

**PERAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
TIRTA TAMAN SARI KOTA MADIUN DALAM PELAYANAN  
AIR BERSIH MENURUT EKONOMI ISLAM**

**SKRIPSI**



Oleh :

**Nur Savira**

**NIM 401190293**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
2023**

## ABSTRAK

**Nur, Savira, 2023.** Peran Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Dalam Pelayanan Air Bersih Menurut Ekonomi Islam 1. Skripsi. 2023 Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Tiara Widya Antikasari M.M.

**Kata Kunci:** Air, Pelayanan, Publik, Tarif, Peran

Air merupakan sumber kehidupan manusia, karena tanpa adanya air manusia tidak dapat bertahan hidup. Untuk terus dapat melangsungkan hidup, maka kebutuhan akan air harus selalu terpenuhi. Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan public. Hal ini berbeda dengan PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun yang tugasnya untuk melayani masyarakat untuk melayani air bersih nyatanya ini dikatakan belum efektif seperti kenaikan tarif yang berubah ubah, air yang macet dan air yang keruh.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis, menjelaskan dan mengetahui apa saja peran, faktor dan juga dampak dari Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang pada esensinya adalah mengetahui kejadian atau riwayat asli sebagaimana terbentuknya fakta di lapangan tanpa adanya rekayasa dan upaya untuk melebih-lebihkan atau mengurangi temuan asli penelitian. Sedangkan pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengolahan data terdiri dari tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini adalah Peran Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari harus sesuai dengan kebijakan dalam pengambilan keputusan penetapan tarif dan pelayanan juga harus ditingkatkan serta dalam memenuhi kebutuhan air bersih PDAM berupaya memberikan pelayanan yang transparan dan akuntabilitas. Selain itu, peningkatan pelayanan juga salah satu cara yang harus dilakukan PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun untuk meningkatkan pelayanan agar menjalin hubungan yang baik. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun berupaya untuk melakukan sosialisasi agar memberikan dampak positif bagi pelanggan maupun masyarakat.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

### LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama :

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Nur Savira	401190293	Ekonomi Syariah	Peran Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Dalam Pelayanan Air Bersih Menurut Ekonomi Islam

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 12 April 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah


Dr. Lutfur Prasetyo, S.Ag., M.E.I.  
NIP. 197801122006041002

Menyetujui,



Tiara Widya Antikasari M.M

NIP. 199201012019032045



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini :

Judul : Peran Perusahaan Daerah Air Minum  
Tirta Taman Sari Dalam Pelayanan Air Bersih  
Menurut Ekonomi Islam  
Nama : Nur Savira  
NIM : 401190293  
Jurusan : Ekonomi Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah.

**Dewan Penguji:**

Ketua Sidang  
Unun Roudlotul Janah, M.Ag  
NIP. 197507162005012005

:  
(.....)

Penguji I  
Nurma Fitrianna, M.SM  
NIP. 198908062019032018

:  
(.....)

Penguji II  
Tiara Widya Antikasari, M.M  
NIP. 199201012019032045

:  
(.....)

Ponorogo, 24 Mei 2023

Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo



Dr. H. Euthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.  
NIP. 197207142000031005

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nur Savira

NIM : 401190293

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

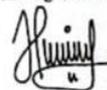
Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi/Tesis : Peran Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun  
Dalam Pelayanan Air Bersih Menurut Ekonomi Islam.

Menyatakan bahwa naskah skripsi/tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen Pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id). Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 29 Mei 2023



Nur Savira

401190293



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nur Savira

NIM : 401190293

Jurusan : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**“ Peran Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Dalam Pelayanan  
Air Bersih Menurut Ekonomi Islam ”**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang saya rujuk sumbernya.

Ponorogo, 12 April 2023

Pembuat Pernyataan,



Nur Savira

NIM 401190293

## DAFTAR ISI

### COVER

<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat penelitian .....	5
E. Studi Penelitian Terdahulu.....	7
F. Metode Penelitian .....	13
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....	13
2. Kehadiran Peneliti.....	14
3. Lokasi Penelitian .....	14
4. Data dan Sumber Data .....	15
5. Teknik Pengumpulan Data.....	18
6. Teknik Pengolahan Data .....	19
7. Keabsahan Data .....	19
G. Sistematika Pembahasan.....	20

