hasil (output) dan tujuan, yang mencerminkan sejauh mana kebijakan, prosedur, dan hasil kerja organisasi mampu memenuhi target yang telah ditentukan.
3. Soekarno K (1986:42) Efektifitas adalah pencapaian sasaran atau pencapaian yang di harapkan tanpa menghirau faktor fakor tenaga, waktu, biaya, pikiran yang telah dikeluarkan atau di gunakan maksudnya yaitu efektivitas yang diperlukan ialah hasil atau tujuan yang di kehendaki .

**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.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah kondisi yang menunjukkan keberhasilan suatu aktivitas atau pekerjaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memberikan hasil yang sesuai harapan.

### **2.1.2 Indikator Efektivitas**

Gibson et al. (2008) menyatakan bahwa efektivitas organisasi dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu produksi, kualitas kerja, efisiensi, kepuasan, dan pelayanan. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana organisasi mampu menjalankan fungsinya secara optimal dan memenuhi harapan pengguna layanan.

Dalam konteks organisasi pelayanan publik, seperti Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda), efektivitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Oleh karena itu, teori efektivitas menurut Gibson relevan digunakan untuk menganalisis efektivitas pelayanan air bersih yang diberikan oleh Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri kepada masyarakat Kecamatan Mandau.

#### **A. Produksi**

Produksi menurut Gibson et al. (2008) berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam menghasilkan output sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan air bersih, produksi dapat dilihat dari kemampuan Perumda dalam memproduksi dan menyalurkan air bersih secara berkelanjutan kepada 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.

**B. Kualitas Kerja**

Kualitas kerja berkaitan dengan mutu hasil kerja yang dihasilkan oleh organisasi. Gibson et al. (2008) menjelaskan bahwa kualitas kerja mencerminkan sejauh mana hasil kerja memenuhi standar yang telah ditentukan. Dalam pelayanan air bersih, kualitas kerja dapat dilihat dari kualitas air yang dihasilkan serta ketepatan distribusi air kepada pelanggan.

**C. Efisiensi**

Efisiensi menurut Gibson et al. (2008) menunjukkan perbandingan antara input yang digunakan dengan output yang dihasilkan. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu mencapai hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal.

**D. Kepuasan**

Kepuasan berkaitan dengan perasaan dan penilaian pengguna layanan terhadap pelayanan yang diterima. Gibson et al. (2008) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas organisasi pelayanan publik.

**E. Pelayanan**

Pelayanan mencerminkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan responsif sesuai dengan kebutuhan pengguna. Gibson et al. (2008) menekankan bahwa

**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.

pelayanan yang baik merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan organisasi dalam memenuhi tujuan pelayanan publik.

### **2.2.1 Definisi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merujuk pada penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok masyarakat yang berhubungan dengan organisasi tertentu, sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Inti dari pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk kepentingan dirinya sendiri. Pemerintah bertugas melayani masyarakat sekaligus menciptakan kondisi yang mendukung setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan potensi dan kreativitasnya demi mewujudkan tujuan bersama (Kurniawan 2017).

Dalam konteks pemerintahan, Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan manfaat langsung kepada masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun fasilitas yang mendukung kesejahteraan dan kehidupan sehari sehari. Pelayanan ini mencakup berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, administrasi kependudukan, keamanan dan lain-lain. Pemerintah berperan tidak hanya sebagai penyedia layanan tetapi juga sebagai fasilitator yang menciptakan kondisi agar masyarakat dapat mengembangkan potensi, kreativitas dan kontribusinya bagi pembangunan bersama.

Menurut pandangan Albercht dan Zemke dalam (Mahsyar 2011), mutu pelayanan publik ditentukan oleh perpaduan sejumlah

**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.

elemen penting, seperti sistem layanan, sumber daya manusia yang terlibat, strategi pelayanan, serta peran pengguna layanan itu sendiri. Dengan kata lain, apabila sistem pelayanan dirancang dan dijalankan secara optimal, maka kualitas layanan publik yang dihasilkan juga akan meningkat.

Pelayanan publik yang baik ditandai dengan transparansi, akuntabilitas, responsivitas dan kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Dengan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat hubungan antar masyarakat dan negara, serta mendukung pencapaian tujuan pembangunan nasional.

Menurut Lembaga Administrasi Negara sebagaimana dikutip dalam SANKRI Buku III Tahun 2004 halaman 185 dalam (Birokrasi 2016) terdapat jenis-jenis pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan pemerintahan merujuk pada bentuk pelayanan publik yang berkaitan dengan fungsi-fungsi administratif negara, seperti pengurusan tanda penduduk (KTP), surat izin mengemudi (SIM), Perpajakan, izin usaha, serta keimigrasian
2. Pelayanan pembangunan merupakan jenis layanan publik yang menyangkut infrastruktur guna mendukung aktivitas masyarakat sebagai warga negara. Contohnya termasuk pembangunan jalan, jembatan, pelabuhan, dan fasilitas penunjang lainnya.

**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.

3. Pelayanan utilitas umum mencakup layanan yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat seperti distribusi listrik, pasokan air bersih, layanan telekomunikasi, serta transportasi lokal
4. Pelayanan kebutuhan dasar (sandang, pangan, dan papan) adalah layanan yang berkaitan dengan pemenuhan keperluan pokok masyarakat, seperti penyediaan bahan makanan (beras, gula , minyak), bahan bakar (gas), pakaian (tekstil) dan tempat tinggal yang terjangkau.
5. Pelayanan sosial kemasyarakatan merupakan layanan yang lebih menitikberatkan pada aspek sosial, seperti pelayanan di bidang kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, lembaga pemasyarakatan, serta panti asuhan

### **2.2.2 Azas Azas Pelayanan Publik**

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4, pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan atas:

#### **1. Kepentingan Umum**

Pelayanan publik harus Berorientasi pada pelayanan masyarakat luas di atas kepentingan pribadi, kelompok, atau golongan tertentu. Artinya, setiap bentuk layanan harus dirancang untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi seluruh warga negara tanpa memihak

#### **2. Kepastian Hukum**

**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.

Setiap layanan publik wajib diselenggarakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini menjamin bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang sah, adil, dan memiliki dasar hukum yang kuat.

**3. Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Pelayanan publik juga harus mempertimbangkan keseimbangan antara hak masyarakat sebagai penerima layanan dan kewajiban mereka terhadap negara, serta sebaliknya, tanggung jawab penyelenggara dalam memberikan layanan yang layak.

