STRATEGI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA NAGA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KECAMATAN TRUMON TIMUR KABUPATEN ACEH SELATAN

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara (S.AN)
dalam bidang Ilmu Administrasi Negara

Disusun oleh:

RISMA DANI
1805905010036

PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
ACEH BARAT
2022

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar. (Q.S. Al-Anfaal: 46).

Ya Allah….
Jadikanlah Kami Kaya Akan Ilmu, Muliakanlah Kami Dengan Ketekunan Dan Hiasilah Diri Kami Dengan Kesabaran, Sesungguhnya Allah Tidak Akan Menguji Seorang Hamba Di Luar Batas Kemampuannya Dan Mintalah Pertolongan-Nya Dengan Shalat Dan Sabar

Alhamdulillahirabbil 'alamin…

Terimakasih ya Allah, tak henti-hentinya aku mengucap syukur padamu. Dengan RidhoMu ya Allah tahap ini telah kuselesaikan, namun ini bukanlah akhir dari perjalananku, melainkan awal dari sebuah perjalanan menuju tahap selanjutnya.

Dengan ridha Allah Ku persembahkan karya sederhana ini kepada kedua orang tuaku tercinta, Ibunda (Mardiati) dan Ayahanda (Murniansyah). Terimakasih atas kasih sayang yang engkau beri dengan sepenuh hati, pengorbanan yang luar biasa yang telah engkau lakukan demi aku anakmu, bercucuran keringatmu dalam membersarkanku dan berusaha membahagiakan aku, terimakasih atas do'a yang tiada henti kau ucapkan untukku.

Terkasih Kepada Ibunda (Hasmidah) yang telah memberikan kehidupan kepadaku, Kini harapanku telah ku gapai, walau banyak rintangan yang selama ini ku hadapi aku tetap kuat dengan do'a dan semangat serta dukungan terbaik yang kau berikan, terimakasih atas semuanya.

Terimakasih kepada keluargaku Kakek, Nenek, Alot Novita Aini, yahlot Sabudin dan Adik-adik ku (Janisah, Hasmaliya, Tara Zambriatul, Awalludin, M. Zaki Arrayan dan Khalisa Az-zahra). Terima kasih atas bantuan materil, nasehat, kasih sayang dan semangat kalian selama ini, , semoga Allah selalu melindungi dan memberi keberkahan dalam hidup kita.

Dosen ku
Terimakasih kepada bapak Zuhrizal Fadhli M.Si yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih atas ilmu dan nasehat yang telah bapak berikan.

Sahabat ku
Terimakasih kepada sahabatku Hanifah Putri Maulani, Cahaya, Meriya, Nurul Fikria, Novi Maryunaf, dan Gina Alfira dan semua teman-teman angkatn 2018 yang telah memberikan semangat dan dukungan, serta bantuan selama menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah menjadikan hari-hari perkuliahan menjadi lebih indah.

RISMA DANI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
KAMPUS UTU MEULABOH-ACEH BARAT 23615, PO BOX 59
Laman : www.utu.ac.id, Email : fisip@utu.ac.id

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini kami menyatakan bahwa kami telah mengesahkan skripsi saudari:

Nama : RISMA DANI

NIM : 1805905010036

Dengan Judul: Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk mempreroleh Gelar Sarjana Program Studi Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Teuku Umar Meulaboh

Mengesahkan,

Pembimbing

Zuhrizal Fadhly, M.Si
NIDN. 0019048405

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Basri, SH., MH
NIP. 196307131991021002

Ketua Program Studi Ilmu
Administrasi Negara

Safrida, S.Sos., M.A.P
NIP.199005122019032026

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
KAMPUS UTU MEULABOH-ACEH BARAT 23615, PO BOX 59
Laman : www.utu.ac.id, Email : fisip@utu.ac.id

LEMBARAN PERSETUJUAN DEWAN PENGUJIAN

Dengan ini kami menyatakan bahwa kami telah mengesahkan skripsi saudari:

Nama : RISMA DANI

NIM : 1805905010036

Dengan judul : Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan

Yang telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 18 November 2022

Menyetujui,
Dewan Penguji

			Tanda Tangan
1.	Ketua	: Zuhrizal Fadlhy, M. Si	(.....)
2.	Anggota 1	: Safrida, S. Sos., M.A.P	(.....)
3.	Anggota 2	: Veni Nella Syahputri, M.Pd	(.....)

Mengetahui
Ketua Program Studi

Safrida, S.Sos., M.A.P
NIP.199005122019032026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RISMA DANI

NIM : 1805905010036

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya bahwa di dalam skripsi adalah hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat bagian atau satu kesatuan yang utuh dari skripsi, tesis, disertai, buku atau bentuk lainnya yang saya kutip dari orang lain tanpa saya sebutkan sumbernya yang dapat dipandang sebagai penjiplakan. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat reproduksi karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain yang dijadikan seolah-olah karya asli saya sendiri. Apabila ternyata dalam skripsi saya terdapat bagian-bagian yang memenuhi unsur penjiplakan, saya menyatakan kesediaan untuk dibatalkan sebahagian atau seluruh hak gelar kesarjanaan saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Meulaboh 18 November 2022
Saya yang membuat Pernyataan,

RISMA DANI
NIM: 1805905010036

PRAKATA

Dengan menyatakan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "STRATEGI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA NAGA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KECAMATAN TRUMON TIMUR KABUPATEN ACEH SELATAN", sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar.

Shalawat beriringi salam tak lupa pula penulis sanjung sajikan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberi lampu penerang bagi umat manusia, dan juga telah membawa umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, motivasi, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, kecerdasan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua yang sangat penulis cintai, Ayahanda Murniansyah dan Ibunda Mardiati yang penulis sayangi terima kasih penulis ucapkan, yang selalu senantiasa memberikan kasih sayang, doa, nasehat,serta atas kesabaran

yang begitu luar biasa dalam proses hidup penulis. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan untuk kedua orang tua.

3. Dr. Ishak Hasan, M. Si, selaku Rektor Universitas Teuku Umar.
4. Bahri, M.H, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar.
5. Safrida, S.sos., M.A.P Ibu Agatha Debby Reiza Macella, S.A.P., M. Si, selaku Ketua dan Sekretaris Program Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar.
6. Zuhrizal Fadhly, M. Si, selaku Dosen Pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan, serta sarana yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sangat baik.
7. Safrida, S. sos., M.A.P dan Veni Nella Syahputri, M. Pd, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan kritikan terhadap skripsi ini.
8. Seluruh Staff pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar yang telah memberikan ilmu pengatahuan yang luar biasa selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar.
9. Sahabatku, Hanifah Putri Maulani, Nur Cahaya, Rini Setia Wati, Meriya, Novi Maryunaf, Nurul Fikria, Gina Alfira, Cut Rika Rauzah, Ramaini, Rena Salvida, Nurmaini, Asnira, yang senantiasa menjadi penyemangat dan sangat membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa/I Program Studi Ilmu Administrasi Negara Ksususnya kepada angkatan 2018 yang penulis banggakan.

Dan terakhirnya terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam pembuatan Skripsi Tugas Akhir ini walaupun telah berusaha semaksimal mungkin, tentunya banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran untuk kesempurnaan karya tulis ini. Semoga karya tulis ini bermanfaat. Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Meulaboh, 20 April 2022
Penulis

RISMA DANI
1805905010036

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga dalam meningkatkan pelayanan di Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan. Penelitian ini juga membahas bagaimana bentuk strategi PDAM Tirta Naga dalam menyediakan air bersih dalam meningkatkan pelayanan. penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam mengumpulkan data penulis menggunakan metode observasi, wawancara, serta dokumentasi dan teknik analisis data menggunakan metode reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan penyedia air bersih PDAM Tirta Naga di Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan belum dapat dilaksanakan dengan baik yang dibuktikan belum terpenuhinya semua indikator keberhasilan peningkatan strategi pelayanan berdasarkan teori keberhasilan strategi pelayanan Fandi Tjiptono (2009). Seperti masih belum memadai sumber daya manusia yang professional dalam bidangnya, kurangnya sikap loyalitas terhadap perusahaan, kurangnya dana dalam memfasilitasi peralatan yang dibutuhkan dan cangkupan pelayanan yang belum maksimal. Adapun bentuk program strategi PDAM Tirta Naga antara lain malakukan kampanye pentingnya air bersih kepada masyarakat, penggantian meter air yang rusak, optimalisasi, memperbaiki kebocoran pipa transmisi dan distribusi, rehabilitas bangunan intake dan menjalin hubungan jangka panjang.

Kata Kunci: Strategi, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to examine the strategy of the regional drinking water company (PDAM) Tirta Naga in improving services in the East Trumon Timur, South Aceh Selatan. This study also discusses how PDAM Tirta Naga strategy is in providing clean water in improving service. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. In collecting data the author uses the method of observation, interviews, as well as documentation and data analysis tecniques using the methods of reduction, presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the strategy for improving the service of clean water providers of PDAM Tirta Naga in East Trumon Timur, South Aceh has not been implemented properly, as evidenced by the fact that all indicators of success in improving service strategies are based on the theory of success of Fandi Tjiptono 2009 service strategy. Professional in their fields, lack of loyalty to the company, lack of funds in facilitating the equipment needed and the scope of service that has not been maximized. The strategic programs of PDAM Tirta Naga include campaigning on the importance of clean water to the community, replacing damaged water meters, optimizing, repairing transmission and distribution pipe leaks, rehabilitating intake buildings and establishing long-term relationship.

Keywords : Strategy, Regional Drinking Water Company (PDAM), Service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI ..... **i**
LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **v**
PRAKATA ..... **vi**
ABSTRAK ..... **vii**
ABSTRACT ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Manfaat Penelitian 7
1.5 Sistematika Penulisan 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**
2.1 Penelitian Terdahulu 10
2.2 Pengertian Strategi 12
2.3 Pengertian Pelayanan 13
2.4 Indikator Strategi Pelayanan 14
2.4.1 *Strategi Relationship Marketing* 14
2.4.2 *Strategi Superior Customer Servis* 15
2.4.3 *Strategi Unconditional Service Guarantes* 15
2.4.4 Strategi Penanganan Keluahan yang Efesien 16
2.4.5 Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan 16

2.4.6 *Stategi Quality Function Deploma* 16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 18

3.1 Metode Penelitian 18

3.2 Sumber Data 18

3.3 Teknik Pengumpulan Data 19

3.4 Teknik Penentuan Informan 20

3.5 Instrumen Penelitian 22

3.6 Teknik Analisis Data 22

3.7 Uji Kredibilitas Data 23

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian 24

BAB IV HASIL PENELITIAN 26

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 26

4.2 Tugas Pokok dan Fungsi PDAM unit IKK
Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan……... 28

4.3 Rencana Program Kerja PDAM Tirta Naga Aceh Selatan 29

4.4 Faktor Kunci Keberhasilan Program
PDAM Tirta Naga Aceh Selatan 30

4.5 Visi Misi 31

4.6 Strategi PDAM Tirta Naga Aceh Selatan 32

4.7 Hasil Penelitian 32

4.8 Indikator Strategi Peningkatan Pelayanan..... 34

4.8.1 *Strategi Relationship Marketing* 34

4.8.2 *Startegi Superior Customer Servive* 35

4.8.3 *Strategi Unconditional Seevice Guarantees* 37

4.8.4 Startegi Pananggangan Keluhan yang Efesien..... 39

4.8.5 Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan 40

4.8.6 *Strategi Quality Function Development*..... 41

BAB V PEMBAHASAN 44

5.1 Strategi PDAM Tirta Naga dalam Meningkatkan

Pelayanan Di Kecamatan Trumon Timur..... 44
5.2 Indikator Keberhasilan Strategi Peningkatan Pelayanan PDAM Tirta Naga di Kacamatan Trumon Timur 46
5.2.1 *Strategi Relationship Marketing* 46
5.2.2 *Startegi Superior Customer Servive*..... 47
5.2.3 *Strategi Unconditional Seevice Guarantees* 48
5.2.4 Startegi Pananggangan Keluhan yang Efesien..... 49
5.2.5 Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan 49
5.2.6 *Strategi Quality Function Development*..... 50

BAB VI PENUTUP..... 52
6.1 Kesimpulan..... 52
6.2 Saran..... 53

DAFTAR PUSTAKA..... 54

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Informan..... 21

Tabel 3.2 Rancangan Jadwal Penelitian..... 25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Naga Unit
IKK Trumon Timur…….. 37
Gambar 5.1 Struk Tanda Bukti Pembayaran Kutipan Air
PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur…….. 46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Peneliti

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara

Lampiran 4. SK Pembimbing

Lampiran 5. Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 6 Surat Pernyataan Selesai Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakah sumber kehidupan bagi semua makhluk hidup di bumi ini termasuk manusia. Semua kegiatan dan pekerjaan manusia dimulai dan di akhiri dengan air, mulai dari bangun tidur hingga waktu tidur selanjutnya. Oleh sebab itu pengelolaan air perlu diatur dengan strategi yang serapi mungkin untuk mendapatkan sumber air yang efektif dan efesien. Pengelolaan air diatur dan dipegang oleh pemerintah hal ini sesuai dengan UUD 1945 pasal 33 ayat (3) yang berbunyi : "bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembagunan di masyarakat. Akses air bersih meliputi air minum yang berasal dari air mineral, air leding/PAM, pompa air, sumur atau mata air yang terlindung dalam jumlah yang cukup sesuai standard kebutuhan. Air bersih yang dapat dimanfaati masyarakat adalah air bersih yang bebas dari bakteri, tidak berwarna, tidak berasa, dan mudah di dapatkan oleh konsumen.