BAB II. PERAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DALAM PELAYANAN AIR BERSIH MENURUT EKONOMI ISLAM.....	22
A. Pengertian Pelayanan Dalam Islam .....	22
B. Pelayanan Publik .....	24
C. Pelayanan Menurut Ekonomi Islam.....	25
D. Standar Air Minum .....	28
 BAB III. PERAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA TAMAN SARI DALAM PELAYANAN AIR BERSIH MENURUT EKONOMI ISLAM..	30
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	30
B. Analisis Peran Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Dalam Pelayanan Air Bersih Menurut Ekonomi Islam .....	38
C. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Peran Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Dalam Pelayanan Air Bersih Menurut Ekonomi Islam .....	51
D. Dampak Yang Terjadi Mengenai Peran PDAM terhadap pelanggan...	55
 BAB IV. ANALISIS PERAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DALAM PELAYANAN AIR BERSIH MENURUT EKONOMI ISLAM.....	57
A. Analisis Peran Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Pelayanan Air Bersih .....	57
B. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Peran PDAM Dalam Pelayanan Air Bersih .....	59
C. Analisis Dampak Perusahaan Daerah Air Minum Dalama Pelayanan Air Bersih .....	62
 BAB V. PENUTUP .....	62
1. Kesimpulan .....	62
2. Saran/Rekomendasi .....	63
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>

**LAMPIRAN ..... 68**

**RIWAYAT HIDUP ..... 71**





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Air merupakan sumber kehidupan manusia, karena tanpa adanya air manusia tidak dapat bertahan hidup. Untuk terus dapat melangsungkan hidup, maka kebutuhan akan air harus selalu terpenuhi.<sup>1</sup> Penyediaan air bersih atau air minum yang sehat selalu menjadi tuntutan, tidak terkecuali bagi masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat Kota Madiun. Penyediaan air bersih untuk kelangsungan kehidupan merupakan kebutuhan primer manusia yang tidak bisa digantikan. Ketika kebutuhan tersebut tidak bisa dipenuhi, maka akan timbul mata rantai permasalahan-permasalahan lainnya, seperti kesehatan, lingkungan, kesejahteraan dan sebagainya yang sungguh-sungguh dari pihak yang terkait untuk ketersediaan air bersih, baik secara kualitas maupun kuantitas.

Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena seiring dengan penambahan penduduk maka kebutuhan air tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat.<sup>2</sup> Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan Unit Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dalam proses kegiatannya berorientasi

---

<sup>1</sup>Totok Sutrisno, *Teknologi Penyediaan Air Bersih*, 1987.

<sup>2</sup>Neil A. Cambell, 'BIOLOGI', in *BIOLOGI JILID 1*, 2010.

pada kepentingan bisnis (*profit oriented*) disisi lain juga mempertimbangkan aspek pelayanan sosial (*social oriented*). Dengan misi ganda tersebut manajemen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki sejumlah target yang ingin dicapai dan berupaya dari waktu ke waktu meningkatkan kinerjanya. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mempunyai komitmen untuk melayani pelanggan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan prima yang diberikan.<sup>3</sup> Dengan adanya PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun yang melayani 42.658 pelanggan agar bisa menjalankan fungsinya dalam pelayanan publik terutama dalam bidang pelayanan air bersih, namun adanya fenomena atau permasalahan adanya pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun yang belum efektif kepada masyarakat Kota Madiun, seperti kualitas air yang diberikan masih tergolong kurang bersih, air yang macet dan air yang terkadang mati sesaat, serta kenaikan tarif yang berubah ubah. Bapak Ulil Absor yang beralamatkan di perumahan Josenan sebagai pelanggan juga menyatakan pengaduan mengenai kenaikan tarif air yang berubah-ubah.

---

<sup>3</sup>Pemerintah Republik Indonesia, 'UU No.5 Tahun 1974 Tentang Pemerintah Daerah', 1974, 1-52.

Pelanggan menyatakan bahwa mereka menemukan tarif rekening air menjadi double padahal air yang digunakan hanya sedikit juga pelanggan yang sudah membayar tarif rekening air tetapi air dari PDAM belum mengalir, dan lain sebagainya. Pembayaran tarif rekening air lebih efektif dilakukan di loket pembayaran kantor PDAM Tirta Taman Sari oleh beberapa pelanggan.<sup>4</sup>

Ibu Siti Istiqomah yang beralamatkan Jalan Rokan yang menjadi pelanggan sebagai konsumen yang membeli jasa penyedia air bersih dari PDAM Tirta Taman Sari sering menyatakan pengaduan mereka mengenai kualitas air yang terganggu karena keruh, berbau, dan tidak mengalir. Hal ini disebabkan adanya kegiatan flushing atau pekerjaan rutin yang dilakukan sekali dalam sepekan untuk membersihkan jalur pipa yang membuat setidaknya 10.000 pelanggan mengalami gangguan air keruh. Kemudian proses pemompaan serta pengolahan air yang mengandalkan tenaga listrik. Apabila ada pemadaman listrik dari pihak Perusahaan Listrik Negara (PLN) maka proses pengolahan tersebut juga akan terhenti dan akan bercampur dengan sisa endapan kotoran di pipa air. Lebih lanjut masalah air yang tidak mengalir dari PDAM Tirta Taman Sari disebabkan kerusakan jaringan pipa-pipa air yang mengalami kebocoran hingga putus atau rusak. Subjek dari penelitian ini adalah pelanggan pengguna PDAM Tirta Taman Sari, Kepala