**4. Kesamaan Hak**

Semua warga negara memiliki hak yang sama dalam mengakses pelayanan publik. Tidak boleh ada diskriminasi atas dasar suku, agama, ras, status sosial, atau latar belakang lainnya dalam pemberian layanan

**5. Profesionalitas**

Pelayanan harus diberikan oleh petugas yang kompeten, memiliki integritas, jujur, dan bertanggung jawab. Profesionalitas menjamin bahwa pelayanan berjalan efektif, efisien, dan bebas dari penyimpangan.

**6. Partisipatif**

Keterlibatan masyarakat penting dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik., baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan,

**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.

maupun pengawasan. Dengan partisipasi aktif, layanan menjadi lebih transparan dan sesuai kebutuhan.

**7. Persamaan Perlakuan**

Setiap orang harus diperlakukan dengan adil tanpa memandang latar belakang ekonomi, budaya, atau sosial. Pelayanan publik harus menjunjung tinggi prinsip kesetaraan.

**8. Keterbukaan**

Informasi mengenai prosedur, biaya, dan standar layanan harus disampaikan Transparan dan dapat dijangkau oleh publik Hal ini bertujuan untuk mencegah kebingungan dan potensi penyalahgunaan wewenang.

**9. Akuntabilitas**

Penyelenggara layanan harus bertanggung jawab atas hasil pelaksanaan tugasnya. Masyarakat berhak mengetahui dan mengevaluasi kinerja penyedia layanan publik.

**10. Kondisional**

Pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan nyata dan kondisi masyarakat setempat. Dengan begitu, layanan menjadi lebih relevan dan tepat sasaran

**11. Ketepatan Waktu**

Layanan harus diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Ketepatan waktu menjadi indikator penting dari kualitas pelayanan publik.

**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.

**12. Kecepatan, Kemudahan, Kterjangkauan**

Setiap layanan publik seharusnya mudah diakses, cepat dalam prosesnya, serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa membebani secara finansial.

**2.2.3 Prinsip Prinsip Pelayanan Publik**

Prinsip pelayanan publik merupakan sekumpulan nilai dan pedoman yang mengarahkan bagaimana layanan kepada masyarakat harus dirancang dan dijalankan. Tujuan utama dari prinsip-prinsip ini adalah untuk menjamin bahwa pelayanan publik diberikan secara efektif, efisien, dan adil demi memenuhi kebutuhan warga. Beberapa prinsip umum dalam pelayanan publik antara lain:

**1. Transparansi**

Pemerintah wajib menyediakan informasi secara terbuka terkait layanan publik, termasuk prosedur, kebijakan, serta proses pengambilan keputusan.

**2. Akuntabilitas:**

Pihak yang menyelenggarakan Penyelenggaraan layanan publik harus dilakukan secara akuntabel atas keputusan dan tindakan mereka, serta terbuka terhadap masukan dan kritik dari masyarakat.

**3. Partisipasi Publik:**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Masyarakat perlu dilibatkan dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi layanan, guna meningkatkan pengawasan dan akuntabilitas.

**4. Kesetaraan:**

Setiap individu berhak mendapatkan akses yang sama terhadap layanan publik tanpa adanya diskriminasi atas dasar suku, agama, jenis kelamin, atau faktor lainnya.

**5. Kualitas Layanan:**

Pelayanan harus memenuhi standar mutu yang tinggi agar mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dan mencapai tujuan yang ditetapkan.

**6. Efisiensi:**

Layanan publik harus dilaksanakan dengan pemanfaatan sumber daya yang optimal agar hasil yang dicapai sebanding dengan biaya dan upaya yang dikeluarkan.

**7. Kesetaraan Akses:**

Semua warga harus memiliki kesempatan yang adil dan setara dalam memperoleh layanan publik, tanpa hambatan yang tidak wajar.

**8. Inovasi:**

Penyelenggara layanan perlu terus membuka diri terhadap perubahan dan inovasi guna meningkatkan mutu dan efisiensi 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.

Penerapan prinsip-prinsip ini bertujuan untuk menciptakan sistem layanan publik yang berkelanjutan, responsif, transparan, dan bertanggung jawab demi peningkatan kesejahteraan masyarakat (Finanda, Fadhila, and Hayat 2024).

## 2.2 Perusahaan Umum Daerah Air Minum

Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) merupakan salah satu bentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dibentuk oleh pemerintah daerah untuk menjalankan fungsi pelayanan publik sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang BUMD, PERUMDA memiliki tanggung jawab penting dalam menyediakan layanan dasar bagi masyarakat, termasuk layanan air bersih, dengan tetap menjunjung prinsip efisiensi, efektivitas, dan keberlanjutan dalam pengelolaannya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat perkotaan. Meskipun secara operasional PDAM menarik biaya atas jasa yang diberikan, namun tujuan utamanya bukan semata-mata untuk menjual air, melainkan lebih kepada memberikan layanan sosial yang bernilai tinggi.

Dalam praktiknya, PERUMDA Air Minum (yang secara umum dikenal dengan PDAM) memiliki peranan yang sangat strategis dalam mendukung kebutuhan dasar masyarakat akan air bersih. Tanggung jawab ini mencakup jaminan atas ketersediaan air secara merata, pemeliharaan kualitas air sesuai standar kesehatan, serta pembangunan infrastruktur dan penguatan sistem

**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.

pelayanan yang modern dan responsif. Penyediaan air bersih tidak hanya dipandang sebagai layanan teknis, tetapi juga sebagai pilar utama untuk mendukung kesehatan masyarakat dan kualitas hidup yang layak.

Sebagai perusahaan milik daerah, PDAM dituntut untuk menjalankan pengelolaan air minum yang aman, sehat, dan berkelanjutan. Proses ini diawali dari pemanfaatan sumber air baku seperti sungai, danau, atau mata air yang kemudian diolah melalui serangkaian tahapan teknis, seperti penyaringan, pengendapan, hingga desinfeksi, guna memastikan bahwa air yang dikonsumsi masyarakat terbebas dari kontaminasi fisik, kimia, maupun biologis.

Setelah melalui proses pengolahan, air bersih disalurkan melalui jaringan distribusi yang terintegrasi, meliputi pipa, pompa, reservoir, dan perangkat pendukung lainnya. PDAM bertanggung jawab untuk memastikan sistem distribusi ini berjalan secara lancar, efisien, dan mampu menjangkau seluruh wilayah layanan, baik di daerah perkotaan maupun pedesaan. Upaya ini juga mencakup pemeliharaan infrastruktur secara rutin agar gangguan layanan dapat diminimalkan.

Permasalahan yang sering muncul dalam penyediaan air di wilayah perkotaan umumnya berkaitan erat dengan kemampuan PDAM dalam menjamin kontinuitas dan distribusi air kepada konsumen atau pelanggan. Isu-isu tersebut mencakup keterbatasan pasokan, kualitas air yang belum memenuhi standar, serta cakupan layanan yang belum merata. Hal ini menunjukkan bahwa dalam praktiknya, layanan PDAM sering kali belum sepenuhnya memuaskan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

masyarakat, terutama jika dibandingkan dengan kebutuhan dan ekspektasi yang terus meningkat (Lestari 2019).