Berdasarkan perkembangan jumlah penduduk yang mendapat akses air minum (air bersih) di Kabupaten Aceh Selatan, dapat dilihat bahwa persentasenya sudah memadai yaitu 11,76% namun masih banyak juga rumah tangga yang belum terlayani yaitu berkisar 88,24%. (Bappeda Kabupaten Aceh Selatan, 2016). Permintaan air akan terus meningkat seiring dengan berkembangnya populasi manusia. Malalui pertumbuhan penduduk, terjadi perbelahan dinamik dalam

mayarakat mulai dari segi kepadatan, sosial maupun ekonomi., sehingga kebutuhan air pun akan terus meningkat. Untuk memenuhi hal itu Indonesia membentuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang ada di setiap provinsi Kabupaten, dan Kota swadaya di seluruh Indonesia.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan instansi pemerintah berbentuk BUMD yang bergerak dalam meningkatkan pelayanan umum atau jasa dalam hal memenuhi air bersih, tujuan didirikan PDAM adalah untuk memenuhi sumber air minum kepada masyarakat dengan mengutamakan pemerataan, pelayanan, mendorong pertumbuhan perekonomian daerah dan kemakmuran masyarakat. Disamping tujuan tersebut PDAM mempunyai dua fungsi yaitu pertama fungsi sosial yang merupakan kewajiban memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa memperhatikan status sosialnya. Kedua fungsi ekonomi merupakan suatu tuntutan dalam pengelolaannya agar menganut prinsip-prinsip ekonomi yakni mendapatkan keuntungan *(profit-oriented)* supaya perusahaan tetap berjalan tanpa kerugian. Selain mencari keuntungan PDAM juga harus bisa meringankan beban masyarakat, dengan tarif yang murah namun tetap mampu menjaga kualitas air dan pelayanan yang baik.

Aktivitas PDAM mulai dari memproduksi, mengolah, dan mendistribusikan air bersih ke pelanggan. Saat ini yang menjadi kecendrungan dalam bidang air bersih di Indonesia khususnya di Kabupaten Aceh Selatan yaitu belum terpenuhi standard air bersih dan kurangnya peningkatan pelayanan dalam menditribusikan barang dan jasa kepada pelanggan. Hal itu terjadi karena terkontaminasinya air dalam proses pengaliranya yang disebabkan jaringan

distribusi yang kurang efektif, pengaruh iklim yang tidak menentu dan kondisi perpipaan yang buruk, maupun karena sumber air yang tercemar (Perpamsi 2010).

Setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat dibutuhkan oleh konsumen selain itu setiap perusahaan memiliki tujuan memberi kepuasan kepada konsumen melalaui produk dan kinerja yang dikeluarkan dan tentunya juga memperoleh keuntungan antara perusahaan dan konsumen, sama halnya dengan PDAM yang dinilai dengan tingkat kepuasan pelanggannya. Puas dan ketidakpuasan pelanggan dapat dinilai dari distribusi pelayanan yang diberikan perusahaan. Menurut Oliver yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2015) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang dari membandingan antara kinerja atau hasil produk yang dipersepsikan dan ekspetasikannya. Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan perusahaan perlu mengetahui kemauan pelanggan caranya dengan memberikan pelayanan yang efektif dan efesien, baik dengan meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kualitas produk dan juga kesesuaian harga, Untuk lebih mendetail Supranto (2011:11) mengemukakan ada dua hal yang perlu diperhatikan untuk menarik kepuasan pelanggan, yang pertama adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang meliputi aspek keberwujudan, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian. Sedangkan yang kedua adalah dengan menerapkan kebijakan harga yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa air minum yang diberikan kepada pelanggan. Untuk mewujudkan hal itu perlu di atur dengan namanya strategi terlebih dahulu. Strategi menurut Chandler dalam Rangkuti (2008:3) “strategi adalah alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya”.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) diberi tanggungjawab untuk mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani konsumen dengan pelayanan yang dapat menyenangkan pelanggan. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 122 Tahun 2015 tentang sistem penyedian air minum adalah kegiatan penyediaan air minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif. Dalam Pasal 30 UU No. 122 Tahun 2015 tentang wewenang dan tanggung jawab penyelenggaraan sistem penyediaan air minum menjadi tanggung jawab Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya guna memenuhi kehidupan yang sehat, dan produktif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PDAM Tirta Naga berpusat di Kabupaten Aceh Selatan Tapaktuan yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 1975 pada tanggal 8 Agustus 1975 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum tinggkat II Aceh Selatan yang kemudian disempurnakan dalam Qanun Kabupaten Aceh Selatan Nomor 4 tahun 2003 tentang pembentukan sususnan organisasi dan tata kerja PDAM Tirta Naga Tapaktuan Aceh Selatan pada tanggal 26 April 2003 yang berpedoman pada Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor : 690-1572 tentang ketentuan-ketentuan pokok badan pengawas, direksi dan kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum, dan surat Menteri Negara Otonomi Daerah Republik Indonesia Nomor : 690.940/1186/OTDA. PDAM Tirta Naga Aceh Selatan memiliki total bangunan infrastruktur dan fasilitas air bersih sebanyak 12 unit disetiap tingkat Ibu Kota Kecamatan (IKK) diantaranya IKK Tingkat Tujuh, IKK Mata IE, IKK Jambo Apha, IKK Sikabu, IKK Labuhan Haji Barat, IKK Labuhan

Haji, IKK Sawang, IKK Pasie Raja, IKK Kluet Utara, IKK Kluet Timur, IKK Bakongan, IKK Trumon Timur. Beberapa instansi yang dimiliki PDAM Tirta Naga Tapak Tuan Aceh Selatan saat ini sangatlah berharga untuk dikelola secara baik, hal ini dikarenakan tingkat kebutuhan akan air bersih sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari 12 unit bangunan inflastruktur sistem penyediaan air bersih ditingkat Ibu Kota Kecamatan (IKK) di Aceh Selatan, penulis mengambil fokus penelitian pada IKK Trumon Timur, dimana Daerah tersebut termasuk Daerah yang krisis akan air bersih. Pasalnya air yang dikonsumsi masyarakat setempat selama ini merupakan air sumur yang berwarna kecoklatan dan barbau. (aceh.antaranews.com 2015). Hal ini di sebabkan karena lokasi yang jauh dari sumber air sehingga untuk mendapatkan air bersih, masyarakat membutuhkan banyak waktu dan tenaga. Dengan hadirnya program sistem penyedia air bersih yang didirikan oleh Pemerintahan Aceh Selatan tentunya dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam medapatkan sumber air bersih.

PDAM Tirta Naga Unit Ibu Kota Kecamatan (IKK) Trumon Timur merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan pengelolaan serta pelayanan air bersih dan juga sangat berperan dalam menyuplai sumber air bersih kepada masyarakat, PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur dibentuk pada tahun 2014, dibentunya PDAM Tirta Naga tersebut berawal dari inisiatif masyarakat yang menginginkan sumber air bersih, dengan segala pertimbangan dan usaha pemerintah pusat memutuskan mendirikan PDAM Tirta Naga berbentuk program Sistem Penyumpai Air Minum (SPAM) unit IKK Trumon Timur yang merupakan program pemerintah dalam

memenuhi sumber air bersih di Kota kecil dan pendesaan dengan harapan dapat meningkatkan kapasitas produksi, memberi dorongan kemandirian dan sinergi berbagai pihak dalam menanggulangi permasalahan air minum di Kecamatan dan sebagai upaya keberlanjutan program.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur terdapat fakta penting untuk dibahas, dimana PDAM Tirta Naga Kecamatan Trumon Timur masih belum mencapai pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Berbagai persoalan masih sering terdengar dari mulai kehilangan air tinggi di atas 50%, pemanfaatan yang belum maksimal, mutu pelayanan air yang belum terkendali, Dampak ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti vakumnya kerja sama pemerintah pusat dan masyarakat dalam memperhatikan SPAM tingkat Kecamatan, penditribusian air yang belum merata, kurang efektifnya pelayanan dan faktor eksternal lainnya seperti saluran air sering macet, faktor iklim yang kadang tidak menentu sehingga sumber air tercemar. Dalam kondisi seperti ini, maka proses pembenahan pengelolaan PDAM Tirta Naga dituntut untuk lebih serius dalam memperhatikan pelayanannya, akan tetapi hal ini seperti mengambil jarum diatas tepung. Dalam pengertiannya, proses pengambilan kebijakan harus benar-benar strategik guna untuk membangun dan mengelola aset PDAM yang berkembang sebagaimana mestinya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, hal tersebut menimbulkan rasa penasaran bagi penulis untuk mengkaji lebih dalam terkait bagaimana strategi yang dilakukan PDAM Tirta Naga dalam meningkatkan pelayanan di Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan guna untuk mengetahui apakah strategi yang dilakukan PDAM Tirta Naga telah berhasil diterapkan sebagaimana

mestinya. Untuk menjawab persoalan tersebut penulis akan melakukan pengkajian secara ilmiah untuk mendapatkan data riil dilapangan melalui sebuah penelitian yang berjudul “Strategi Perusahaan Daerah Air Mimun (PDAM) Tirta Naga Dalam Meningkatkan pelayanan di Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas maka dapat ditarik rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga dalam meningkatkan pelayanan di Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaiaman dan apa saja Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga dalam meningkatkan pelayanan di Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Secara teoritis

Penelitian ini bermanfaat sebagai penunjang ilmu pengatahuan dan juga menjadi tambahan informasi bagi pembaca dan menjadi referensi bagi penulisan ilmiah serta diharapkan juga penelitian ini dapat menciptakan rekomendasi yang dapat dipergunakan untuk perbaikan maupun peningkatan pelayanan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga Kecamatan Trumon Timur Aceh Selatan dan juga masyarakatnya sebagai pelanggan.

b. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi pemerintah pusat Kabupaten Aceh Selatan untuk lebih memperhatikan prolematika yang terjadi di PDAM tingkat Kecamatan baik dalam persoalan dana dan juga peningkatan kualitas kinerja dalam aspek penyedian air minum dengan layanan secara cepat efektif dan efesien. Selain itu juga menjadi sumber referensi bagi peneliti lain yang berkaitan dengan topik PDAM di seluruh Indonesia.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas terkait alur penelitian ini, maka penulis menjabarkan sistematikan penelulisan sebagai berikut;

BAB I : Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini terdiri dari penelitian terdahulu sebagai referensi penelitian, landasan teori dan juga konsep-konsep yang berkaitan dengan variabel penelitian.

BAB III : Metodologi penelitian

Bab ini terdiri dari metode penelitian, sumber-sumber data, teknik pengumpulan data, teknik penentuan informan, instrument penelitian, teknik analisi data serta uji kredibilitas data.

BAB IV : Hasil Penelitian

Bab ini terdiri dari hasil penelitian yang didapat dari data yang diperoleh dilapangan berupa dokumen serta jawaban tertulis dari informan bardasarkan hasil wawancara.

BAB V : Pembahasan

Bab ini terdiri dari pembahasan serta uraian dari data-data yang diperoleh saat melakukan penelitian.

BAB VI : Penutup

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran dari peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian dengan topik Strategi PDAM dalam meningkatkan pelayanan merupakan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya namun permasalahan, lokasi, dan tempat yang berbeda. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang penulis jadikan pedoman diantaranya penelitian yang dilakukan Wulandari (2019) dengan judul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. Persamaanya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas objek pelayanan namun perbedaanya penelitian terdahulu menekankan pada kualitas pelayanannya sedangkan penelitian ini melihat strategi PDAM dalam meningkatkan pelayanan. Selanjutnya penelitian yang membahas tentang Analisis Strategi Terhadap Peningkatan Kepuasan PDAM Tirta Anom Kota Banjar Patroman oleh Nurwanda (Asep 2019). Persamaanya yaitu sama-sama mengkaji tentang strategi PDAM dalam mewujudkan kemauan pelanggan namun perbedaannya terletak pada konsep teorinya yaitu penelitian terdahulu menekankan pada kepuasan pelangan sedangkan penelitian ini menekankan pada pelayanan.