---

<sup>4</sup> Peneliti, Wawancara, 28 Februari 2023

Sub Bagian Produksi, dan Karyawan Bagian Litbang. Objek dari penelitian ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun.<sup>5</sup>

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mondika Yosua B yang berjudul Peran Pemerintah Desa dalam Penyediaan Air Bersih di Desa Kotou. Perbedaannya yaitu permasalahannya di pembangunan DAM untuk memasok air bersih dan teori yang digunakan adalah penyediaan. Ada juga dari penelitian yang dilakukan oleh Sasmita Arief Nugroho yang berjudul Peran PDAM dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Balikpapan yaitu objek nya berbeda dan teori yang digunakan, adapun juga permasalahannya di air yang keruh.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi pada penelitian ini, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai **“Peran Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun Dalam Pelayanan Air Bersih Menurut Ekonomi Islam”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimanaperan PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun dalam pelayanan air bersih di Kota Madiun menurut ekonomi Islam ?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi peran pelayanan air bersih di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun menurut ekonomi Islam ?
3. Bagaimana dampak yang terjadi mengenai peran pelayanan air bersih di

---

<sup>5</sup> Peneliti, Wawancara, 28 Februari 2023

PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun menurut ekonomi Islam terhadap kepuasan pelanggan ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis peran PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun dalam pelayanan air bersih di Kota Madiun menurut ekonomi Islam
2. Untuk menjelaskan faktor yang mempengaruhi peran pelayanan air bersih di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun menurut ekonomi Islam
3. Untuk mengetahui dampak yang terjadi mengenai peran pelayanan air bersih di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun menurut ekonomi Islam terhadap kepuasan pelanggan

### **D. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian tentang peran PDAM Tirta Taman Sari diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun praktis, adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis
  - a. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat sebagai tolak ukur dari wacana keilmuan yang selama ini penulis terima dan pelajari selama berada di institusi pendidikan tempat penulis menuntut ilmu.

b. Secara praktis

Adapun kegunaan dan manfaat dari secara praktis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kalangan mahasiswa dan lapisan masyarakat luas terutama setiap orang yang ingin memperdalam ilmu ekonomi.

2. Manfaat praktis

a. Bagi mahasiswa ekonomi syariah iain ponorogo

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak masukan atau saran, ide dan sumber informasi bagi mahasiswa ekonomi syariah IAIN Ponorogo agar dapat mengikuti perkembangan zaman dalam berbisnis dengan cara pelayanan yang baik dalam melayani pelanggan.

b. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi berguna dan hasil penelitian sebagai bahan referensi bagi mahasiswa IAIN Ponorogo untuk penelitian dimasa yang akan datang.

c. Bagi PDAM

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan dapat menjadikan bahan koreksi.

## E. Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian yang relevan berisi tentang uraian mengenai hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan persoalan yang akan dikaji, Beberapa penelitian yang relevan antara lain :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Mondika Yosua Ba, Wara, Immanuel Jaya “Peran Pemerintah Desa Dalam Penyediaan Air Bersih di Desa Kotou Kecamatan Tanah Siang Selatan”.<sup>6</sup> Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif, serta teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah program dalam pengelolaannya bisa dibilang masih kurang memadai yang mana pemerintah Desa Kotou yang sudah menjalankan program pembangunan air bersih tersebut dengan membangun DAM di tiga titik aliran sungai masih dibilang kurang memadai penyalurannya dalam merawat agar tetap tahan lama.

Persamaan dengan penelitian ini adalah meneliti tentang program pengelolaannya dan memprioritaskan sumber daya air bersih, untuk itu perlu adanya suatu peran bagaimana pelayanan menjalankan perannya dengan baik dalam kebutuhan pelanggan. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah menggunakan variabel penyediaan air dan objeknya di tempat yang berbeda.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Rizki Azwandi “Peran Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra memberikan pelayanan dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Rengat Kabupaten Inragiri Hulu”, jenis penelitian yang

---

<sup>6</sup>Immanuel Jaya Mondika Yosua Ba, Wara, ‘Jurnal’, *Jurnal Administrasi Publik*, VIII.118 (2022), 57–63.

dilakukan adalah metode kualitatif yang menunjukkan riset yaitu data yang tidak dapat diwujudkan dalam bentuk angka angka, teknik pengumpulan datanya yaitu wawancara. Hasil dari penelitian adalah pelayanan penyediaan airbersih dikategorikan kurang baik, ini didasarkan pada beberapa komponen yang kurang baik.<sup>7</sup>