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah, PDAM memiliki tugas pokok dalam mengelola dan menyediakan layanan air bersih sebagai bagian dari upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebagai salah satu entitas milik pemerintah daerah, PDAM memiliki tanggung jawab besar dalam mendukung pencapaian misi dan fungsi pemerintahan daerah. Untuk itu, kualitas pelayanan air harus dilaksanakan secara optimal, dengan memperhatikan prinsip-prinsip teknis dan ekonomis, serta mengikuti standar dan kriteria yang telah ditetapkan. Pemberian layanan yang maksimal menjadi kunci utama agar PDAM dapat berkontribusi secara signifikan dalam pembangunan daerah dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

### **2.3 Pelayanan Menurut Pandangan Islam**

Dalam pandangan Islam, pelayanan atau *khidmah* merupakan perbuatan yang memiliki nilai ibadah jika dilakukan dengan niat yang ikhlas dan bertujuan untuk memberi manfaat kepada orang lain. Pelayanan tidak hanya dipandang sebagai aktivitas sosial atau administratif, tetapi juga sebagai bentuk pengabdian kepada Allah SWT dan wujud dari akhlak mulia dalam bermasyarakat.

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَهُمْ أَجْرٌ غَيْرُ مَنْتُوْنَ

Artinya : “Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebaikan, mereka mendapat pahala yang tiada putus putusnya”( QS. Fushilat:8 )

**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.

Ayat ini mengandung pesan bahwa orang yang memiliki iman kepada Allah dan disertai dengan amal saleh, akan diberikan balasan pahala yang terus-menerus (*ghairu mamnūn*), yaitu pahala yang tidak akan terputus selama perbuatannya memberi manfaat.

Rasulullah SAW juga bersabda dalam sebuah hadis: “*Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain*” (HR. Ahmad). Hadis ini menegaskan bahwa kemuliaan seorang Muslim terletak pada kontribusinya terhadap kesejahteraan sesama, termasuk melalui pelayanan publik. Nilai-nilai Islam seperti amanah (dapat dipercaya), ihsan (berbuat baik secara optimal), keadilan, dan tanggung jawab menjadi landasan moral dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, dalam perspektif Islam, pelayanan yang baik bukan hanya ditentukan oleh efisiensi atau prosedur administratif, melainkan juga oleh keikhlasan hati, kedulian sosial, dan niat untuk mencari ridha Allah SWT.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	(Wibisono and Manar 2024)	Analisis Faktor Permasalahan Pelayanan Penyediaan Air Bersih Oleh Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan air bersih oleh Perumda Air Minum Banyumili masih menghadapi banyak kendala, terutama pada aspek kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air. Meski akuntabilitas dinilai baik, aspek

**© 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.

		<p>transparansi, daya tanggap, kepatuhan terhadap aturan hukum, serta efektivitas dan efisiensi masih bermasalah. Permasalahan utamanya terletak pada keterbatasan sumber air baku, buruknya komunikasi kepada pelanggan, minimnya prosedur layanan, serta adanya pencurian dan kebocoran air. Meskipun beberapa upaya telah dilakukan, seperti membangun aplikasi layanan, pembentukan unit cabang, dan program kerja sama antar daerah, pelayanan air bersih belum optimal dan keluhan masyarakat masih sering terjadi.</p>
	2. <b>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</b>	<p>(Rawung 2020)</p> <p>Efektivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Peningkatan Pelayanan Kebutuhan Air Bersih Pada Masyarakat (Studi Kasus PDAM Kota Tomohon)</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa PDAM Kota Tomohon memahami pentingnya peningkatan pelayanan air bersih melalui rencana penggantian pipa lama yang sudah tidak layak. Namun, realisasi pelayanan belum optimal karena cakupan layanan masih 36,7% dan distribusi air sering terganggu. Kurangnya sosialisasi membuat masyarakat tidak memahami program PDAM dan lebih banyak menyampaikan keluhan. Hal ini menandakan perlunya perbaikan</p>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

			komunikasi dan percepatan perbaikan infrastruktur.
3.	(Manzani 2019)	Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Raya di Kabupaten Kubu Raya masih kurang optimal. Sarana dan prasarana belum sepenuhnya memadai, pegawai dinilai belum handal dalam menyelesaikan keluhan, dan waktu penyelesaian masalah sering tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Distribusi air pun sering terhambat akibat kebocoran, pipa tua, dan kurangnya alat pendekripsi kerusakan. Faktor-faktor penghambat lainnya meliputi keterbatasan alat, gangguan dari alam dan PLN, serta tunggakan pelanggan. Meski demikian, respons terhadap keluhan mulai menunjukkan perbaikan, dan kesadaran serta aturan kerja menjadi faktor pendukung utama dalam meningkatkan pelayanan.</p>
4.	(Manitik, Rares, and Ogotan 2016)	Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum di Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan PDAM di Kecamatan Kawangkoan Utara tergolong cukup baik, namun masih terkendala keterbatasan debit air, kekurangan tenaga teknis, dan lambatnya</p>

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

<p><b>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:                     <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</li> <li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</li> </ol> </li> <li>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</li> </ol>	<p><b>5</b></p> <p>(Erlianti, Amelia, and Afrizal 2022)</p> <p>Pelayanan Air Minum Perumda Air Minum Cabang Duri Water Services Perumda Duri Branch</p> <p>pemasangan sambungan baru. Kualitas kerja pegawai dinilai cukup baik, tetapi kepuasan masyarakat masih rendah karena pelayanan belum maksimal. Secara keseluruhan, pelayanan PDAM perlu ditingkatkan terutama dalam aspek produksi, efisiensi, dan kualitas layanan agar lebih optimal.</p> <p>Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erlianti, Amelia, dan Afrizal (2022) menunjukkan bahwa pelayanan air minum pada PERUMDA Air Minum Kabupaten Bengkalis Cabang Duri masih berada pada kategori kurang puas. Penilaian dilakukan menggunakan lima indikator pelayanan publik, yaitu bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar 63% responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, yang ditandai dengan permasalahan seperti air keruh, aliran air tidak mengalir selama 24 jam, tekanan air yang rendah, serta lambatnya</p>
--	--



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.

		penanganan keluhan pelanggan. Dengan demikian, penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pelayanan air minum di PERUMDA Tirta Terubuk Cabang Duri belum berjalan secara efektif
--	--	--

## 2.5 Definisi Konsep

Guna menghindari kesalahpahaman dalam penafsiran terhadap isi penelitian ini, penulis terlebih dahulu akan mengoperasionalkan sejumlah konsep yang relevan dengan topik penelitian. Pengoperasionalan konsep ini juga dimaksudkan untuk mempermudah jalannya penelitian, dengan menetapkan beberapa batasan yang mengacu pada teori-teori yang telah dijelaskan dalam landasan teori.