Selain itu, penulis juga merujuk pada penelitian Olivia S. Nelwan *et al.* (2014) dengan judul “Kualitas layanan dan Hubungan Pelanggan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotamobagu. Persamaannya memiliki objek penelitian pelayanan sedangkan

perbedaanya penelian terdahulu membahas kualitas layanan dan hubungan pelanggan terhadap pengaruhnya pada kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian ini khusus mengkaji bagaimana sterategi PDAM dalam meningkatkan pelayanan. Kemudian penulis merujuk pada penelitian Septiyana Eka Putra (2020) yang membahas tentang Cara Membangun Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Samatiga dengan Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan. Persamaan penelitian ini terletak pada topik tujuannya yaitu membangun kualitas pelayanan PDAM, sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu menfokus pada cara membagun loyalitas sedangkan penelitian ini menfokus pada strategi pelayanannya.

Dan yang terakhir penulis beralih ke penelitian Sekarsari et.al (2020) dengan judul Penelitian "Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan". Penelitian terdahulu ini memiliki kesamaan yaitu membahas suatu kualitas pelayanan PDAM namun perbedaannya penelitian terdahulu lebih menanggapi keluhan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sedangkan penelitian ini lebih spesifik ke strateginya dalam meningkatkan pelayanan.

Meskipun penelitian terkait PDAM dalam konteks pelayanan sudah pernah dilakukan sebelumnya namun dalam penelitian ini penulis tetap menghadirkan perbedaan. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada pemilihan fokus dan lokus penelitian. Dimana pada penelitian sebelumnya telah dilakukan penelitian yang berfokus kepada PDAM pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan, dampak positif negatifnya dan fokus pembahasan lain sebagaimana yang telah penulis jabarkan

sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis memfokuskan pembahasan pada aspek bentuk strategi PDAM Tirta Naga dalam meningkatkan pelayanan di Kecamatan Trumon Timur, Sehingga menjadikan penelitian ini menarik untuk dikaji dikarenanya kebaharuan gagasan yang diteliti.

2.2 Pengertian Strategi.

Istilah Strategi berasal dari bahasa yunani *strategia* (*Stratos = militer dan ag* = pemimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jedral. Menurut Wheelen dan Hunger dalam Akdon (2011:6) strategi adalah serangkaian dari pada keputusan manajerial dan kegiatan-kegiatan yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang. Kegiatan yang dimaksud berupa perumusan dan perencanaan strategik pelaksanaan implementasi dan evaluasi. Selanjutnya Hariadi, Bambang (2005) mengemukakan bahwa strategi didasarkan pada misi yang telah ditetapkan untuk menuju visi atau gambaran perubahan yang diinginkan. Dari beberapa defenisi strategi menurut para pakar peneliti di atas maka penulis dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan tindakan yang terintegrasi dan terkoordinasi yang disusun oleh manajemen perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Penyusunan trategi dapat dibentuk oleh beberapa proses yang dimana setiap proses mempunyai tahap penting yang tidak bisa diabaikan, tahap-tahap tersebut yaitu :

1. Mengembangkan visi yang strategis : sebelum membuat trategi, perusahaan perlu memperjelas visi yang ingin dicapai perusahaan.
2. Proses pengumpulan dan analisis informasi : setelah visi terbentuk, selanjutnya mengumpulkan informasi sebanyak mungkin tentang

permasalahan saat ini sehingga menjadi bahan penting dalam tahap perencanaan.

3. Merancang Strategi : Hasil dari analisis strategi yang didapatkan, barulah merancang bentuk strategi yang sesuai dengan tujuan visi sebelumnya.
4. Menjalankan Strategi : Kemudian menjalankan strategi yang telah disusun dengan memantau setiap progres dari masing-masing bidang.
5. Evaluasi : yaitu menilai seluruh progres yang telah dijalankan. Rencana strategi yang dibuat menjadi tolak ukur keberhasilan program.

2.3 Pengertian pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefenisiskan sebagai kegiatan seseorang, sekelompok dan organisasi baik lansung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tuggas dan fungsi administrasi negara. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu mengurus apa yang diperlukan orang lain. Selanjutnya menurut Monir dalam Harbani Pasolong (2013:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung sedangkan menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak dapat diraba yang bisa dirasakan disebabkan adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain

yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari beberapa defenisi yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan untuk menciptakan tujuan dalam perusahaan. pelayanan yang yang baik akan menjadikan pelanggan betah, setia, sehingga membeli produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tentunya semankin meningkatnya pelanggan yang setia kepada perusahaan maka akan mendatangkan keuntungan yang maksimal.

2.4 Indikator Strategi Pelayanan

Menurut teori Fandi Tjiptono (2009) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dapat diukur melalui enam aspek strategi pelayanan sebagai berikut:

2.4.1 *Strategi Relationship Marketing*

Merupakan strategi yang aktif stransaksi dan berkelanjutan antara penjual dan pembeli. Dengan kata lain di jalin suatu hubungan dengan pelanggan secara terus-menerus sehingga akan menimbulkan kesetian pelanggan dan tercipta bisnis ulangan *(repeatbusiness).* Agar relationship marketing dapat diimplementasikan, maka perlu dibentuk *customer database*

dan *frequency marketing*. Dengan menyusun data-data pelanggan dan memberi bentuk penghargaan kepada pelanggan yang berkujung akan membantu untuk meningkatkan kesetiaan pelanggan yang loyalitas terhadap produk yang di jual.

2.4.2 *Strategi Superior Customer Service*

Merupakan suatu penawaran pelayanan yang lebih baik dari pesaing. Hal ini tentu saja membutuhkan dana yang besar, kemampuan ekstra dari sumber daya manusia dan usaha yang maksimal agar dapat terciptanya suatu pelayanan yang superior. Perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang lebih unggul akan meraih laba dan tingkat pertumbuhan yang lebih besar dan juga dapat menciptakan brend yang menarik perhatian pelanggan. Sehingga perusahaan dapat dengan mudah memperoleh simpatik dari pelanggan untuk terus membeli produk dan jasanya.

2.4.3 *Strategi Unconditional Service Guarantees*

Merupakan strategi yang menfokuskan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada akhirnya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. suatu produk yang baik harus memenuhi kriteria diantaranya realitis, sederhana mudah dipahami, mudah diperoleh, tidak membebani pelanggan dengan syarat-syarat yang berlebihan, terpercaya, fokus pada kebutuhan pelanggan, dan bertangungjawab dengan standar kenerja yang jelas.

2.4.4 Strategi Penanganan Keluhan yang Efesien

Strategi penangganan keluhan yang efesien akan memberikan peluang untuk membuat pelanggan puas dan bahkan menjadi pelanggan loyal yang abadi. Pelanggan akan merasa senang jika kebutuhan dan keluhan mereka diperhatikan. Dalam hal ini terdapat empat aspek penting penanganan keluhan yaitu empati terhadap pelanggan yaitu dengan memperhatikan kebutuhan yang paling disukai pelanggan, ramah kepada pelanggan, kecepatan dalam penanganan keluhan dan kemudahan konsumen dalam menghubungi perusahaan.

2.4.5 Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Kinerja beralti prestasi kerja atau skill sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Dimana kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program atau kebijakan dalam mewujudkan impian, sasaran, tujuan, dan visi misi perusahaan. strategi ini dapat dilakukan dari suatu upaya seperti pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara kesinambungan, memberikan pendidikan, pelatihan, komunikasi kepada pihak manajemen dan karyawan, sehingga dapat terciptanya karyawan yang berpotensi untuk memberi kemampuan memuaskan kepada pelanggan sesuai dengan visi misi perusahaan.

2.4.6 *Strategi Quality Function Development*

Merupakan praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, konsep ini berusaha mewujudkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Strategi

quality function development (QFD) adalah salah satu upaya untuk mewujudkan kepuasan kepada pelangan. Metode ini digunakan untuk melakukan antisipasi, menentukan prioritas, hingga menggabungkan kebutuhan serta keinginan pelanggan. Dengan begitu, perusahaan dapat menghasilkan produk yang benar-benar sesuai dengan ekspektasi pelanggan sehingga lebih besar peluang produk untuk diterima oleh pasar.

BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, sebab penelitian ini berusaha menjelaskan suatu realita atau fakta sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran subjektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Hal ini sesuai dengan jenis penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai bentuk Strategi PDAM Tirta Naga dalam meninggkatkan kepuasan pelanggan, dan bagaimana persepsi masyarakat dalam mengutarakan kepuasanya terhadap perusahaan. maka bentuk penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif adalah jenis penelitian yang sesuai digunakan dalam penelitian ini dimana suatu objek akan dipaparkan, diterangkan, digambarkan dengan seakurat mungkin.

Jenis penelitian kualitatif yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah studi kasus. Menurut Creswell, 2016 studi kasus merupakan studi yang mengeksporasi suatu kasus secara mendalam, mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan.

3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalaah data primer dan sekunder, menurut Sugiyono (2019:296) menyatakan bahwa:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung tidak melalui media perantara. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, dan observasi. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer adalah dengan cara wawancara dan observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh penulis secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, cacatan atau laporan historis yang di peroleh dan dicatat oleh pihak lain.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan metode yang digunakan, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif sehingga ada tiga teknik pengumpulan data yang dilakukan.

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2019:297) menyatakan para ilmuan dapat berkerja berdasarkan fakta tentang dunia yang real sesuai dengan kenyataan serta natural dari hasil obsevasi yang telah dilakukan. Adapun penelitian menggunakan jenis observasi deskriptif, yaitu observasi yang dilakukan secara penjelajahan dan menyeluruh dengan mendatangi langsung tempat lokasi penelitian, bertemu dan berinteraksi dengan subjek penelitian untuk dapat mengetahui jalannya pelayanan di PDAM Tirta Naga Aceh Selatan Kecamatan Trumon Timur. Semua data ditulis dan direkam, oleh karena itu hasil observasi ini disimpulkan dengan keadaan belum tertera rapi (Sugiono 2018:230).

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, dimana peneliti mendengarkan dengan teliti dan juga melakukan pencatatan yang telah dikemukakan atau disampaikan oleh narasumber (Sugiyono, 2018:233). Dalam sesi wawancara peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan judul kepada narasumber yang dianggap mengerti mengenai permasalahan yang diteliti sehingga mengahasilkan sebuah data yang bisa di pertanggunjawabkan di dalam tulisan ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu catatan peristiwa yang terjadi dimasa lampau dan di abadikan dalam bentuk tulisan, gambar maupun bentuk dokumen lainnya. Dokumentasi berupa gambar adalah foto, lukisan sketa, gambar hidup dan lainnya. Sedangkan dokumentasi berbentuk karya adalah patung, film, gambar dan lainnya (Sugiyono, 2018:240).

3.4 Teknik Penentuan Informan.

Pada penelitia ini penulis merujuk pada teknik pengambilan informan menurut Sugiono (2016:300) penentuan informan dipilih secara purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan tertentu yang dimaksud adalah memilih sumber data atau orang yang di anggap paling tahu tentang apa yang diharapkan. mencermati teknik tersebut, maka dalam penelitian ini penulis memilih beberapa informan berdasarkan kreteria, di antaranya:

1. Direktur PDAM Tirta Naga Aceh Selatan yang merupakan atasan dalam perusahaan tentunya mengetahui persoalan yang terjadi di PDAM Tirta Naga Aceh Selatan.
2. Karyawan PDAM Tirta Naga Aceh Selatan yang bertangung jawab dalam mengelola PDAM Tirta Naga untuk memberikan pelayanan sumber air bersih kepada pelanggan.
3. Tokoh masyarakat Kecamatan Trumon Timur atau mereka yang berstatus sebagai pelanggan di PDAM Tirta Naga tentunya masyarakat yang dipilih menjadi informan ialah tokoh yang mengerti dan bisa memberikan informasi secara akurat kepada penulis untuk dijadikan data dalam kripsi ini. Maka berikut jumlah data informan dalam penelitian ini diantaranya:

Tabel 3.1

Tabel Informan

No	Informan	Jumlah
1.	Direktur PDAM Tirta Naga Aceh Selatan	1 orang
2.	Karyawan PDAM Tirta Naga Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan.	3 orang
3.	Masyarakat sebagai pelanggan PDAM Tirta Naga Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan.	20 orang
Total		24 orang

3.5 Instrumen Penelitian

Instrument penelitian kualitatif dalam penelitian ini merujuk pada pendapat menurut Sugiyono (2016:305) yaitu peneliti itu sendiri. Hal ini seorang peneliti menjadi alat untuk merekam informasi selama berlangsungnya penelitian dengan cara turun langsung kelapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Apabila fokus penelitian menjadi jelas maka data dapat dikembangkan oleh instrument dalam penelitian serta diharapkan dapat melengkapi data. Intrumen yang digunakan adalah pedoman saat wawancara dan observasi.