Persamaannya adalah mengenai permasalahannya yaitu tentang pelayanan dalam penyediaan air bersih yang kurang membaik, dan mengambil peran dari perusahaan daerah air minum itu sendiri. Perbedaannya adalah dipenelitian sebelumnya hanya penyediaan, sedangkan di penelitian ini pelayanan yang dilakukan oleh PDAM itu sendiri.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Sasmita Arief Nugroho “ Peran Perusahaan Daerah Air Minum dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Balikpapan Utara Kota Balikpapan”. Hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas air bersih dan kuantitasnya kurang baik karena pelanggan yang tinggal didataran tinggi masih mengeluhkan air yang berjalan sangat pelan, maka dari itu penyediaan air bersih menjadi terhambat.<sup>8</sup>

Persamaan dari penelitian itu adalah bagaimana peran sebuah PDAM dalam menanggapi permasalahan tersebut agar dapat menjalankan kehidupan yang baik dan memberikan kenyamanan bagi pelanggan atau masyarakat.

---

<sup>7</sup>Rizki Aswandi, “Peran Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Tirta Indra Memberikan Pelayanan Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu,” *Jom Fisip* 1, no. 2 (2018): 1–14.

<sup>8</sup>Sasmita Arief Nugroho, ‘Peran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kecamatan Balikpapan Utara, Kota Balikpapan’, *EJournal Administrasi Negara*, 5.2 (2017), 5732–46.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Dita Rahmawati Iriyanti “Peran HUMAS Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum TirtaMarta Yogyakarta”. Hasil dari penelitian tersebut adalah peran humas di PDAM Tirta Marta adalah sebagai komunikator dalam memperlancar alur informasi seperti menerima segala pengaduan atau keluhan pelanggan. Persamaannya adalah sama – sama memberikan komunikasi antara pelanggan dan pihak PDAM agar memperlancar pelayanan.<sup>9</sup>

Keenam, penelitian dilakukan oleh Sri Maharani, Nurhayati Nurhayati, “Peran PDAM Tirta Sari Kota Binjai dalam pengelolaan Bahan Baku Air Minum”. Hasil dari penelitian tersebut adalah peran perusahaan air setempat dalam pengelolaan untuk menguji kelayakan kualitas air minum untuk mengawasi sumber air. Adanya kurang kepedulian masyarakat terhadap lingkungan sekitar.<sup>10</sup>

Ketujuh, penelitian dilakukan oleh Umi Rusada, “Strategi PDAM dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih untuk menunjang Kesehatan Masyarakat Banjarmasin”. Hasil penelitian tersebut adalah ada tiga pokok pernanan PDAM Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan terhadap ketersediaan air bersih yaitu kualitas air, aliran air, dan pemakaian air.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup>Dita Rahmawati Iriyani, ‘Peran HUMAS Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Marta Yogyakarta’, *SKRIPSI*, 2019.

<sup>10</sup>Nurhayati Sri Maharani, ‘Peran PDAM Tirta Sari Kota Binjai Dalam Pengolahan Bahan Baku Air Minum’, *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2.1 (2022), 923–26.

<sup>11</sup>Umi Rusada, ‘Strategi PDAM Dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih Untuk Menunjang Kesehatan Masyarakat Banjarmasin’, *Skripsi*, 2022.

Kedelapan, penelitian dilakukan oleh Elvira Fitriyani Pakpahan, Henny Yulieta Sinurat, Nurhasanah Fauziah Tanjung, “Peran Ombudsman terhadap Perlindungan Konsumen Terkait Lonjakan Tagihan Air PT. PDAM Kota Medan”. Hasil penelitian ini adalah terjadinya pelonjakan tagihan air dikarenakan peralihan sistem yang terjadi karena petugas PDAM tidak mencatat pembacaan meter dengan benar.

Kesembilan, penelitian dilakukan oleh Muhammad Hafiz Fatani, “Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kemuning dalam Menjamin Tersedianya Kebutuhan Air Berkelanjutan Bagi Masyarakat Kota Langsa”. Hasil penelitian tersebut adalah dalam menjamin kebutuhan air secara berkelanjutan, PDAM Keumuneg masih belum maksimal, permasalahan mengenai dimensi pelayanan juga belum optimal karena memiliki hambatan seperti faktor alam dan sistem pengolahan air yang telah rusak.<sup>12</sup>

Kesepuluh, penelitian dilakukan oleh Lissa Opirina, Cut Siciatina Silvia, “Analisis Sistem Penyediaan Air Minum Kecamatan Blangpidie Kabupaten Aceh Barat Daya”. Hasil penelitian tersebut adalah sistem PDAM terdiri dari lima unit yaitu air baku, transmisi, produksi, distribusi dan pelayanan. Tujuannya agar mengetahui usaha penyediaan air minum, melalui penyusunan dokumen survei, analisa dan perencanaan untuk mendukung