Definisi konsep berfungsi sebagai batasan konseptual dalam penelitian, yang menjadi dasar bagi pembahasan pada bagian selanjutnya. Tujuan dari pendefinisian ini adalah untuk memberikan arah yang jelas dalam penulisan dan pemahaman terhadap variabel-variabel yang digunakan, yang dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks administrasi publik, efektivitas pelayanan mengacu pada sejauh mana suatu instansi pemerintah atau badan layanan

**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.

publik dapat memberikan pelayanan yang tepat sasaran, berkualitas, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

## 2. Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu bentuk tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun institusi, baik pemerintah maupun swasta, dalam rangka memenuhi kebutuhan, keinginan, atau kepentingan pihak lain. Pelayanan ini bisa berupa pemberian barang, jasa, informasi, maupun bantuan administratif. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan harus mengutamakan prinsip kecepatan, ketepatan, keterjangkauan, kenyamanan, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang baik mencerminkan kualitas kinerja organisasi serta menjadi indikator keberhasilan dalam mewujudkan tata kelola yang responsif dan partisipatif.

## 3. Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA)

PERUMDA merupakan Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah yang berperan penting dalam penyediaan air minum bagi masyarakat. Selain berorientasi pada pelayanan publik, PERUMDA juga memiliki fungsi strategis dalam mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pengelolaan sumber daya air yang efektif, efisien, dan profesional. Dalam pelaksanaannya, PERUMDA dituntut untuk mampu menyeimbangkan kepentingan sosial dan ekonomi, sehingga layanan air minum dapat menjangkau masyarakat secara berkelanjutan .

**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. 2**

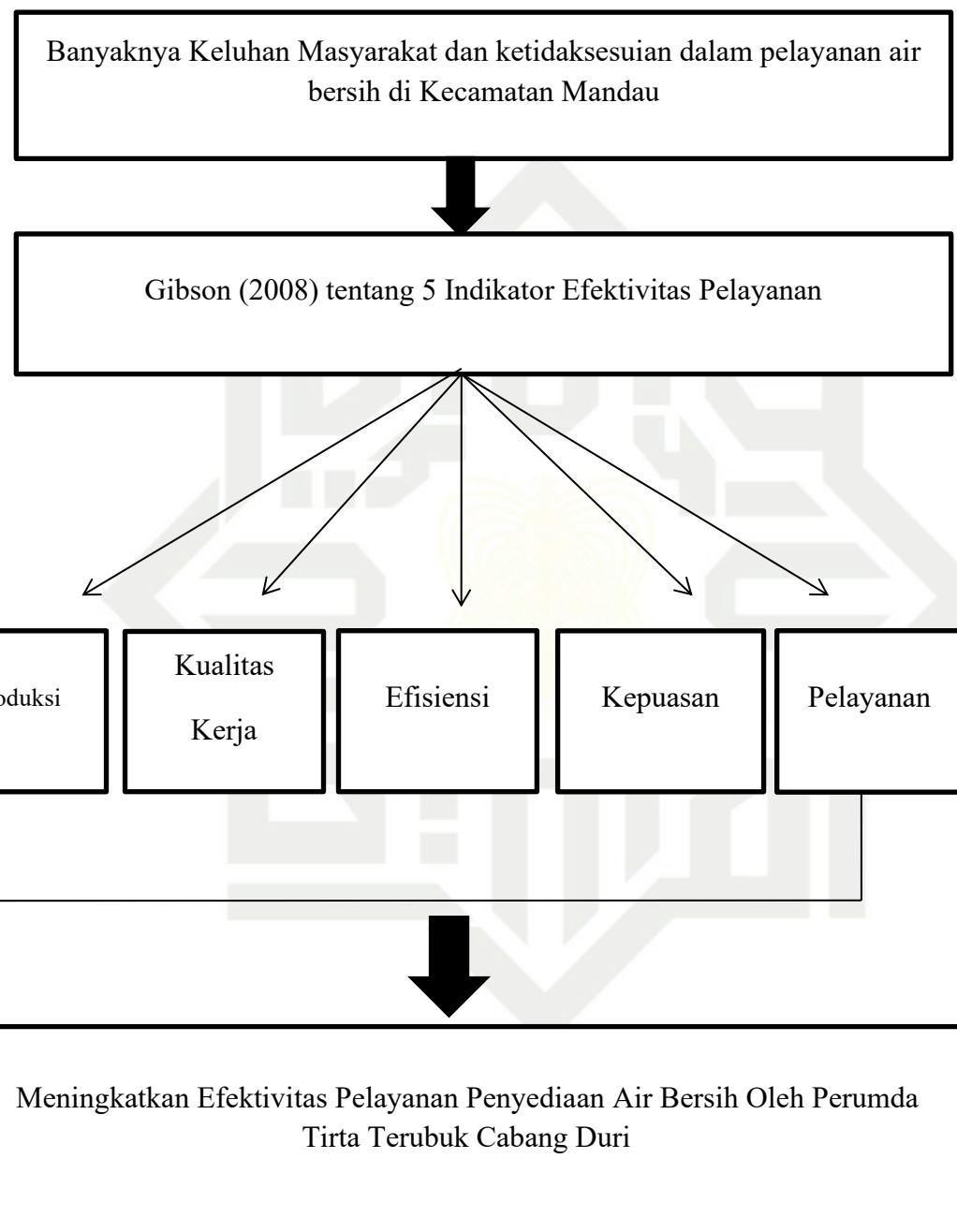
**Konsep Operasional terkait penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Terubuk Cabang Duri Dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Efektivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Terubuk Cabang Duri Dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis	1. Produksi	1. Ketersediaan air bersih sesuai kebutuhan masyarakat 2. Kelancaran Distribusi Air
	2. Kualitas Kerja	1. Kebersihan dan kelayakan air (tidak berbau, jernih, layak konsumsi) 2. Konsistensi kualitas air
	3. Efisiensi	1. Penanganan Kebocoran Air 2. Kecepatan penanganan gangguan pelayanan
	4. Kepuasaan	1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan 2. Kepuasan terhadap biaya/ Tarif
	5. Pelayanan	1. Aksebilitas layanan (Pembayaran, Pengaduan) 2. Keramahan dan sikap pegawai

*Sumber:* (Gibso et al. 2008)