3.6 Teknik Analisis Data.

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009:55), analisis data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Langkah selanjutnya peneliti menganalisis data-data dalam penelitian ini dengan menggunakan beberapa tahap yaitu:

1. Reduksi Data

   Reduksi merupakan kegiatan penyeleksian, pemilihan terhadap data-data mentah yang diperoleh melalui catatan-catatan yang tertulis secara abstrak ketika melakukan obsevasi dilapangan. Reduksi ini dilakukan secara terus menurus selama penelitian berlansung.

2. Penyajian Data

   Penyajian data dapat dikatakan sebagai suatu proses pengolahan informasi secara sistematis guna mendapatkan kesimpulan akhir sebagai

sebuah temuan atau hasil penelitian. Dalam penelitian ini adalah data yang berupa kata-kata atau kalimat yang berkesinambungan dengan permasalahan topik pembahasan pada penelitian. Sehingga data yang terkaji membentuk sekumpulan informasi yang disusun secara logis, serta menggambarkan untuk dapat menarik kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir setelah reduksi data dan penyajian data adalah penarikan kesimpulan. Proses ini dilakukan dengan berdasarkan kepada hasil analisis data baik yang berasal dari tulisan, catatan observasi, dokumentasi dan wawancara sehingga mendapat informasi yang falid yang di ambil sebagai kesimpulan penelitian.

3.7 Uji Kredibilitas Data

Dalam penelitian ini uji keabsahan data dilakukan melalui dua cara yaitu Triangulasi dan Member Chek.

1. Triagulasi

Triagulasi adalah teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Ada tiga cara triagulasi dalam keabsahan data yaitu trigulasi sumber, triagulasi pengumpulan data, dan triagulasi waktu (Sugiyono 2017:73). Dalam penelitian ini penulis menggunakan triagulasi sumber.

Menurut Sugiyono (2017) triagulasi sumber dalam keabsahan data dapat dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui

beberapa sumber. Dimana setiap data yang diperoleh dari subjek akan saling dikoreksi melalui triagulasi sumber untuk memperoleh data yang kredibel.

2. Member Chek

Sugiyono (2017:193) menyatakan member chek adalah proses pengecekkan data yang diberikan dari pemberi data. Tujuannya untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan pemberi data.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanaka di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan. Adapun penelitian ini diadakan pada tanggal 20 April 2022 sampai dengan 27 Mei 2022. Dalam upaya pengumpulan data dan pengolahan data dalam penelitian ini memerlukan proses waktu dan tahap-tahap yang harus dilewati. Tahap-tahap tersebut dapat di perincikan sebagai berikut :

Tabel 3.2

Rancangan Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2021-2022											
		12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Tahap I													
1.	Persiapan Penelitian												
2.	Observasi Awal												
3.	Menulis Proposal												
4.	Seminar Proposal												
Tahap II													
8.	Penelitian Lapangan												
9.	Pemilahan data												
10.	Analisi data												
Tahap III													
11.	Penulisan Hasil Penelitian												
12.	Konsultasi												
13.	Seminar Hasil												
14.	Perbaikan												
Tahap IV													
15.	Sidang												

BAB IV

HASIL PENELITIAN

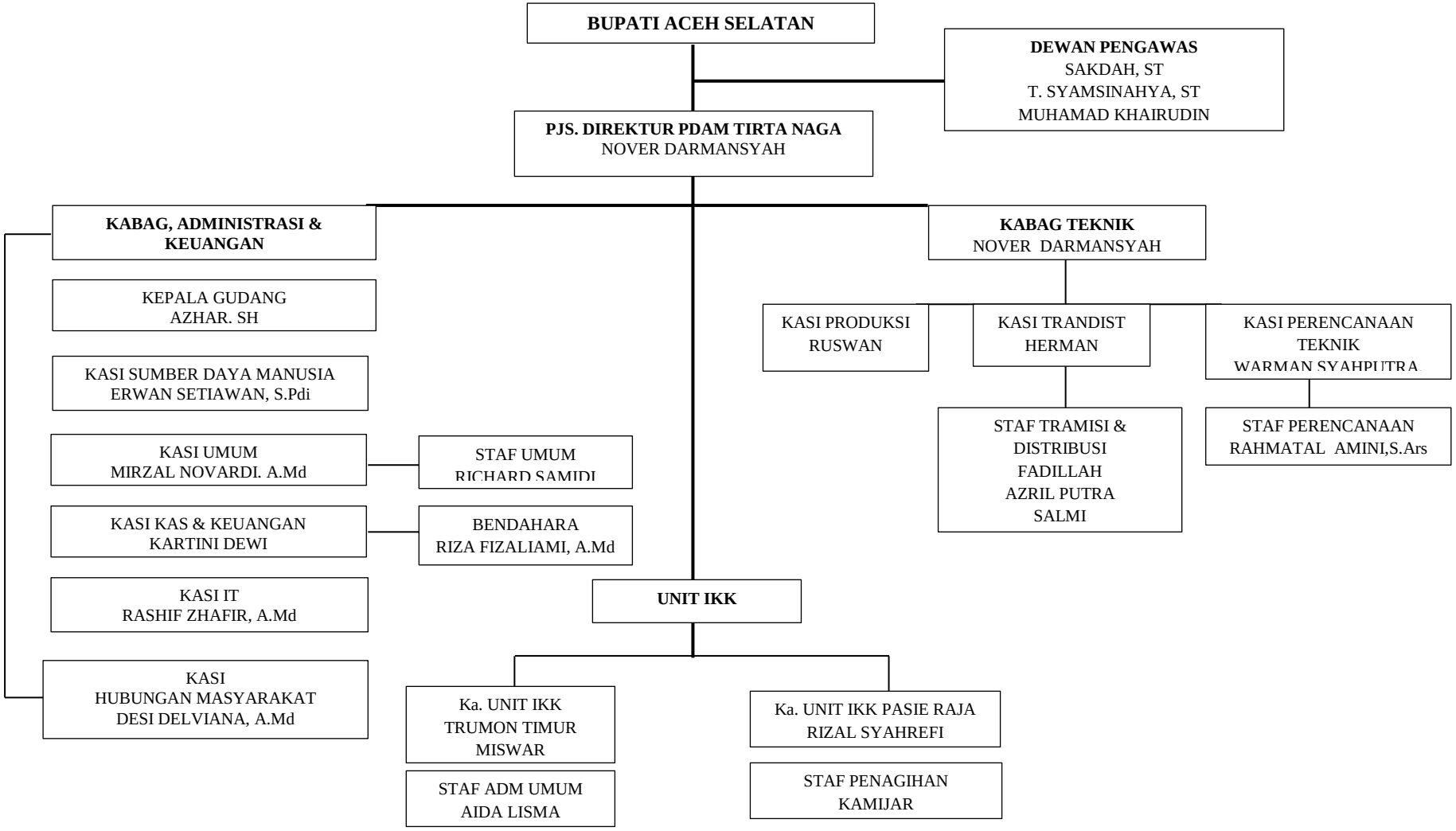
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan merupakan program pemerintah dalam bentuk sistem penyedian air minum untuk daearah pendesaan. PDAM Unit IKK Trumon Timur bersumber dari irigasi Desa Jambo Dalem yaitu salah satu Desa yang ada di Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan yang dikelola secara swadaya oleh masyarakat. Program ini diharapkan dapat memberi dukungan untuk mencapai tujuan pembangunan IKK (Ibu Kota Kecamatan) sesuai Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) 2004-2009 yaitu peningkatan keberdayaan masyarakat pendesaan dan peningkatan kapasitas pemerintahan ditingkat lokal dalam mengelola pembangunan pendesaan dengan prinsip-prinsip tata pemerintah yang baik. dengan susunan organisasi sebagai berikut:

1. **Direktur PDAM**
2. **Kepala Bagian** yang terbagi menjadi 2 bagian yaitu Kepala bagian Administrasi dan Kepala bagian Teknik.
3. **Seksi Bagian Administrasi & Keuangan** yang terbagi menjadi 5 seksi yaitu Seksi Kas dan keuangan, Seksi Sumber Daya Manusia, Seksi Humas, Seksi Gudang.
4. **Seksi Bagian Teknik** yang terbagi menjadi 4 seksi yaitu Seksi Produksi, Seksi Transmisi dan Distribusi, Seksi Perencanaan, dan Seksi Pengawas.

STRUKTUR ORGANISASI PDAM TIRTA NAGA

TAPAK TUAN ACEH SELATAN 2022



Dengan susunan organisasi yang dimiliki, Direktur PDAM Tirta Naga Aceh Selatan bertangung jawab kepada Bupati Aceh Selatan dalam menjalankan semua tugasnya khususnya dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Aceh Selatan.

4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Naga Aceh Selatan.

Berdasarkan peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum, tugas pokok Dewan Pengawas adalah:

1. Melaksana pengawasan, pengendalian dan pembinaan terhadap pengurusan dan mengelola PDAM, serta memberikan pertimbangan dan saran kepada Kepala Daerah guna perbaikan dan pengembangan PDAM antara lain pengangkatan direksi, program kerja yang diajukan oleh direksi, Rencana pinjaman dan perikatan hukum dengan pihak lain.
2. Menerima, memeriksa, menandatangani laporan triwulan dan laporan tahunan, memeriksa dan menyampaikan rencana strategi bisnis *(Coorporate Plan)*, rencana bisnis dan anggran tahunan PDAM yang dibuat direksi kepada Kepala Daerah untuk pengesahan.
3. Melaksanakan pelayanan umum (penyelenggaraan SPAM) dengan praktek bisnis yang sehat.
4. Melaksanakan kegiatan pemeliharaan teknis sarana perpipaan air minum sesuai dengan ketentuan yang ada agar jaringan perpipaan dapat berfungsi baik.

4.3 Rencana program kerja PDAM Tirta Naga Aceh Selatan

1. Bidang Teknik

   Bertangung jawab dalam sistem produksi dan distribusi yaitu:

   a. Penurunan kehilangan air melalui kegiatan : rehabilitas jaringan pipa lama/rusak serta perbaikan meter pelanggan.

   b. Meningkatkan penertiban pencurian air kepada pelanggan dan masyarakat.

2. Bidang Pelayanan Pelanggan

   a. Optimalisasi sistem pelayanan seperti standarisasi kualitas pelayanan, penyempurnaan sistem informasi manajemen, survey kepuasan pelanggan, sosialisasi program PDAM dan penyesuaian tarif.

   b. Pengembangan cakupan pelayanan

   c. Pelayanan pelanggan pada kantor

3. Bidang Keuangan

   a. Meningkatkan pendapatan yaitu penambahan sambungan rumah (SR), penyesuaian tarif, dan meningkatkan efesiensi penagihan.

   b. Efesian biaya

4. Bidang Organisasi dan Manajemen

   a. Perumusan dan penerapan Visi Misi dan tujuan PDAM

   b. Penyempurnaan dan sosialisasi struktur organisasi baru, tata tertib, sistem prosedur kerja, job description berbasis fungsi-fungsi manajemen modern.

   c. Penyempurnaan laporan ketatausahaan.

5. Bidang Personalita dan Sumber Daya Manusia
   a. Evaluasi dan penyempurnaan motede penilaian prestasi kerja
   b. Sosialisasi penjenjang karier PDAM
   c. Sosialisasi peraturan pemeliharaan tenaga kerja seperti gaji, insentif, bonus, dan tunjangan lainny.
   d. Meningkatkan kerja sama dengan instuisi terkait dalam pengembangan SDM
   e. Menyempurnakan formulasi yang proposional untuk promosi dan mutasi pegawai (sistem jenjang karier pegawai).
   f. Penyempurnaan formula rekruitmen pegawai baru dengan pertimbangan kebutuhandan biaya perusahaan.

4.4 Faktor kunci keberhasilan program PDAM Tirta Naga Aceh Selatan

1. Tersedianya sumber daya manusia yang cukup baik dalam kualitas maupun kuantitas
2. Jajaran manajemen memiliki kepemimpinan yang kuat, berpartisipasi aktif dan berorientasi pada hasil yang optimal.
3. Tingkat kesejahteraan pegawai yang bersaing.
4. Program peningkatan citra perusahaan secara konsisten dan terarah.
5. Jaringan operasional / distribusi air dapat menjangkau masyarakat penggunan yang lebih luas.
6. Menerapkan prinsip-prinsip efesiensi dan efektifitas secara konsisten dalam upaya peningkatan laba.

4.5 Visi dan Misi

1. Visi:

Menjadikan PDAM Tirta Naga Kabupaten Aceh Selatan sebagai PDAM yang selalu memberikan pelayanan yang terbaik serta kondisi perusahaan yang sehat, mandiri dan berkembang.