---

<sup>12</sup>Helmi Muhammad Hafiz, Fatani, Alfi Rahman, ‘LAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA KEBUTUHAN AIR BERKELANJUTAN BAGI MASYARAKAT’, *JIM FISIP Unsyiah*, 7.3 (2022).

terpenuhnya air minum, membangun sumber air baru dalam rangka mengembangkan SPAM Aceh Barat Daya<sup>13</sup>

Kesebelas, penelitian yang dilakukan oleh Dion Armadi, Aceng Hidayat, Sahat MH Simanjuntak, “Analisis Pengelolaan Air bersih Berkelanjutan Di Kota Bogor”. Hasil penelitian tersebut adalah peran hutan sebagai daerah resapan air, hasil WTP menunjukkan berapa maksimum harga air yang boleh dan mampu dibayar oleh pelanggan PDAM, dalam rangka melindungi Kota Bogor dari kelangkaan air.<sup>14</sup>

Kedua belas, penelitian dilakukan oleh Ahmad Ismail, Eja Armaz Hardi, Firmansyah Noor, “ Analisis Peran Badan Usaha Milik Daerah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah”. Hasil penelitian adalah PDAM Batanghari menggunakan sistem bagi hasil atau keuntungan perusahaan dengan subsidi, yang mana keuntungan tidak disetorkan kepada pemerintah daerah.<sup>15</sup>

Ketiga belas, penelitian dilakukan oleh Feibe Engeline Pijoh, Helmyani AS Tangdialla, Kristianto Menjang, Senden Sakka, Afnike E Goha, Alprince T Kadamehang, Romi Mesra, “Peran Mahasiswa KKN MBKM Dalam Mendukung Pengadaan Air Bersih oleh Pemerintah Kelurahan Wewelen

---

<sup>13</sup>surianti anti, Lissa Opirina, and Cut Siciatina Silvia, ‘Analisis Sistem Penyediaan Air Minum Kecamatan Blangpidie Kabupaten Aceh Barat Daya’, *Journal of The Civil Engineering Student*, 4.2 (2022), 155–61.

<sup>14</sup>Dion Armadi, Aceng Hidayat, and Sahat MH Simanjuntak, ‘Analisis Pengelolaan Air Bersih Berkelanjutan Di Kota Bogor (Studi Kasus: Pdam Tirta Pakuan)’, *Journal of Agriculture, Resource and Environmental Economics*, 2.1 (2019), 1–12 <<https://doi.org/10.29244/jaree.v2i1.25928>>.

<sup>15</sup>Ahmad Ismail, Eja Armaz Hardi, and Firmansyah Noor, ‘ANALISIS PERAN BADAN USAHA MILIK DAERAH DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (Studi Pada PDAM Tirta Batanghari)’, *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 1.4 (2022), 20–34 <<https://doi.org/10.30640/digital.v1i4.360>>.

Berdasarkan PP.122 Tahun 2015”. Hasil penelitian adalah peran mahasiswa antara lain turut berpartisipasi dalam menyediakan dan memasang alat yang dibutuhkan dalam pengadaan air bersih.<sup>16</sup>

Keempat belas, penelitian dilakukan oleh Eko W Purwanto, “Pembangunan Akses Air Bersih pasca Krisis Covid 19”. Hasil penelitian ini adalah adanya krisis justru menjadi peluang untuk lebih mengedapankan air bersih sebagai sektor yang perlu prioritas karena perannya menjadi garda terdepan.<sup>17</sup>

Kelima belas, penelitian dilakukan oleh Muhammad Ari, Ruslan Abdul Ghani, Irmawati Sagala, “Upaya Pemerintah Daerah dalam Menyediakan Layanan Air Bersih di Kecamatan Tebo Tengah Kabupaten Tebo”. Hasil penelitian adalah kendala yang dihadapi adalah dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat berdasarkan indikator pelayanan prima.<sup>18</sup>

## **F. Metode Penelitian**

Metode Penelitian menurut Sugiyono dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, menyatakan bahwa: “Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan atau manfaat tertentu”. Sedangkan menurut Sujoko, Stevanus. Dan Yuliatwati dalam

---

<sup>16</sup>Helmyani Feibe Engeline PIJOH, “Peran Mahasiswa KKN Mbkm Dalam Mendukung Pengadaan Air Bersih Oleh Pemerintah Kelurahan Wewelen Berdasarkan PP No.122 Tahun 2018,” *JUPE, Jurnal Pendidikan Mandala* 2, no. 2 (2018): 189–193.

<sup>17</sup>Eko W Purwanto, ‘Pembangunan Akses Air Bersih Pasca Krisis Covid-19’, *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4.2 (2020), 207–14 <<https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.111>>.