**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 Berfikir**

*Sumber: Olahan Peneliti Tahun 2025*

**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 penelitian ini, peneliti menggunakan metode survei deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam bagaimana pengawasan dilakukan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Terubuk, Cabang Duri dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis. Pendekatan Kualitatif dipilih karena bertujuan untuk menggali makna dibalik persepsi, tindakan, pengalaman, dan interaksi sosial para pihak yang terlibat, khususnya dari sudut pandang internal perumda maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut Saryono (2010) dalam (Abdul Fattah Nasution 2023) penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan makna serta karakteristik dari suatu fenomena sosial yang tidak dapat dijelaskan atau diukur melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap suatu gejala, bukan pada perhitungan angka. Berbeda dengan pendekatan kuantitatif yang dimulai dari teori dan berakhir pada pengujian teori, penelitian kualitatif justru berangkat dari data lapangan, menggunakan teori yang sudah ada sebagai alat bantu analisis, dan dapat menghasilkan teori baru di akhir proses.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

**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.

Penelitian ini dilakukan di Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri yang beralamat di Jalan Karya Bakti No. 03 Kelurahan Babusalam, Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau.

Lokasi ini dipilih karena merupakan unit operasional yang secara langsung bertugas menyediakan layanan air bersih di Kecamatan Mandau. Posisi dan perannya yang strategis memungkinkan peneliti memperoleh data yang relevan mengenai pelaksanaan pengawasan dalam mendukung mutu pelayanan kepada masyarakat.

## **2. Waktu Penelitian**

Penulis melakukan penelitian ini di mulai sejak bulan Juli 2025 sampai Bulan November 2025

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

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

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya oleh peneliti. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui proses observasi lapangan, dan wawancara dengan narasumber yang relevan, guna mendapatkan gambaran yang akurat dan sesuai dengan fokus penelitian.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan informasi pendukung yang digunakan untuk melengkapi data primer dan diperoleh dari instansi terkait. Dalam penelitian ini, data sekunder dikumpulkan melalui berbagai sumber tertulis seperti jurnal ilmiah, artikel, berita resmi serta literatur lain yang relevan dan memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian

**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.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data guna memperoleh informasi yang relevan, akurat dan mendukung proses analisis terhadap Efektivitas Pelayanan PERUMDA Tirta Terubuk Cabang Duri dalam penyediaan layanan air bersih. Adapun teknik pengumpulan data yang dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Obeservasi

Observasi dilakukan dengan memperhatikan lingkungan kerja serta kondisi umum di PERUMDA Tirta Terubuk Cabang Duri, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Mandau. Observasi ini tidak difokuskan pada aspek teknis distribusi air secara mendalam, melainkan diarahkan untuk memahami sejauh mana proses pelayanan berjalan secara efektif, termasuk alur kerja, kedisiplinan petugas, serta interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Hasil observasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil dari wawancara dan dokumentasi.

#### 2. Wawancara

Teknik wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data primer yang bertujuan untuk memperoleh informasi mendalam dan faktual mengenai efektivitas pelayanan air bersih oleh PERUMDA Tirta Terubuk Cabang Duri. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur, di mana peneliti menyiapkan pedoman pertanyaan namun tetap memberikan kebebasan kepada informan untuk menjelaskan lebih rinci berdasarkan pengalaman mereka.

**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.

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber tertulis yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu efektivitas pelayanan air bersih. Dokumen yang dikumpulkan meliputi peraturan perundang-undangan terkait Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis tentang PERUMDA, data keluhan pelanggan, serta artikel dari media massa dan situs resmi pemerintah. Dokumentasi ini berperan penting dalam memberikan konteks regulatif dan administratif, serta menjadi pelengkap dan pembanding terhadap data primer yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

### 3.5 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah individu yang dipilih untuk memberikan informasi, data, dan pandangan yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, informan ditetapkan secara purposive, yaitu dipilih berdasarkan pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung mereka dalam proses pelayanan di PERUMDA Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri. Pemilihan informan dilakukan untuk memastikan data yang diperoleh benar-benar akurat, mendalam, dan sesuai dengan kebutuhan analisis efektivitas pelayanan

**Tabel 3. 1**

**Profil Informan Penelitian dalam Kajian Efektivitas Pelayanan Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri terhadap Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis**

No	Jabatan	Nama Informan	Jumlah
1	Staff Produksi	Zulwendi	1
2	Seksi Hubungan	Hafizah	1

**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.

	Langganan		
3	Staf bagian umum	Candra	1
4	Pelanggan	Ferdi	1
5	Pelanggan	Leni Marlina	1
6	Pelanggan	Iqbal Ardana	1
7	Pelanggan	Wet	1
8	Pelanggan	Beni	1

### 3.6 Teknik Analisis Data

Menurut (Helmi 2021), Analisis data merupakan suatu tahapan penting dalam penelitian yang bertujuan untuk mengelola dan menata data secara terstruktur. Proses ini mencakup pengorganisasian data ke dalam kategori tertentu, penguraian menjadi unit-unit terkecil, penyusunan sintesis, pengidentifikasi pola, pemilihan informasi yang relevan untuk dikaji lebih lanjut, serta penarikan kesimpulan agar hasilnya mudah dipahami baik oleh peneliti sendiri maupun oleh orang lain.

Tahapan dalam analisis data kualitatif sebagaimana dijelaskan oleh Miles dan Huberman dalam (Fiantika et al. 2022) dapat dilakukan melalui beberapa langkah berikut:

#### 1. Redukasi Data

Redukasi data merupakan proses penyederhanaan dan pemilihan informasi dari data mentah yang telah diperoleh dari wawancara, observasi, dokumentasi. Dalam tahap ini, peneliti memilih memfokuskan, menyederhanakan, serta mengabstrakasikan data yang dianggap penting dan relevan dengan fokus penelitian. Data yang tidak sesuai dengan kebutuhan analisis akan dieliminasi, sehingga yang tersisa adalah

**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.

informasinya yang benar benar dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah

## 2. Penyajian Data

Setalah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikannya dalam bentuk yang terorganisir agar memudahkan peneliti dalam memahami dan menarik kesimpulan. Penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai bentuk seperti uraian naratif, tabel, matriks, bagan atau jaringan hubungan antara kategori. Tujuannya adalah untuk memperlihatkan pola-pola dan hubungan yang muncul dari data sehingga interpretasi dapat dilakukan secara lebih sistematis

## 3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti mulai merumuskan makna dari data yang telah disajikan. Kesimpulan dapat bersifat sementara dan akan terus dikembangkan seiring dengan proses analisis berlangsung. Oleh karena itu, diperlukan verifikasi atau pengecekan ulang terhadap data untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil benar-benar valid, logis, dan sesuai dengan konteks penelitian. Kesimpulan akhir merupakan hasil dari interpretasi mendalam terhadap keseluruhan data yang telah dianalisis.