2. Misi:

   a. Meningkatkan pelayanan air minum yang prima kepada masyarakat dengan cepat sehingga tercapainya kepuasan pelanggan.
   b. Meningkatkan produktivitas kerja yang didukung oleh profesionalisme karyawan.
   c. Meningkatkan pengembangan cangkupan pelayanan
   d. Meningkatkan laba perusahaan dengan tidak mengabaikan Public services, ketenangan kerja dan kesejahteraan karyawan.
   e. Memastikan pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel.
   f. Menjalin kerjasama profesional dengan Pemerintah Daerah, instansi terkait, pihak swasta serta badan usaha lainnya secara profesional.
   g. Penggunaan teknologi yang tepat guna sehingga pelanggan bisa membayar tagihan melalui Via BSI atau Via PT. Pos Persero.
   h. Pemeteran wilayah untuk mengatasi aliran air PDAM, sehingga jika terdapat kebocoran mudah dideteksi, karena selama ini belum ada pemeteran yang jelas.

4.6 Strategi PDAM Tirta Naga Aceh Selatan

Strategi dan Program Pelaksanaan rencana perbaikan pendapatan PDAM Tirta Naga Kabupaten Aceh Selatan.

1. Kampaye pentingnya air bersih dalam kehidupan masyarakat.
2. Penggatian meter air pelanggan yang rusak.
3. Pengadaan meter induk pada instansi pengolahan air.
4. Optimalisasi penerimaan penjualan air tangki dengan penyempurnaan sistem dan prosedur penjualan air tangki.
5. Optimalisasi petugas pembaca meter (mencatat berdasarkan angka meter di rumah pelanggan).
6. Memperbaiki kebocoran pipa transmisi & distribusi
7. Rehabilitas bangunan intake air baku lengkap.

4.7 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Naga di Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan dalam hal meningkatkan strategi pelayanan masih belum optimal. Hal ini terbukti Secara teknis kondisi PDAM Tirta Naga Kabupaten Aceh Selatan hingga saat ini masih berusaha melakukan pembenahan dalam mecapai target pelayanan, dimana berbagai persoalan masih sering muncul mulai dari kehilangan air di atas 50%, pemanfaatan instansi yang belum maksimal, mutu pelayanan penditribusian air yang belum terkendali serta berbagai hal lainnya yang belum bisa memenuhi harapan pelanggan. Program kerja yang dilaksanakan di PDAM Tirta Naga Aceh Selatan masih kerap terjadi kendala yang membuat terhempitnya keberhasilan

suatu program seperti masih terdapat oknum yang mementingkan kepentingan pribadi, baik dari karyawan maupun pelanggannya. Ada beberapa sistem penyedian air minum tingkat Kacamatan yang memutuskan jalinan hubungan transaksi atau setoran dengan perusahaan induknya sehingga kurang terjalin kerja sama yang efesien antara PDAM induk dengan PDAM tingkat Kecamatan lainnya.

Pengembangkan peningkatan pelayanan PDAM Tirta Naga di Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan bukanlah hal mudah dilakukan oleh perusahaan dan masyarakat ibaratnya seperti mengambil jarum di dalam tepung, banyak hal yang harus dihadapi mulai dari persiapan dana, sikap keroyalitasan karyawan, kebijakan pemerintah dalam memperhatikan ploblematika PDAM Tirta Naga Aceh Selatan, dukungan masyarakat dalam menjaga PDAM sebagai aset sumber air bersih di daerahnya. Namun berdirinya PDAM Tirta Naga Aceh Selatan membawa perubahan yang positif bagi kehidupan masyarakat dari yang dulunya kesulitan memperoleh air bersih kini masyarakat semankin mudah dalam mendapat air bersih apalagi di tempat umum seperti musholla, masjid, sekolah, kantor yang sanggat memerlukan akses air dengan volume besar. Banyak masyarakat yang beralih ke PDAM Tirta Naga karna lebih efektif dan terjamin air bersihnya dari pada yang dulunya sumber air bersih dari sumur, sungai, daln lain-lain. Tetapi pelayanan yang di berikan oleh PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur masih kurang memuaskan, ada beberapa faktor yang menghambat saluran aliran air misal saat musim hujan, air menjadi keruh dan masih terdapat juga bagian-bagian rumah tangga yang sulit dijangkau oleh pengaliran air sehingga harus butuh waktu lama untuk menampung air bersih. Dari uraian hasil penelitian

diatas maka dari itu penulis simpulkan bahwa strategi pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Naga Aceh Selatan terkhusus di Kecamatan Trumon Timur belum mencapai titik terbaik dalam palaksanaan program pelayanan dan perlu dicarikan solusi yang tepat untuk berkembangnya aset PDAM sebagai mestinya.

4.8 Indikator Strategi Peningkatan Pelayanan

4.8.1 *Strategi Relationship Marketing*

Berdasarkan penelitian di lapangan, strategi relationship marketing sudah dapat di jalankan dengan cukup baik dimana PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur berupaya menjalin hubungan jangka panjang dengan para pelanggan, dengan mempertahankan hubungan yang dapat memuaskan pelanggan dan sama-sama mengutungkan antara penyedia jasa dan pelanggan sehingga dapat membangun transaksi ulangan dan meningkatkan kesetian pelanggan. Penulis mengambil kesimpulan tersebut berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Miswar (Kepala Bagian unit IKK Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan).

> "Strategi *relationship marketing* sejauh ini sudah berjalan dengan baik, dimana pelanggan merasa cukup puas dengan penyedian jasa yang diberikan. Menurut pengakuan beberapa pelanggan yang diterima nominal pembayaran operasionalnya tiap bulannya yaitu Rp.20.000 (dua puluh ribu rupiah) cukup membuat pelanggan puas dengan hasil yang diterima sehingga terjalin hubungan transaksi pembayaran yang nyaman antara penyedia jasa dan pelanggan". (Wawancara Tanggal 25 April 2022).

Serupa dengan hal tersebut Ibu Marlinda sebagai pelanggan setia di PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur menyatakan:

> “Hubungan penyedia jasa PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur dan pelanggan memiliki hubungan yang cukup baik, saya merasa sangat bersyukur dengan adanya sumber air minum yang di sediakan PDAM Tirta Naga. Tersedianya air bersih saat ini sangat membantu masyarakat dalam segala pekerjaan. Harga pembayaran yang ditetapkan per tiap bulannya di setiap rumah tangga juga tidak memberatkan masyarakat sesuai dengan jasa yang diterima”. (Wawancara Tanggan 27 April 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, dapat penulis simpulkan bahwa *strategi relationship marketing* sudah dijalankan dengan cukup baik. penyedia jasa dan masyarakat Trumon Timur sebagai pelanggan saling bekerjasama menjalin hubungan yang saling menguntungkan. Masyarakat cukup peka dengan kebutuhan perusahaan. Sebagaimana transaksi yang lancar akan menciptakan kualitas produk dan jasa dari perusahaan. Kepekaan masyarakat menjadikan jembatan keberhasilan kepada perusahaan dalam menjalankan program-program kedepannya.

4.8.2 *Strategi Superior Customer Service*

Berdasarkan hasil penelitian, mengenai peningkatan dan pengembangan cangkupan pelayanan merupakan strategi yang memperhatikan kebutuhan pelanggan agar masyarakat dapat menikmati pelayanan air bersih secara menyeluruh dimana pelayanan yang diberikan dituntut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan melebihi perusahaan pesaing lainnya. Hasil penelitian menunjukkan dalam peningkatan dan pengembangan cakupan pelayanan belum dapat dikatakan optimal, hal ini penulis simpulkan berdasarkan yang di temukan saat berada di lapangan. Sebagaimana yang di uraikan oleh Direktur PDAM Tirta Naga Aceh Selatan beliau menyatakan:

> "Untuk membangun pelayanan yang superior terutama membutuhkan dana yang cukup besar. Secara teknis kondisi PDAM Tirta Naga Kabupaten Aceh Selatan hingga saat ini masih berusaha dalam mencapai target pelayanan dimana berbagai persoalan masih sering muncul mulai dari kehilangan air di atas 50% pemanfaatan instansi yang belum maksimal, mutu pelayanan pendistribusian air yang belum merata dan berbagai hal lainnya yang belum memenuhi harapan pelanggan". (Wawancara Tanggal 25 April 2022).

Kemudian Kepala Bagian PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur Bapak Miswar juga menyatakan:

> "Jaringan penyaluran perpipaan dalam pendistribusian air belum dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat di Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan. Dari delapan desa yang ada di Kecamatan Trumon Timur baru empat desa yang sudah benar-benar merasakan saluran pendistribusian air PDAM, sedangkan empat desa lainnya belum dapat mengaksesnya di karenakan mengalami kesulitan jangkauan perpipaannya yang tidak tembus ke empat desa lainnya. Untuk membangun jalur perpipaan yang baru tentu saja membutuhkan dana yang cukup besar selain itu kepedulian pemerintah juga masih kurang untuk program-program SPAM di wilayah pendesaan sehingga kami perlu mengumpulkan dana sendri terlebih dahulu dalam melengkapi dan memperbaiki kendala-kendala yang rusak". (Wawancara Tanggal 20 April 2022).

Kemudian saudara Rudi Masandra sebagai Karyawan pengelola PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur, beliau menyampaikan:

> "Melihat dari sisi kebutuhan masyarakat dalam pemenuhan air sehari-hari adalah bentuk pelayanan yang paling utama, dengan memperhatikan keluhan-keluhan yang di alami masyarakat adalah bentuk pelayanan yang sesungguhnya. Namun terkadang kami kesulitan mengayomi semua kendala yang terjadi dikarenakan selain materialnya yang masih kurang SDM nya juga kurang terutama dalam menguasai bidang ilmu teknisi sehingga butuh waktu lama dan tenaga yang cukup untuk memperbaiki kesalahan". (Wawancara Tanggal 25 April 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa *strategi superior customer service* yang di lakukan di Wilayah Kecamatan Trumon Timur belum berhasil sepenuhnya artinya masih belum berjalan baik dan perlu peningkatan cangkupan pelayanan yang lebih yang sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah di rencanakan.

4.8.3 *Strategi Unconditional Service Guarantess*

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, mengenai strategi yang memfokuskan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ini sudah dijalankan dengan baik. Hal ini dilihat dari beberapa strategi pelayanan dengan menfokuskan kebutuhan konsumen yang di berikan oleh pegawai perusahaan daerah air minum unit IKK Trumon Timur kepada pelanggan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Miswar sebagai Kepala Bagian PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur, beliau menyatakan:

> "Memperhatikan pelanggan adalah tugas utama perusahaan, walaupun SDM dalam perusahaan masih di kelola secara swadaya oleh masyarakat namun kami sebagai pemegang tanggungjawab yang diberikan wajib dijalan untuk memperoleh kesejahtraan di masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang kami lakukan untuk menciptakan kepuasan kepada pelanggan yaitu dengan memastikan saluran air yang terus mengalir, selama 24 jam perharinya, selain itu memberi tahu masa-masa saat perbaikan supaya masyarakat bisa bersiap untuk menanpung air dalam masa perbaikan hal ini memastikan masyarakat tidak akan mengalami kekurangan air dalam memenuhi keperluan sehari-hari hingga masa proses perbaikan selesai." (Wawancara Tanggal 25 April 2022).

Selanjutnya saudari Marlinda sebagai pelanggan PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur, beliau menyampaikan:

> “Besaran air yang di keluarkan sangat membantu proses kegiatan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Apalagi di saat ada acara pesta pernikahan, sunatan, dan acara-acara penting lainnya di rumah warga sudah menggunakan saluran perpipaan PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur di karenakan besaran air yang keluar cukup besar dan mudah di dapatkan dibandingkan dengan pengambilan dari saluran sumur manual laiinya”. (Wawancara tanggal 27 April 2022).

Selanjutnya saudara Yusuf sebagai pelanggan PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur mengungkapkan hal yang serupa, beliau mengatakan:

> “Kami sebagai pelanggan PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur sangat bersyukur atas berdirinya program sistem penyedian air minum ini karena sangat membantu pekerjaan masyarakat. Selain itu program SPAM ini juga menjadi ladang usaha bagi sebagian masyarakat seperti bagi pekerjaan dosmeer, untuk kolam perliharaan ikan, bahkan kolam renang anak-anak sebagai tempat wisata, tentu saja ini menjadi sumber penghasilan bagi masyarakat dan juga berguna bagi kehidupan rumah tangga lainnya pastinya program SPAM ini dapat menjadi perubahan pembanguan ekonomi bagi daerahnya”. (Wawancara tanggal 26 April 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan di atas membuktikan strategi *unconditional service guarantess* dalam hal memberi kepuasan kepada pelanggan sudah dijalankan dengan baik, banyak masyarakat merasa terpenuhi kebutuhannya baik dalam hal kecil maupun hal besar dan selain itu kebijakn masyarakat dalam memanfaatkan sumber air PDAM ini dengan membuka ladang usaha juga membawa perubahan peningkatkatkan pembangunan ekonomi di daerahnya. Banyak masyarakat sudah bergantung pada penyedia air dari PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur dari pada mengambil dari sumber mata air lainnya.