<sup>18</sup>Muhammad Ari, ‘Upaya Pemerintahan Daerah Dalam Menyediakan Layanan Air Bersih Di Kecamatan Tebo Tengah Kabupaten Tebo’, 2020.

bukunya yang berjudul Metode Penelitian Akuntansi dalam Mengungkap Fenomena dengan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif, menyatakan bahwa:“ Metode Penelitian merupakan bagian dari meteorologi yang secara khusus mendeskripsikan tentang cara mengumpulkan dan menganalisis data. secara khusus mendeskripsikan tentang cara mengumpulkan data dan menganalisis data”.

## 1. Jenis Penelitian

### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang pada esensinya adalah mengetahui kejadian atau riwayat asli sebagaimana terbentuknya fakta di lapangan tanpa adanya rekayasa dan upaya untuk melebih-lebihkan atau mengurangi temuan asli penelitian<sup>19</sup>. Objek dalam penelitian ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun yang mengelola pelayanan air bersih di Kota Madiun.

### b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan gambaran metode penelitian yang lebih berfokus pada aspek pengalihan dan mendalam, berkualitas, dan penuh dengan ketelitian. Ada pun pendekatan kualitatif (*qualitative approach*) adalah suatu mekanisme kerja penelitian yang memberikan uraian secara jelas dengan kalimat-kalimat logis, dan sistematis berdasarkan kemampuan dari peneliti untuk menerjemahkan

---

<sup>19</sup>Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Muamalah, Ponorogo : STAIN Po Press, 2010.*

ndata, menghimpun data, hingga melakukan penafsiran agar kualitas data semakin mutakhir.<sup>20</sup>

## 2. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan ataupun lokasi penelitian juga sangat penting dan diperlukan. Maka dari itu, kehadiran peneliti tidak bisa diwakilkan oleh siapapun karena untuk pengumpulan data.

## 3. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian disesuaikan dengan kebutuhan peneliti dengan mencermati tempat penelitian yang relevan sesuai tema penelitian. Penelitian ini dilakukan langsung di lapangan (*field research*) dengan keterlibatan peneliti dalam mendatangi tempat secara langsung menemui informan (PDAM Tirta Taman Sari) yakni Kota Madiun. Alasan pemilihan lokasi penelitian adalah dikarenakan perihal pengelolaan pelayanan air bersih yang dilakukan oleh PDAM masih dikatakan kurang baik.

## 4. Data dan Sumber Data

### a. Data

Data merupakan keterangan asli atau valid berdasarkan dengan sumber asli atau menjelaskan tentang bagaimana gambaran dari subjek maupun objek penelitian. Sedangkan sumber data merupakan keseluruhan informasi yang berasal secara langsung dari keterangan informan melalui perantara pertanyaan-pertanyaan yang diajukan selama masa penelitian. Adapun rinci data yang digunakan untuk memperoleh data dalam

---

<sup>20</sup>Ibrahim, 'Metodolgi Penelitian Kualitatif', in *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2015, p. 52.

penelitian ini adalah sebagai data tentang bagaimana cerita, ungkapan, keluhan, tentang bagaimana faktor apa saja yang bisa mempengaruhi pengelolaan dan pelayanan air bersih.

- a. Data tentang bagaimana peran perusahaan daerah air minum menurut ekonomi islam
- b. Data tentang apa saja faktor yang mempengaruhi peran perusahaan daerah air minum menurut islam
- c. Data tentang dampak yang terjadi mengenai peran perusahaan daerah air minum menurut ekonomi islam

#### **b. Sumber Data**

Dalam penelitian ini menggunakan data primer (data asli) atau data pertama kali yang diperoleh secara langsung oleh peneliti tanpa melalui perantara atau dalam arti lain peneliti hadir secara langsung tanpa diwakilkan. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari wawancara secara langsung dengan pelanggan dan pegawai sub bidang produksi PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun.

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Adapun data dalam penelitian ini, peneliti menemukan beberapa informan yang berhasil untuk diwawancarai yaitu :

a. Bapak Joko Nugroho

Penelitian yang pertama ini berusia 43 tahun. Informan tersebut menjabat di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun sebagai Kasubag Hubungan Langgan. Informan ini sudah hampir 7 tahun bekerja di PDAM.<sup>21</sup>

b. Mbak Fanny Kurnia

Informan kedua ini berusia 26 tahun. Informan tersebut bekerja sebagai staff bagian Hubungan Langgan. Informan ini sudah 2 tahun bekerja.<sup>22</sup>

c. Mas Irza Haryo

Informan ketiga ini berusia 26 tahun. Informan tersebut bekerja dibagian Litbang. Informan ini sudah 4 tahun bekerja.<sup>23</sup>

d. Bapak Heri Purwanto

Informan keempat ini berusia 45 tahun yang bekerja sebagai staff bagian hubungan langgan. Informan ini sudah 6 tahun bekerja.<sup>24</sup>