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

#### 4.1 Sejarah Singkat PERUMDA Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis Cabang Duri

Gambar 4. 1

#### Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis Cabang Duri



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2023

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda) Tirta Terubuk merupakan badan usaha milik Pemerintah Kabupaten Bengkalis yang bergerak di bidang penyediaan dan pelayanan air bersih bagi masyarakat. Perusahaan ini pada awalnya bernama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Terubuk, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 8 Tahun 1992 tentang Pendirian PDAM Kabupaten Bengkalis. Tujuan utama pembentukannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih yang layak dan terjangkau,

**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.

serta mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas di bidang air minum.

Seiring dengan perkembangan zaman dan kebijakan pemerintah pusat terkait pengelolaan badan usaha milik daerah, PDAM Tirta Terubuk kemudian berubah bentuk menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Terubuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 6 Tahun 2019. Perubahan status ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan profesionalisme pengelolaan perusahaan, serta memberikan keleluasaan yang lebih besar dalam aspek keuangan dan manajerial.

Cabang Duri sendiri mulai beroperasi secara aktif pada awal tahun 2000-an, seiring dengan meningkatnya kebutuhan air bersih di wilayah Kecamatan Mandau yang berkembang menjadi kawasan strategis dengan aktivitas industri, perdagangan, dan permukiman yang pesat. Sebelum adanya cabang Duri, masyarakat setempat sebagian besar masih bergantung pada sumur gali dan air hujan sebagai sumber air bersih. Dengan berdirinya PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri, pelayanan air bersih mulai menjangkau berbagai kelurahan, antara lain Kelurahan Duri Timur, Duri Barat, Air Jamban, Babussalam, dan Talang Mandi. Pada awal pengoperasiannya, kapasitas produksi dan cakupan layanan masih sangat terbatas karena infrastruktur yang sederhana dan sumber air baku yang belum optimal. Namun, seiring waktu, dilakukan berbagai upaya peningkatan kapasitas produksi melalui

**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.

pembangunan Instalasi Pengolahan Air (IPA) baru, perluasan jaringan pipa distribusi, serta perbaikan sistem pelayanan kepada pelanggan.

Hingga saat ini, Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat. Berbagai inovasi dilakukan, baik dari sisi teknis maupun manajerial, seperti penerapan sistem informasi pelanggan, peningkatan kualitas SDM, serta optimalisasi sumber air baku. Walaupun masih menghadapi sejumlah kendala seperti keterbatasan infrastruktur, gangguan distribusi, dan keterlambatan pembayaran pelanggan, namun secara umum cabang Duri telah memberikan kontribusi penting dalam pemenuhan kebutuhan air bersih masyarakat Kecamatan Mandau dan sekitarnya.

#### **4.1.1 Visi dan Misi Perumda Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis Cabang Duri**

##### **A. Visi Perusahaan**

- a) Menjadikan perusahaan yang handal dalam penyediaan air minum

##### **B. Misi Perusahaan**

- a) Meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan

- b) Menekan tingkat kehilangan air baik fisik maupun administrasi hingga 19,9%

- c) Meningkatkan cakupan pelayanan air minum bagi masyarakat, setidaknya mencapai 23,7%

- d) Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia menjadi tenaga yang handal dan profesional

**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) Meningkatkan kesehatan keuangan guna peningkatan kesejahteraan karyawan dan kontribusi PAD
- f) Menjaga keseimbangan peran antar stakholder (Pemerintah Daerah, DPRD, masyarakat pelanggan, PDAM dan Dewan Pengawas

**4.1.2 Tujuan Perumda Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis Cabang Duri**

Adapun Tujuan PERUMDA Air Minum Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis Cabang Duri Yaitu :

1. Menyediakan layanan air bersih yang layak dan terjangkau bagi masyarakat Kabupaten Bengkalis, termasuk wilayah Duri, sebagai bentuk pemenuhan hak dasar publik.
2. Meningkatkan mutu pelayanan air minum dengan memperhatikan aspek kuantitas, kontinuitas, dan kualitas agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi secara optimal.
3. Mengembangkan infrastruktur sistem penyediaan air minum (SPAM) melalui kerja sama dengan pihak swasta guna mempercepat pemenuhan kebutuhan air baku dan memperluas jaringan distribusi di wilayah daratan.
4. Mengelola perusahaan daerah dengan menerapkan prinsip tata kelola yang baik (good corporate governance) agar usaha tetap berkelanjutan dan berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan publik.

**4.1.3 Sumber air baku Perumda Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis**

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 air baku PERUMDA Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri berasal dari Sungai Rangau, yang pengelolaannya dilakukan melalui kerja sama dengan PT Pertamina Hulu Rokan (PHR). Air dari Sungai Rangau diambil dan dialirkan oleh PHR untuk kemudian disalurkan ke instalasi pengolahan air (IPA) PDAM Tirta Terubuk sebagai bahan baku utama dalam proses produksi air bersih bagi masyarakat Duri dan sekitarnya. Kolaborasi ini dilakukan untuk memastikan ketersediaan pasokan air baku yang stabil, mengingat Sungai Rangau memiliki debit air yang cukup besar dan menjadi salah satu sumber utama dalam memenuhi kebutuhan air bersih di wilayah tersebut.

#### 4.1.4 Struktur Organisasi Perumda Titra Terubuk Kabupaten Bengkalis Cabang Duri



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.

#### **4.1.5 Tugas Pokok Bagian Operasional Perumda Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis Cabang Duri**

##### **A. Kepala Cabang**

Tugas Pokok:

1. Memimpin dan mengawasi seluruh kegiatan operasional cabang.
2. Mengkoordinasikan setiap seksi agar pelayanan air bersih berjalan optimal.
3. Menyusun rencana kerja dan laporan kinerja cabang.
4. Menyampaikan laporan kegiatan kepada Direksi PERUMDA Air Minum Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis.
5. Mengambil keputusan teknis dan administratif yang berkaitan dengan kegiatan operasional harian.

##### **B. Kasi Teknik Produksi**

Tugas Pokok:

1. Mengatur dan mengawasi proses produksi air bersih di instalasi pengolahan air.
2. Menjamin kualitas air hasil produksi sesuai standar kesehatan.
3. Melakukan pengawasan terhadap peralatan produksi agar selalu berfungsi dengan baik.
4. Menyusun laporan produksi air secara berkala.
5. Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan ringan terhadap unit produksi.