4.8.4 Strategi Penanganan Keluhan yang Efesien

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dalam menjalankan strategi penanganan keluhan terhadap pelanggan sudah di terapkan namun masih belum dapat dikatakan sempurna. Dalam menjawab strategi ini dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu simpati terhadap pelanggan, keramahan pegawai dalam mengayomi pelanggan, kecepatan dan kemudahan konsumen dalam menghubungi perusahaan. sebagaimana yang di sampaikan oleh saudari Dhea sebagai pelanggan PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur yakni:

> "Pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur dari segi memperhatikan konsumennya masih kurang baik, sebenarnya pegawainya ramah-ramah namun dalam hal kecepatan dalam penanganan masih kurang, hal ini dikarenakan masih kurangnya SDM yang profesional dalam bidangnya sehingga saat terjadi kerusakan yang memperbaiki hanya orang-orang yang sama". (Wawancara Tanggal 27 April 2022).

Kemudian saudari Nuraini sebagai pelanggan PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan juga menyampaikan hal yang senada:

> "Pegawai pengelola PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan cukup ramah dengan masyarakat, selain itu bahasa yang digunakan juga mudah dipahami. Namun proses pelayanannya masih cenderung lambat, dan sulit di hubungi jika ada kerusakan padahal nomor handphone yang dihubungi sudah tertera di dalam struk pembayaran PDAM nya, ini dikarenakan daerah perusaan merupakan wilayah yang belum tersedia jaringan seluler sehingga sebagian masyarakat lebih memilih mendatangi langsung keperusahaannya". (Wawancara Tanggal 27 April 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan di atas, penulis menyimpulkan bahwa strategi dalam menangani keluhan terhadap pelanggan

belum seefesien yang diharapkan pelanggan atau belum berjalan dengan baik, masih ada beberapa faktor yang perlu di perhatikan perusahaan terutama dalam hal kecepatan dalam memperbaiki kerusakan dan kemudahan pelanggan saat menghubungi perusahaan.

4.8.5 Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan merupakan strategi peningkatan kinerja perusahaan yaitu dengan menyelesaikan keluhan pelanggan hingga menciptakan kepuasan. Hal ini perlu adanya pemantauan, pelatihan, pendidikan kepada pihak karyawan. Sebagaimana paparan yang disampaikan oleh Bapak Miswar selaku Kepala Bagian PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur, beliau mengatakan:

> "Proses dalam meningkatkan kinerja perusahaan PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur belum dapat dilakukan kesemua aspek, seperti dalam meningkatkan Profesionalisme SDM belum terlaksananya pelatihan, bimbingan kepada pihak karyawan. Ada beberapa hambatan yang menjadi fokusnya seperti kurangnya sikap loyalitas pegawai dalam meningkatkan kinerja perusahaan, namun kami tidak mengabaikan pelanggan dalam mengatasi masalah, sejauh ini kami selalu melakukan pemantauan 24 jam per harinya untuk menghindari terjadinya masalah seperti kebocoran, tersumbatnya air dan lain-lain. (Wawancara Tanggal 25 April 2022).

Kemudian saudara Marwansyah sebagai karyawan PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur memberi pernyataan yakni:

> "Selama ini dalam proses pelayanan dijalankan dengan mengikuti arus saja, artinya tidak ada peningkatan atau hal baru dalam memberi pelayanan. Faktor ini disebabkan oleh kurangnya rasa loyalitas karyawan PDAM dalam menanggapi masalah ini, jikalaupun ada bentuk latihan,

> pendidikan yang diberikan tidak semua karyawan mengikutinya. Menurut pandangan karyawan hal yang paling penting memberi kepuasan kepada pelanggan dengan penyediaan air yang terus berkelanjutan". (Wawancara Tanggal 25 April 2022).

Senada dengan pernyataan tersebut pelanggan PDAM Tirta Naga unit IKK Trumon Timur, yakni saudari Dhea, beliau menngatakan:

> "Dalam pengaliran air bersih sangat mempriatinkan diamana tingkat kehilangan air yang cukup besar mengakibatkan macetnya saluran perpipaan hal ini dikarenakan terjadi besarnya kebocoran. Untuk mencengah kehilangan air yang terlalu besar tentunya harus dilakukan pembenahan secara bertahap yang dimulai dari keahlian teknisi karyawan dalam menghadapi ploblematika yang terjadi sehingga kebocoran dapat dikendalikan". (Wawancara Tanggal 25 April 2022).

Dari beberapa pernyataan informan diatas, penulis menyimpulkan bahwa strategi peningkatan kinerja perusahaan belum dijalankan dengan semestinya, banyak hal yang menjadi kendala baik dari segi kurangnya sember daya manusia yang profesional dalam bidangnya dimana faktor keahlian karyawan dalam setiap bidangnya mampu mengatasi persoalan yang kerap terjadi dalam peningkatan pelayanan selain itu sikap kurang loyal karyawan kepada perusahaan Sehingga membuat pelayanan sulit untuk ditingkatkan.

4.8.6 *Strategi Quality Function Development*

Dalam mencapai *strategi quality function development* atau strategi yang memperhatikan proses terhadap kebutuhan pelanggan tentu perlu mengetahui kebutuhan pelanggan seperti apa. Hal ini pertama dilakukan adalah berawal dari menggali *voice of the customer* (suara pelanggan) dan diterjemahkan ke dalam bentuk produk (barang/jasa) dan pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan. sehingga dapat menjaga kepuasan pelangan dimana itu adalah kunci mendasar

yang harus diperhatikan perusahaan. Produk barang maupun jasa yang dihasilkan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggan sehingga mendorong masyarakat menjadi pelanggan yang setia.

Mengenai *strategi quality function deploment* Direktur PDAM Tirta Naga Aceh Selatan Bapak Nover Darmansyah, beliau mengatakan:

> "Kami selaku pihak yang bertangung jawab atas PDAM Tirta Naga tentu memiliki peranan terkait dengan penyedian air bersih di setiap program SPAM di seluruh wilayah Aceh Selatan termasuk di Kecamatan Trumon Timur. Dalam peranan ini kami memilki 3 pokok utama dalam melakukan pelayanan. Pertama itu adalah peranan dalam kualitas air yaitu air dikeluarkan berkualitas baik, tidak berbau, tidak berwarna, tentunya dapat dikonsumsi, kedua peranan dalam aliran air yaitu aliran air yang dikeluarkan mencukupi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, dan yang ketiga memberi kenyamanan kepada pelanggan yaitu memberi jaminan yang berupa keamanan dalam memakai sumber air bersih kepada pelangga". (Wawancara tanggal 20 April 2022).

Kemudian Bapak Azhar, SH sebagai Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan PDAM Tirta Naga menyampaikan kepada penulis:

> "Dalam melaksanakan program kerja sudah kami lakukan sesuai tuntunan SOP terutama dalam memperhatikan kebutuhan pelanggan dimana banyak masyarakat memberikan bentuk aspirasi dan dukungan kepuasan kepada perusaahan. Namun juga terdapat beberapa pernyataan masyarakat yang kurang puas dalam pengeluaran air. ini disebabkan ada beberapa rumah tangga yang tidak mengontrol pengeluaran air, proses pengambilan air yang terus-menerus melebihi porsi kebutuhannya sehingga berakibatkan kecilnya pengeluaran air di rumah tangga lainnya". (Wawancara 20 April 2022).

Selanjutnya saudara Marwansyah sebagai Karyawan PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur Beliau menyampaikan:

> "Semenjak berdirinya PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur pada tahun 2014 yang paling banyak diinginkan masyarakat adalah sumber air baku yang lancar. Sejauh ini perusahaan selalu memperhatikan saluran

> pipa dengan baik untuk menghindari kebocoran, mecet, sehingga air dapat selalu tersedia dengan kapasitas yang dibutuhkan masyarakat. Namun terkadang kendala tetap terjadi seperti pengaruh cuaca yang berubah-rubah, jika deras hujan yang berkepanjangan saluran PDAM Tirta Naga harus dimatikan sementara untuk menghindari pencemaran air yang tidak bisa di kontrol" (Wawancara Tanggal 26 April 2022).

Kemudian saudari Azizah sebagai pelanggan PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan mengatakan:

> "PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan sudah cukup memprioritaskan pelanggan, besaran air yang dikeluarkan stabil, namun cukup dikhawatirkan ada beberapa rumah tangga yang tidak mengentrol pengeluaran air tanpa kepentingan yang berakibatkan banyak debit air yang terbuang sehingga ada bagian masyarakat yang harus merasakan kecilnya besaran air yang dikeluarkan". (Wawancara 27 April 2022)

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dari informan di atas kepada penulis menyimpulkan bahwasannya PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur sudah menjalankan dengan cukup baik strategi *Quality Function Development* yaitu dengan memenuhi kebutuhan yang diinginkan masyarakat dan berusaha memperhatikan kebutuhan-kebuhan pokok pelanggan baik dari kualitas air, kuantitas air dan juga kenyamanan pelanggan walaupun masih ada juga masyarakat yang kurang bisa di ajak kerja sama.

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kecamatan Trumon Timur.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur merupakan program pemerintah yang bertujuan memberikan persediaan air bersih kepada masyarakat yang sesuai dengan penjelasan dalam pasal No.5 / 1962 yaitu : memberi jasa, penyelenggaraan kemanfaatan umum, dan memperoleh pendapatan. Selain itu perusahaan daerah air minum juga wajib memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan-pelanggannya agar tidak menimbulkan masalah yang tidak diinginkan. Dengan melalui program pembangunan Sistem Penyedian Air Minum (SPAM) diharapkan dapat mewujudkan tugas pokok perusahaan Daerah Air Minum dengan mengatur strategi- strategi yang sebaik mungkin. PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur Aceh Selatan memperoleh sumber air dari irigasi Jambo Dalem yaitu salah satu Desa yang berada di Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan.

Berdasarkan analisis penulis terhadap Strategi peningkatan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur belum sepenuhnya optimal dengan strategi pelayanan yang di harapkan. Ada beberapa faktor yang menghambat strategi pelayanan seperti kurangnya SDM yang profesionalisme dalam mengelola PDAM, kurang keloyalitas karyawan dalam perusahaan, oknum yang tidak bertangungjawab dan dana yang terbatas untuk pengadaan sarana prasarana apabila terjadi kerusakan perlu waktu

pengumpulan dana untuk memperbaikinya. Dan jaringan perpipaan yang belom terpenuhi ke semua Desa yang berada di Kecamatan Trumon Timur.

Namun kehadiran program sietem penyediaan air minum oleh PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur Aceh Selatan membawa dampak positif bagi kehidupan masyrakat. Menurut hasil wawancara yang di lakukan kebayakan masyarakat yang berlanggan di PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur menyampaikan kepuasan dan rasa syukur telah hadirnya Program penyedia air bersih ini. Masyarakat merasakan perubahan semenjak adanya program pembagunan SPAM unit IKK Trumon Timur dimana awalnya sumber air masyarakat dari sumur, sungai, sekarang beralih ke PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur yang sumber airnya langsung dari pergunungan di irigasi Desa Jambo Dalem Kecamatan Trumon Timur Aceh Selatan. Selain airnya mudah di dapatkan tanpa harus menguras tenaga, airnya juga bersih dapat digunakan untuk minum dan memasak dan harga kutipan operasionalnya per bulan juga tidak memberatkan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat dari masyarakat yang berlangganan di PDAM Unit IKK Trumon Timur di atas telah menyebabkan terjadinya perubahan yang positif terhadap kondisi sosial ekonomi maupun lingkugan. Hal tersebut menandakan bahwa kelompok swadaya Kecamatan Trumon Timur telah melaksanankan program penyedian air bersih yang dapat diterima masyarakat dengan saling memberi manfaat antara pengelola perusahaan dan pelanggan. Di sela itu, sifat orang desa yang masih sangat menjujung antara pengurus PDAM dengan masyarakat yang sama-sama warga Kecamatan Trumon Timur sehingga

hubungan sosial tersebut akan mendukung belangsungnya organisasi penyediaan air yang lebih baik kedepannya.

5.2 Indikator Keberhasilan Strategi Peningkatan Pelayanan PDAM Tirta Naga di Kacamatan Trumon Timur.

5.2.1 *Strategi Relationship Marketing*

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan bahwa strategi relationship marketing atau strategi yang membangun hubungan transaksi yang keberlajutan hingga terjalin kesetian pelanggan secara terus-menerus sudah dijalankan dengan cukup baik. dimana masyarakat yang berlangganan di PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur Aceh Selatan mencapai 626 rumah tangga. Selain itu menurut pendapat masyarakat harga bayaran operasional tiap bulannya dengan nominal Rp 20.000 cukup ideal dan tidak memberatkan masyarakat.