e. Bapak Purwanto

Informan kelima ini berusia 44 tahun yang bekerja sebagai staff hubungan langgan. Informan ini sudah 5 tahun bekerja.<sup>25</sup>

f. Bapak Siswanto

---

<sup>21</sup>Joko Nugroho, Wawancara, 22 Maret 2023

<sup>22</sup>Fanny Kurnia,. Wawancara, 22 Maret 2023

<sup>23</sup> Irza Haryo, Wawancara, 01 April 2023

<sup>24</sup> Heri Purwanto, Wawancara, 23 Maret 2023

<sup>25</sup> Purwanto, Wawancara, 02 April 2023

Informan keenam ini berusia 43 tahun yang bekerja sebagai Subbagian Hubungan Langganan. Informan ini sudah 7 tahun bekerja.<sup>26</sup>

g. Mas Alvian Candra

Informan ini berusia 25 tahun sebagai pelanggan PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun sejak 2019 yang beralamatkan Jalan Hayam Wuruk.<sup>27</sup>

h. Ibu Diah

Informan ini berusia 29 tahun sebagai pelanggan PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun sejak tahun 2021 yang beralamatkan Jalan Jambu.

i. Pak Adhi

Informan ini berusia 39 tahun sebagai pelanggan PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun sejak 2014.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Secara umum terdapat empat teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam aktivitas penelitian ilmiah yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan atau triangulasi. Adapun penelitian ini menggunakan langkah teknik pengumpulan data yang di antaranya adalah:

a. Wawancara

Wawancara merupakan proses komunikasi dua arah antara satu orang dengan orang lain guna menemukan informasi secara terbuka

---

<sup>26</sup> Siswanto, Wawancara, 02 April 2023

<sup>27</sup> Alvian, Wawancara, 06 April 2023

dan profesional, maka di dalam proses wawancara terdapat pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang dilontarkan perihal konteks penelitian atau tema yang sedang diangkat.<sup>28</sup>

b. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti disertai pencatatan secara sistematis. Dalam penelitian ini observasi dilakukan pada tanggal 21 Maret sampai 26 Maret 2023 pada lingkup hubungan dan interaksi antara pegawai dan pelanggan PDAM Tirta Taman Sari.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis. Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini menyesuaikan dengan konteks penelitian atau lebih bersifat mendukung keberadaan data primer dari wawancara dan observasi.<sup>29</sup>

## 6. Teknik Pengolahan Data

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Berikut adalah penjabarannya:

1. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-

<sup>28</sup>Mudjia Rahardjo, 'Penelitian Manajemen Pendidikan Islam', 1972, 1–15.

<sup>29</sup>Imam Gunawan, 'Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik', 2016, p. 160.

catatan tertulis dilapangan.

2. Penyaji data yaitu sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Melalui data yang disajikan, kita melihat dan akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.
3. Kesimpulan yaitu awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan hasil penelitian harus memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang diajukan, kesimpulan juga harus menghasilkan temuan baru.

#### **7. Teknik Keabsahan Data**

Didalam penelitian ini menggunakan triangulasi waktu dimana penulis berusaha untuk menemukan sebuah data dengan melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik yang lain dalam situasi yang berbeda seperti apabila sebuah wawancara dilaksanakan pagi hari maka hasil yang diperoleh lebih valid karena narasumber masih segar dan selanjutnya menggunakan triangulasi teknik dimana penulis mencari sebuah informasi pada orang yang sama akan tetapi menggunakan teknik yang berbeda seperti data yang diperoleh dari hasil observasi yang selanjutnya dicek dengan hasil wawancara yang telah dilaksanakan.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 bab, di mana masing-masing bab terdiri dari sub-sub yang saling berkaitan. Sistematika pembahasan di dalam penelitian ini diantaranya: bagian awal dalam skripsi berisi halaman judul, pernyataan keaslian tulisan, lembar persetujuan, lembar pengesahan, abstrak, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan bagian akhir skripsi berisi daftar pustaka, lampiran – lampiran, serta riwayat hidup. Bagian Isi keseluruhan Skripsi:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan gambaran umum mengenai pola pemikiran bagi keseluruhan skripsi, meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika di dalam pembahasan yang dilakukan oleh peneliti.

### **BAB II : PERAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DALAM PELAYANAN AIR BERSIH MENURUT EKONOMI ISLAM**

Pada bab ini berisi mengenai landasan teori, yang digunakan penulis sebagai acuan atau pondasi untuk melanjutkan dan menyelesaikan masalah dengan teori yang diambil sebagai acuan atau pijakan dalam menyelesaikan laporan penelitian serta mampu menganalisis data laporan penelitian atau skripsi ini. Isi dari bab ini yaitu tentang teori pelayanan, tujuan pelayanan, prinsip pelayanan, hubungan pelayanan.