##### **a. Staf Produksi**

Tugas Pokok:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

1. Melaksanakan kegiatan operasional pengolahan air, seperti penyaringan, pengendapan, dan desinfeksi.
2. Mengoperasikan mesin dan peralatan produksi sesuai instruksi Kasi Teknik Produksi.
3. Melakukan pencatatan volume dan kualitas air hasil produksi.
4. Menangani kebersihan dan kerapian area instalasi pengolahan air.
5. Melaporkan kerusakan alat atau gangguan produksi kepada Kasi Teknik Produksi.

**C. Kasi Teknik Distribusi**

Tugas Pokok:

1. Mengatur sistem pendistribusian air bersih ke pelanggan.
2. Melakukan pengawasan terhadap jaringan pipa distribusi agar aliran air lancar dan tekanan stabil.
3. Menangani perbaikan kebocoran dan gangguan distribusi.
4. Menyusun jadwal pemeliharaan dan perawatan jaringan pipa.
5. Berkoordinasi dengan bagian hubungan langganan apabila terjadi keluhan pelanggan akibat gangguan distribusi.

**a. Staf Distribusi**

Tugas Pokok:

1. Melaksanakan perbaikan pipa bocor dan sambungan rusak di lapangan.
2. Melakukan pemasangan sambungan baru sesuai perintah

**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.

Kasi Teknik Distribusi.

3. Melakukan pengurasan reservoir atau jaringan bila diperlukan.
4. Memastikan tekanan air di jaringan tetap stabil.
5. Membuat laporan hasil pekerjaan lapangan setiap hari.

**D. Kasi Hubungan Langganan**

Tugas Pokok:

1. Mengelola seluruh administrasi pelanggan, mulai dari pemasangan baru hingga pemutusan sambungan.
2. Melayani pengaduan dan keluhan pelanggan.
3. Mengatur jadwal pembacaan meter air dan penagihan rekening.
4. Menyusun laporan pelayanan pelanggan dan tingkat kepuasan.
5. Menindaklanjuti keterlambatan pembayaran dan melakukan koordinasi dengan petugas penagihan.

**a. Staf Hubungan Langganan**

Tugas Pokok:

1. Menerima dan mencatat pengaduan pelanggan baik secara langsung maupun melalui media lain.
2. Membantu proses pendaftaran pelanggan baru.
3. Melaksanakan pembacaan meter air pelanggan setiap bulan.
4. Menyiapkan dan mencetak rekening air pelanggan.
5. Menyusun data administrasi pelanggan untuk keperluan laporan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**b. Petugas Penagihan Rekening**

Tugas Pokok:

1. Menyampaikan rekening air ke pelanggan tepat waktu.
2. Melakukan penagihan pembayaran rekening air.
3. Menyetorkan hasil penagihan ke bagian keuangan sesuai prosedur.
4. Memberikan laporan hasil penagihan kepada Kasi Hubungan Langganan.
5. Melakukan koordinasi apabila terdapat pelanggan menunggak atau keberatan atas tagihan

**E. Kasi Umum**

Tugas Pokok:

1. Mengatur seluruh kegiatan administrasi umum, kepegawaian, dan perlengkapan kantor.
2. Menyusun kebutuhan logistik dan memastikan ketersediaan alat kerja.
3. Mengelola surat-menurut, arsip, dan dokumen kantor cabang.
4. Melaksanakan pembinaan terhadap staf umum dan security.
5. Menyusun laporan administrasi cabang dan kepegawaian.

**a. Staf Umum**

Tugas Pokok:

1. Membantu pelaksanaan kegiatan administrasi sehari-hari.



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.

2. Menangani kebersihan, kearsipan, dan penggandaan dokumen.
3. Menyiapkan perlengkapan kerja untuk seluruh pegawai.
4. Membantu pengadaan kebutuhan logistik kantor.

**b. Security**

Tugas Pokok:

1. Menjaga keamanan lingkungan kantor dan instalasi pengolahan air.
2. Melaksanakan pengawasan terhadap keluar masuknya tamu dan barang.
3. Membantu kelancaran kegiatan operasional dengan menjaga ketertiban lingkungan kerja.
4. Melaporkan setiap kejadian mencurigakan kepada Kasi Umum atau Kepala Cabang.



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 keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Terubuk Cabang Duri di Kecamatan Mandau dapat dikatakan efektif apabila mampu memenuhi indikator efektivitas pelayanan menurut Gibson, yaitu produksi, kualitas kerja, efisiensi, kepuasan, dan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, menunjukkan bahwa pelayanan PERUMDA Tirta Terubuk Cabang Duri belum sepenuhnya efektif, karena belum seluruh indikator tersebut terpenuhi secara optimal.

Indikator produksi belum berjalan efektif akibat keterbatasan ketersediaan air baku yang menyebabkan distribusi air bersih belum stabil. Selain itu, pada indikator kualitas kerja, efisiensi, dan kepuasan masih ditemukan berbagai kendala, seperti gangguan aliran air, kebocoran pipa yang menyebabkan pemborosan air, serta keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Meskipun pada indikator pelayanan PERUMDA Tirta Terubuk Cabang Duri telah melakukan upaya dalam melayani masyarakat, hasilnya belum sepenuhnya dirasakan secara optimal oleh seluruh pelanggan.

#### 6.2 Saran

Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri perlu memperkuat ketersediaan air baku melalui kerja sama pasokan tambahan dan pemanfaatan sumber alternatif agar produksi lebih stabil. Peningkatan kompetensi SDM serta penempatan tenaga



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.

ahli mutu juga penting untuk memastikan kualitas air tetap terjaga. Selain itu, perusahaan perlu memperbaiki sistem pengaduan agar lebih cepat dan responsif, serta melakukan perbaikan infrastruktur distribusi secara bertahap untuk meminimalkan gangguan layanan dan memastikan pemerataan aliran air ke seluruh wilayah pelanggan. Melalui langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan air bersih dapat berlangsung lebih stabil, berkualitas, dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Adapun saran untuk masyarakat agar lebih komunikatif dalam penyampaian keluhan agar pihak Perumda segera menyelesaikan permasalahan tersebut

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Fattah Nasution. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cetakan Pe. Bandung: CV. Harfa Creative.
- Bakhitiah, Qonita, and Muhammad Nafik. 2019. “EFISIENSI SEBAGAI STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KEUANGAN (STUDI KASUS: BMT UGT SIDOGIRI CABANG LUMAJANG)1.” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 6(6): 1287–1303.
- Birokrasi, M R. 2016. Jakarta: Nimas Ultima *Pelayanan Publik*.  
[https://www.academia.edu/download/37946841/20\\_artikel7.pdf](https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf).
- Desa, D I, E R A Baru, Kecamatan Tellulimpoe, and Kabupaten Sinjai. 2017. “Jurnal Economix Volume 5 Nomor 1 Juni 2017.” 5(2): 203–14.
- Erlanti, Dila, Riska Amelia, and Dedy Afrizal. 2022. “Pelayanan Air Minum Perumda Air Minum Cabang Duri.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pajak* 2(1): 20–28.
- Fiantika, F. R et al. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Finanda, Adisty Shofia, Jihan Fira Fadhila, and Hayat Hayat. 2024. “Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik.” *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik* 9(1): 74–78.
- Gibso, James L., John M. Ivancevich, James H. Donnelly, and Robert. Konopaske. 2008. *Organisasi : Perilaku, Struktur, Dan Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Hasanah, Siti Wardatun, and Budi Setiawati. 2022. “Efektivitas Penerapan Praktek Pengelolaan Keuangan Desa Berbasis Sistem Keuangan Desaa (SISKEUDES) Di Desa Solan Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong.” *Jurnal Mahasiswa*

**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.

*Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis* 5(1): 215–28.