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA NAGA
SISTIM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) UNIT IKK TRUMON TIMUR
KECAMATAN TRUMON TIMUR
TIRTA NAGA
Jln. Tapaktuan - Medan Hp. 0857 6735 6511

TANDA BUKTI PEMBAYARAN KUTIPAN AIR SEMENTARA

ID PELANGGAN : .....
NAMA : Muzni ansyah
ALAMAT : KRUENG LUAS
KUTIPAN BULAN : ..... S/D 05 2022
JUMLAH KUTIPAN Rp : 20 000
TANGGAL BAYAR : 20 05 2022

Trumon Timur, 20 05 2022
Mengetahui
Petugas Penagihan SPAM
Unit IKK Trumon Timur

MISWAR

Catatan:
Bayarlah Rekening Air Anda Pada Tiap Bulan

Gambar 5.1

Tanda Bukti Pembayaran Operasional Air
PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur.

Keberhasilan strategi relationship marketing program SPAM unit IKK Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan didukung dengan kinerja pegawai PDAM yang konsisten dalam memahami kebutuhan pelanggan, yaitu dengan memberi pelayanan yang mudah dimengerti pelanggan serta harga pembayaran operasinalnya yang merakyat. Sehingga dapat menciptakan kesetiaan pelanggan terhadap PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur.

5.2.2 Strategi Superior Custumer Service

Proses dalam melaksanakan strategi *superior custumer service* atau strategi yang memperhatikan dalam hal peningkatan dan pengembangan cangkupan pelayanan penyediaan air bersih yang menyeluruh ke semua pelanggan ini belum dapat di jalankan dengan seoptimal mungkin. Hal ini dikarenakan disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kurangnya dana dalam memenuhi semua cangkupan pelayanan contohnya saat melakukan pembukaan jaringan perpipaan baru di bagian Daerah yang belum terakses air bersih jalur perpipaan perlu anggaran dana yang cukup besar untuk memenuhinya. Selain itu kurang kepedulian pemerintah pusat dalam memperhatikan program SPAM tingkat Kecamatan, biasanya pengelola SPAM Unit IKK Trumon Timur perlu pembuatan proposal terdahulu untuk mendapatkan dana dari PEMDA (pemerintah daerah) misal batuan bencana banjir bandar saat musim hujan yang berterusan hingga berakibatkan kerusakan jalur perpipaan yang cukup serius pada intake SPAM Unit IKK Trumon Timur.

Selanjutnya faktor SDM dalam pengelolaan SPAM di Kecamatan Trumon Timur yang masih kurang membuat pelayanan sulit untuk mencapai

kepuasan dan kesejahteraan pegawai. Menurut data lapangan yang di dapatkan saat proses wawancara oleh Bapak Miswar Kepala Bagian pengelola PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur menyampaikan bahwa ada beberapa karyawan yang belum profesional dalam bidangnya.

5.2.3 Strategi Uncoditional Service Guarantess

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, penulis menemukan bahwa strategi *unconditional service guarantess* telah dilakukan dengan kucup baik. Strategi ini memfokuskan komitmen dalam memberikan kepuasan kepada pelangan, dalam menjawab keberhasilan strategi ini ditinjau dari sejauh mana kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dengan kinerja yang di hasilkan oleh perusahaan. dimana strategi yang dilakukan oleh perusahaan PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur dengan memastikan saluran air yang terus mengalir selama 24 jam setiap harinya. memberi informasi saat perbaikan supaya masyarakat selalu siaga untuk menampung air sehingga tidak terjadi kekurangan air.

Dari penjelasan dan bentuk strategi yang dilakukan PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan sudah dijalan dengan baik sesuai kebutuhan pelangan. Keberhasilan strategi ini dinilai dari besaran air yang dikeluarkan sangat membantu proses kegiatan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, selain itu program SPAM ini juga menjadi ladang usaha bagi sebagian masyarakat seperti dosmeer, kolam perliharaan ikan, dan juga tempat wisata tentu saja ini membawa perubahan pembanguan yang baik bagi masyarakat.

5.2.4 Strategi Penangganan Keluhan yang Efesien

Peningkatan pelayanan strategi penangganan keluhan yang efesien dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan serta menjadi pelanggan loyal yang abadi. Keberhasilan strategi ini dipengaruhi oleh 4 aspek yaitu empati terhadap pelanggan, ramah kepada pelanggan, kecepatan dalam penangganan, dan kemudahan dalam menghubungi perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, penulis menemukan bahwa strategi penangganan keluhan yang efesien sudah dijalan oleh pegawai PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur namun belum semua espek di jalankan dengan efesien. Pegawai pengelola PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur diakui cukup empati dan ramah dengan masyarakat, bahasa komunikasi yang digunakan mudah dimengerti masyarakat. Namun pelayanannya terkesan lambat selain itu masyarakat kesulitan dalam menghubungi nomor pengelola SPAM nya, ini terjadi dikarenakan beberapa fakta yang didapatkan yaitu masih kurangnya SDM yang professional dalam bidangnya sehingga sulit untut mengontrol semua keluhan, selanjutnya faktor jaringan dimana daerah pembangunan SPAM tepat di Desa Jambo Dalem Kecamatan Trumon Timur yang saat ini belum terjangkaui semua sinyal seluler sehingga sulit bagi masyarakat Desa lainnya dalam menghubungi atau melapor sesuatu tentang keluhan nya.

5.2.5 Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peningkatan kinerja perusahaan dapat di lihat dari berbagai upaya pegawai perusahaan dalam memberi kepuasan kepada pelangan. Dalam pelaksanaan program dan kegiatan tersebut dengan

mengukur kepuasan pelangan secara berkesinambungan seperti melakukan pemantauan, mengadakan pelatihan dan pendidikan pegawai untuk menciptakan SDM yang profesionalisme, selain itu, kehidupan bermasyarakat yang berlandaskan iman dan takwa karena keimanan dan ketakwaan merupakan landasan moral dan etika yang tidak hanya dimiliki muatan spriritual tetapi juga muatan sosial sehingga dalam prakteknya tidak hanya ditunjukkan ketaatan individual saja tetapi juga harus diamalkan pada kehidupan sosial supaya terciptanya peningkatan pelayanan yang professional.

Dengan uraian berbagai indikator dan hasil penelitian diatas menujukkan bahwa PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur belum sepenuhnya dapat melakukan peningkatan kinerja perusahaan hal ini dapat di lihat kurangnya sikap loyalitas karyawan dalam memperhatikan kepentingan perusahaan selain itu sudut padang sebagian karyawan yang masih dangkal akan pentingnya peningkatan pelayanan. Sehingga kinerja dalam pelayanannya sulit mengalami peningkatan yang diinginkan. Namun strategi yang dilakukan PDAM Tirta Naga dalam mengatasi masalah yaitu dengan melakukan pemantauan setiap harinya selama 24 jam guna untuk mengantipasi terjadinya masalah dan air akan tetap terjaga sampai ke pelangan.

5.2.6 Strategi Quality Function Development (QFD)

Strategi *quality function development* merupakan proses terhadap pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan mengumpulkan informasi mengenai kubutuhan pelanggan untuk dijadikan penunjang strategi pelayanan yang bisa memuaskan pelanggan strategi ini sudah dijalankan dengan baik oleh pengelola

PDAM yaitu dengan memprioritaskan 3 peranan pokok utama dalam melakukan pelayanan pertama itu adalah peranan dalam kualitas air, dimana air yang dikeluarkan tidak berbau, tidak berwarna sesuai standard air yang layak pakai, kedua peranan dalam aliran air yang dikeluarkan cukup stabil dan yang ketiga memberi kenyamanan kepada pelanggan dengan menjadikan air PDAM sebagai akses air mudah di akses oleh masyarakat.

Usaha peningkatan pelayanan kepada masyarakat telah dilakukan oleh PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur namun masih ada kendala yang menghambat pekerjaan tersebut seperti dalam bentuk efesien waktu yang digunakan dalam perbaikan tidak menentu bisa sampe berhari-hari, faktor iklim yang tidak menentu, jika deras yang berkepanjangan saluran PDAM Tirta Naga harus dimatikan untuk menghindari pencemaran air. Tetapi disini pengelola program penyedia air bersih PDAM dan masyarakat saling memahami dan memberi dukungan dalam mempertahankan program penyedia air bersih yang menjadi penunjang sumber air bersih bagi masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Strategi peningkatan pelayanan penyedia air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga Aceh Selatan Unit IKK Trumon Timur pada umumnya sudah dilaksanakan dengan baik seperti pada indikator *strategi relationship marketing*, *strategi unconditional servis gerantes*, dan *strategi qualiti function development* namun belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat indikator pelayanan yang belum sesuai dalam pelaksanaannya. Seperti indikator *superior customer service*, strategi penangganan keluhan yang efesien dan strategi peningkatan kinerja perusahaan yang ditandai masih belum memadai sumber daya manusia yang profesional dalam bidangnya, kurangnya sikap loyalitas karyawan terhadap perusahaan, kurangnya dana dalam memfasilitasi peralatan yang dibutuhkan maupun faktor eksternal lainnya seperti faktor iklim. Adapun bentuk program strategi PDAM Tirta Naga yang telah dilakukan antara lain malakukan kampanye pentingnya air bersih kepada masyarakat, penggatian meter air yang rusak, optimalisasi petugas pemabaca meter, memperbaiki kebocoran pipa transmisi dan distribusi, rehabilitas bangunan intake dan menjalin hubungan jangka panjang.

6.2 Saran

Dari kesimpulan hasil penelitian diatas, dapat dibuat rekomendasi atau saran dalam meningkatkan pelayanan air bersih di Kecamatan Trumon Timur Aceh Selatan adalah:

1. Kepada Direktur PDAM Tirta Naga Aceh Selatan diharapkan dapat meng-upgrade strategi-strategi dalam mengayomi pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik lagi. Selanjutnya memberikan edukasi pembelajaran kepada karyawannya bahwa betapa pentingnya hubungan kinerja karyawan PDAM dengan kualitas pelayanan terutama kualitas SDM senantiasa untuk dapat menghadirkan kebijakan serta program-program yang mampu menunjang peningkatan kualitas SDM di Aceh Selatan khususnya dalam hal penguasaan teknik permesinan penyedia air bersih.
2. Kepada Karyawan PDAM Tirta Naga Aceh Selatan diharapkan dapat menjadi karyawan yang bertangungjawab mampu mengakses setiap bidang pekerjaan masing-masing sehingga dapat terciptanya rosa loyalitas karyawan kepada perusahaan dalam menyatukan visi misi perusahaannya.
3. Kepada masyarakat dan Pemerintahan Daerah Kecamatan Trumon Timur agar dapat saling memberi dukungan dalam melestarikan program penyedia air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur bersama-sama untuk menjaga kualitas air yang keberlanjutan demi terciptanya kesejahteraan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Akdon . (2011). *Strategic Manajemen For Education Management (Manajemen Strategi Untuk Manajemen Pendidikan).* Bandung:Alfabeta.

BAPPEDA KABUPATEN ACEH SELATAN. (2016). *Penyusunan Rencana Program Investasi Infrastruktur Jangka Menengah (RPIIJM*). *Rpiijm, 47*, 1–49.

Bambang, Hariadi. (2005). *Strategi Manajemen.* Jakarta: bayumedia Publishing.

Crewell, J. W. (2016*). Research Desing. Pendekatan Motede Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* 4th ed. Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Fatimah Siti. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM IKK Seugayam Kabupaten Kotabaru*: Kotabaru.

Gafur Abdul, (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan* : Jakarta.

Harmiyanto Januarius. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayan Dan *Costumer Relationship Management (CRM)* Terhadap Kepuasan Pelanggan : Universitas Kanjuruhan Malang, Indonesia. 1(2) 2017, 79-86. http://doi .org/10.21067/mbr.v1i.4727.

Kereta Boro Laurensius. (2014). *Analisi Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flore Timur* : JUrnal Admonistrasi Publik dan Birokrasi. Vol. 1 No 3 artikel 10.

Kurniawan. *et all*, (2014). *Analisi Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Aspek Kualitas Pelayanan Perusahaan Air Minum Di Keluarahan Kotauneng* : universitas Nusa Nipa Maumere

Maser Agrifa, *et all.* (2017). *Strategi PDAM Dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih Untuk Menunjang Pembangunan Di Kota Wisata Batu*: FISIP Universitas Triphuwana Tunggadewi.

Mulyono Herry dan Poetra Ikhsanul. (2019). *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Pelanggan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi Berbasis SMS : STIKOM Dinamika Bangsa*, Jambi. Vol 4, No 2.

Nelwan S. Olivia *et all.* (2014). *Kualitas Layanan dan Hubungan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)* : Kotamobagu.

Nurwanda Asep. (2019). *Analisis Trategi Terhadap Peningkatan kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Anom*: Kota Banjar Patroman.

Peraturan Undang-undang No 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara.

Peraturan Pemerintah No. 122 Tahun 2015 Tentang sistem Penyediaan Air Minum.

Perpers No. 122 Tahun 2015 Tentang Wewenang dan Tanggung Jawab Penyelenggaraan Sistem Air Minum.

Peraturan Daerah No. 4 Tahun 1975 Tentang Pendirian Perusahaan Derah Air Minum Tingkat II Aceh Selatan.

Peraturan Mentri dalam Negeri. No. 690 Tahun 1572 Tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Badan Pengawas Direksi dan Kepegawaian Perusahaan Dearah Air Minum.

Perpers. No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pribadi Prasetya Ami. (2012). *Analisi Kinerja PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo Dengan Menggunakan Perspekstif Keuangan Dan Non Keuangan*: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi. Vol 1, No. 1.

Putra Eka Septiana. (2020), *Membangun Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Salatiga dengan Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan* :Surakatra.

Qanun Kabupaten Aceh Selatan. No. 4 Tahun 2003 Teantang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja PDAM Tirta Naga Tapaktuan Aceh Selatan.

RKPK. (2018). *Rencana Kerja Pembangunan Kabupaten* : BAPPEDA Kabupaten Aceh Selatan.

Sekarsari *et all*, (2020). *Analisi Kualitas Pelayanan perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menaggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. *Respon Publik.* Vol. 14. No. 5 Halaman 7-8.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian (pendekatanm Kualitatif, Kuantitatif dan R&D). Cet 21*. Bandung:Alfabeta

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.* Jakarta : Rineka Cipta

Supraptoet *et all,* (2019). *Analisi Indeks Kepuasan Masyrakat Pelanggan PDAM Tirta Mahakam Cabang Tenggarong*. *Jemi.* Vol 19. No.2.

Syah Akmal Tomi dan Triyani Dian. (2019). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang* : Majalah Ilmiah Solusi Universitas Semarang. Vol. 7, No 1.

Tjiptono dan Diana (2015) *Pelanggan Puas ? Tak Cukup* : Yogyakarta. Andi.

Tjiptono Fanji. (2009) *Strategi Pemasaran Jasa. CV.* Andi : Yogyakarta.

Wahid Salahiddin. (2015). *PDAM Tirta Naga Targetkan Pendapatan RP 1 Miliar/Bulan*:https://aceh.antaranews.com/berita/17152/pdam-tirta-naga-targetkan-pendapatan-rp1-miliar-bulan

Wihartika Doni, *et all,* (2019). *Studi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Jasa layanan PDAM Dengan Metode Importance Performance Analysis* : Universitas Pangkuan Bogor. Vol.5 No. 1, Hal. 56-62.

Wulandari, (2019). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tirta Galuh Kabupaten Ciamis* : Universitas Galuh.

Lampiran 1. Biodata Penulis

BIODATA

Nama	: Risma Dani
Nim	: 1805905010036
Tempat/ Tanggal Lahir	: Krueng Luas 19 Juli 2000
Agama	: Islam
Alamat Tempat Tinggal	:Gampong Krueng Luas, Kecamatan Trumon Timur, Kabupaten Aceh Selatan.
Nama Ayah	: Murniansyah
Nama Ibu	: Hasmidah
Pendidikan yang talah Ditempuh	: - SDN 1 Krueng Luas (2006 - 2012) - SMP N 2 Trumon Timur (2012 - 2015) - SMA N 1 Trumon Timur (2015 - 2018) - S1 Universitas Teuku Umar (2018 - 2022)
Pengelaman Kerja/Organisasi	: - Anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara (2018 – 2019) - Sekretaris Panitian Ikatan Mahasiswa Trumon Raya (2020 – 2021)

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Teori Strategi Peningkatan Pelayanan Fandi Tjiptono

1. *Srategi Relationship Marketing*
2. *Strategi Superior Customer Service*
3. *Strategi Unconditional Service Guarantees*
4. Strategi Penanganan Keluhan yang Efesien
5. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan
6. *Strategi Quality Function Deplomen*

Strategi Relationship Marketing

1. Apakah kutipan biaya yang di tetapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur sesuai dengan jasa yang diberikan?
2. Apakah ada masyarakat yang keberatan untuk membayar atau kendala saat tiba waktu pengutipan?

Strategi Superior Customer Service

1. Bagaimana pihak PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur dalam memberi pelayanan kepada pelanggan?
2. Apakah ada kendala saat melakukan suatu pelayanan kepada pelanggan?
3. Apakah pelanggan merasa puas dengan pelayaan yang diberikan pihak PDAM Tirta naga Unit IKK Trumon Timur?

Strategi Unconditional Service Guaranteses / Extraordinary

1. Bagaimana pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur dalam mengatasi kendala-kendala pelayanan seperti pipa bocor, air keruh, saluran air macet dan lain-lain?
2. Apakah PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur memberi jaminan terhadap pelanggan apabila terjadi kerusakan?

Strategi Penanganan Keluhan yang Efesien

1. Apakah pegawai perusahaan PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur sudah memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan baik?
2. Bagaimana sikap Pegawai dalam berkomunikasi dengan pelanggan?
3. Apakah pegawai PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur sudah memberikan informasi dengan efektif dan efesien kepada pelanggan?
4. Bagaimana cara pegawai pengelola PDAM Tirta Naga dalam menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggan?

Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

1. Apakah PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur pernah melakukan pelatihan atau pendidikan kepada pegawainya?
2. Apakah ada upaya pemantauan yang dilakukan pegawai PDAM Tirata Naga Unit IKK Trumon Timur?

Strategi Quality Function Development

1. Apakah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan?
2. Bagaimana pihak perusahaan dalam meningkatkan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat?

Masyarakat

1. Apakah pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Naga sudah melaksanakan tugasnya dengan memberi pelayanan yang maksimal?
2. Apakah masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan?
3. Bagaimana sikap pegawai dalam memberi pelayanan?
4. Apakah program penyedia air bersih PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur dapat membawa dampat perubahan yang positif bagi masyarakat?

Lampiran 3. Dokementasi

Direktur Bapak Nover Darmansyah

Dan pegawai PDAM Tirta Naga Aceh Selatan

Bapak Azhar, SH

Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan

PDAM Tirta Naga Aceh Selatan

Bapak Miswar

Kepala Bagian pengelola PDAM Tirta Naga

Unit IKK Trumon Timur Aceh Selatan

Saudara Rudi Masandra

(Pegawai PDAM Tirta naga Unit IKK Trumon Timur)

Saudara Marwansyah

(Pegawai PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur)

Bapak Yusuf

(Pelanggan PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur yang Membangun Kolam Ikan Mengunakan saluran sumber air PDAM)

Ibu Marlinda

(Pelanggan PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur)

Ibu Wirda Wati

(Pelanggan PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur

Ibu Nuraini

(Pelanggan PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur)

Bapak Ibrahim

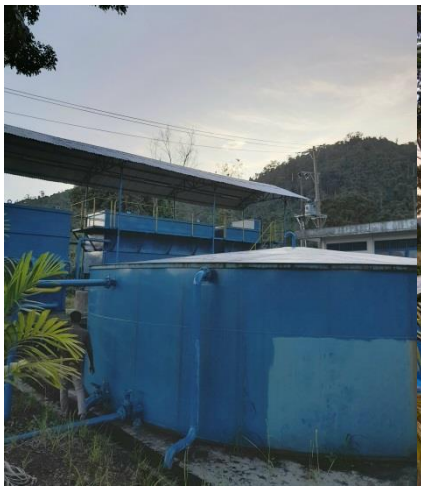
(Pelanggan PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur)

Ibu Azizah

(Pelanggan PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur)

Ibu Dhea

(Pelanggan PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur)



Gambar : Intake Sistem Penyediaan Air Bersih

PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur

Spanduk peringatan kepada pegawai dan masyarakat

di PDAM Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur

Lampiran 4. SK Pembimbing

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
KAMPUS UTU MEULABOH – ACEH BARAT 23615, PO BOX 59
Laman : fisip.utu.ac.id, e-mail : fisip@utu.ac.id

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS TEUKU UMAR
NOMOR : 289/UN59.5/HK.02/2021
TENTANG
PENETAPAN KOMISI PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
ATAS NAMA RISMA DANI NIM 1805905010036
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS TEUKU UMAR

REKTOR UNIVERSITAS TEUKU UMAR

Menimbang :

a. bahwa untuk kelancaran Mahasiswa dalam. penyelesaian skripsi mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar, dipandang perlu ditunjuk pembimbing skripsi;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Rektor Universitas Teuku Umar;

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301)
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500)
4. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
5. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2014 tentng Pendirian Universitas Teuku Umar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 65)
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 133 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Teuku Umar Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1664
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1952)

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS TEUKU UMAR TENTANG PENETAPAN KOMISI PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA ATAS NAMA RISMA DANI NIM 1805905010036 PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS TEUKU UMAR

KESATU...

KESATU	:	Menunjuk ZUHRIZAL FADHLY, S. E., M. Si. sebagai pembimbing skripsi mahasiswa nama RISMA DANI NIM 1805905010036 Program Studi ILMU ADMINISTRASI NEGARA Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar.
KEDUA	:	Dalam menjalankan tugasnya, komisi pembimbing bertanggung jawab kepada Rektor Universitas Teuku Umar melalui Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
KETIGA	:	Segala biaya yang ditimbulkan akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Teuku Umar.
KEEMPAT	:	Jika dikemudian hari terdapat kesalahan dan/atau kekeliruan, maka dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
KELIMA	:	Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan selesainya pelaksanaan sidang akhir skripsi mahasiswa tersebut.

Ditetapkan di Meulaboh
Pada Tanggal 3 November 2021
a.n REKTOR
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK,

Basri, SH.MH
NIP 196307131991021002

Tembusan :
1. Ketua Jurusan
2. Bendahara Pengeluaran UTU
3. Arsip

Lampiran 5. Surat Permohonan Penelitian

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TEUKU UMAR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

KAMPUS UTU MEULABOH – ACEH BARAT 23615, PO BOX 59

Laman fisip.utu.ac.id, e-mail : fisip@utu.ac.id

Nomor : 467 /UN59.5/PT.01.05/2022
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Wawancara Penelitian dan Pengambilan Data untuk Skripsi**

Yth;
Kepala Pengelola PDAM Tirta Naga Kecamatan Trumon Timur, Kabupaten Aceh Selatan.
Di -
Tempat

Dengan Hormat;

Sehubungan dengan penulisan skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar, maka mahasiswa/ i perlu melakukan wawancara penelitian dan pengumpulan data primer dan data sekunder.

Untuk itu kami mohon kepada Bapak/ibu agar memberikan izin bagi mahasiswa/ i untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data pada instansi yang Bapak/ibu pimpin.
Adapun mahasiswa/ i yang melakukan penelitian adalah :

Nama	: Risma Dani
NIM	: 1805905010036
Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara
No. Hp	: 0822-6198-7651
Dosen Pembimbing	: Zuhrizal Fadhly, M. Si

Demikian kami sampaikan, atas bantuan serta kerjasamanya kami ucapakan terimakasih.

Alue Peunyareng, 24 Maret 2022
Wakil Dekan I,

Dr. Afrizal Tjoetra, M. Si
NIDN 01-0110-7101

Tembusan :
- Mahasiswa
- Arsip

Lampiran 6. Surat Pernyataan Selesai Penelitian

PEMERINTAHAN KABUPATEN ACEH SELATAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA NAGA
Jl. Merdeka Telp. (0656) 21232 Fax (0656) 323308 Tapaktuan 23715
Email : pdamtirtanagatapaktuan@gmail.com

TIRTA NAGA

Tapaktuan, 27 April 2022

Nomor : 690/ 85 /VI/PDAM-AS/2022
Lamp : -
Hal : **Surat Telah Melakukan Penelitian**

Kepada Yth :
Wakil Dekan I
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Teuku Umar
Di
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan perihal permohonan penelitian tugas akhir mahasiswa (Skripsi) yang ditujukan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Unit IKK Trumon Timur, Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan, atas :

Nama	:	Risma Dani
NIM	:	1805905010035
Program Study	:	Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Politik
Judul	:	Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga dalam Meningkatkan Pelayanan di Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan.

Benar bahwasanya mahasiswa bersangkutan telah selesai melakukan penelitian pada tanggal 20 sampai dengan 28 April 2022 di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga Unit IKK Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan.

Demikian dapat kami sampaikan mahasiswa bersangkutan sebagaimana mestinya, Terimakasih.

PDAM Tirta Naga Tapaktuan
Kabupaten Aceh Selatan
Pjs. Direktur

PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SELATAN
PDAM TIRTA NAGA
TAPAKTUAN

NOYER DAUMANSYAH