Helmi, Syafrizal. 2021. *Analisis Data*.

Kurniawan, Robi Cahyadi. 2017. “Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.” *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 10(3): 569–86.

Lestari, Ayu. 2019. “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Dalam Penyediaan Air Bersih Kepada Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.” *eJournal Ilmu Pemerintahan* 7(4): 1887–1900. ejournal.ipfisip-unmul.ac.id %0D.

Mahsyar, Abdul. 2011. “Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik.” *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*.

Manitik, Rolando C H, Joyce J Rares, and Martha Ogotan. 2016. “Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Di Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa.” *eJournal Sam Ratulangi*.

Manzani, Edi Mansyah. 2019. “Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya.” *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 1(1): 1–14.

Pasal 28 Ayat (1) UUD 1945

Pasal 33 Ayat (3)

Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM)

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016

Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017

Prianka, S R I. 2023. “Journal Economic and Strategy (Jes).” 4(1): 32–41.

**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.

- Putra Embra, Ramadhanu. 2025. "Analisis Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis 2022-2024." Uin suska riau.
- Rachman, Ismail. 2022. "Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Di Kota Kotamobagu." *Jurnal Governance* 2(1): 1–14.
- Rawung, Charla Regina. 2020. "Efektivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Peningkatan Pelayanan Kebutuhan Air Bersih Pada Masyarakat (Studi)." *Jurnal Governance* 3(1): 1–23.
- Thaib, Fajri et al. 2021. "Dilema Air Bersih Di Kota Pulau." *JURNAL SAINS, SOSIAL DAN HUMANIORA (JSSH)* 1(2): 52–59.
- Wibisono, Khadis Satria, and Dzunuwanus Ghulam Manar. 2024. "Analisis Faktor Permasalahan Pelayanan Penyediaan Air Bersih Oleh Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang." *Journal of Politic and Government Studies* 13(3): 350–64.
- Wijaya, Candra, and Wirda Hasanah. "Pelanggan Dan Kepuasan." : 16–25.

**© Hak cipta**

**Proprietary UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## **LAMPIRAN**

### Draf Wawancara

<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SP</b>	<b>HL</b>	<b>BU</b>	<b>P</b>
Produksi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan air bersih sesuai kebutuhan masyarakat</li> <li>2. Kelancaran Distribusi Air</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana Ketersediaan Air Baku yang digunakan Oleh Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri Saat ini</li> <li>2. Apakah Produksi Air Bersih saat ini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di Wilayah Mandau</li> <li>3. Apa Langkah yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjaga kelancaran distribusi air bersih kepada pelanggan?</li> <li>4. Apa Kendala Utama Yang dihadapi dalam produksi atau distribusi air bersih</li> <li>5. Bagaimana upaya yang dilakukan ketika terjadi penurunan debit air baku</li> </ol>				
Kualitas Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebersihan dan kelayakan air (Tidak berbau, jernih dan layak konsumsi)</li> <li>2. Konsistensi Kualitas Air</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana kualitas air yang diterima oleh pelanggan? Apakah airnya jernih, tidak berbau, dan layak digunakan?</li> <li>2. Apakah kualitas air bersih yang diterima selalu konsisten setiap hari?</li> <li>3. Apakah Perumda melakukan pengujian laboratorium terhadap kualitas air secara berkala?</li> <li>4. Bagaimana tanggapan pelanggan apabila terjadi penurunan</li> </ol>				

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

		kualitas air, misalnya air keruh atau air keluar sedikit			
Efisiensi	1. Penanganan Kebocoran Air 2. Kecepatan Penanganan Gangguan Pelayanan	1 Bagaimana strategi perusahaan dalam menekan kehilangan air akibat kebocoran atau non-revenue water? 2 Bagaimana prosedur penanganan gangguan pelayanan agar dapat segera diatasi? 3 Apakah perusahaan memiliki sistem pelaporan cepat jika terjadi kebocoran atau gangguan distribusi air? 4 Berapa lama waktu rata-rata yang digunakan untuk memperbaiki gangguan sejak laporan diterima?			
Kepuasan	1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan 2. Kepuasan Terhadap biaya tarif	1. Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan air bersih yang diberikan oleh PERUMDA Tirta Terubuk Cabang Duri? 2. Bagaimana Pendapat Anda Tentang tarif air di bandingkan dengan kualitas layanan diterima 3. Bagaimana tanggapan anda terhadap respon Perumda terhadap keluhan pelanggan			
Pelayanan	1. Aksesibilitas pelayanan (Pembayaran, Pengaduan) 2. Keramahan dan Sikap Pegawai	1. Bagaimana sistem pelayanan pelanggan diterapkan, terutama dalam hal pembayaran, pengaduan, dan pemberian informasi 2. Apakah pelanggan mudah mengajukan pengaduan ketika terjadi gangguan air?			



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.

		<p>3. Bagaimana sikap petugas perusahaan dalam memberikan pelayanan baik di kantor maupun di lapangan</p> <p>4. Apakah perusahaan sudah menyediakan layanan pembayaran atau pengaduan secara online?</p>	

**Keterangan:**

**SP** : Staff Produksi

**HL**:Hubungan Langganan

**BU**: Bagian Umum

**PP**: Pelanggan Perumda Tirta Terubuk Cabang Duri

## DOKUMENTASI



**Wawancara Bersama Staff bagian Hubungan Langganan, Ibu Hafizah**



**Wawancara Bersama Staff Bagian Umum, Bapak Candra**

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Dokumentasi Bersama Staff dan Tempat Penelitian

## © 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.



**Wawancara Bersama Pelanggan, Pak Ferdi**



**Wawancara Bersama Pelanggan, Pak Beni**

**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, Iqbal**



**Wawancara Bersama Pelanggan, Leni Marlina**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**Wawancara Bersama Pelanggan, Buk wet**

**UIN SUSKA RIAU**