### **BAB III : PERAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DALAM PELAYANAN AIR BERSIH MENURUT EKONOMI ISLAM**

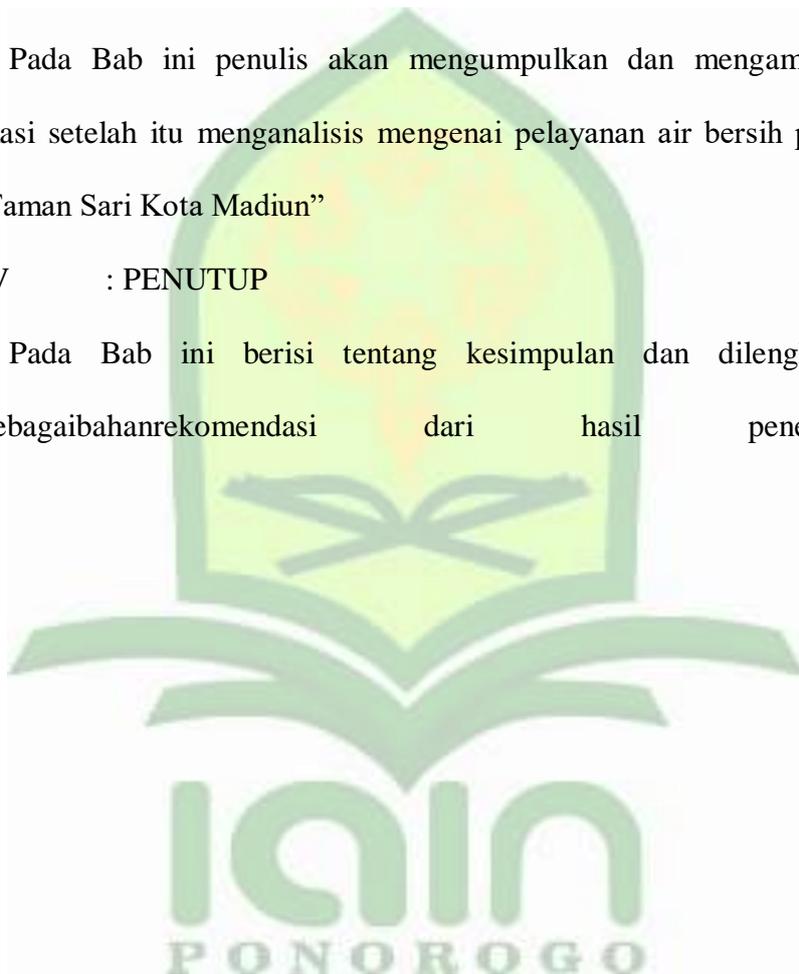
Pada bab ini merupakan objek pembahasan yang di dalamnya dibahas tentang gambaran umum tentang PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun meliputi gambaran umum, gambaran objek, hasil wawancara dan observasi.

#### BAB IV : ANALISIS PERAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DALAM PELAYANAN AIR BERSIH MENURUT EKONOMI ISLAM

Pada Bab ini penulis akan mengumpulkan dan mengamati data dan informasi setelah itu menganalisis mengenai pelayanan air bersih pada “PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun”

#### BAB V : PENUTUP

Pada Bab ini berisi tentang kesimpulan dan dilengkapi dengan saransebagaimana rekomendasi dari hasil penelitianpenulis.



## BAB II

### PERAN DAN PELAYANAN AIR BERSIH MENURUT EKONOMI ISLAM

#### A. Pengertian Pelayanan Dalam Islam

Dalam pelayanan publik ada 2 hal yang perlu diperhatikan sebagai alat pendekatan yang berhubungan dengan etika yaitu “pendekatan *teleologi* dan pendekatan *deontologi*”.<sup>1</sup> Pendekatan teleologi yaitu bertolak dari pemahaman bahwa apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat publik berdasarkan pada nilai kemanfaatan yang akan diperoleh atau dihasilkan, yaitu baik atau buruk dilihat dari konsekuensi keputusan atau tindakan yang diambil secara komprehensif. Tinjauan menurut Islam dalam hal ini sebagaimana Firman Allah dalam al-Qur-an surat at-Taubah ayat 105. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya<sup>2</sup>. Menurut Hassel Nogi S. Tangkulisan, Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung kesejahteraan umum dan membawa manfaat bagi masyarakat secara luas. dalam konteks pelayanan publik, pendekatan ini diukur antara lain dari pencapaian sasaran kebijakan-kebijakan publik seperti pertumbuhan ekonomi, pelayanan kesehatan, kesempatan mengikuti pendidikan,

---

<sup>1</sup>Saiful Arif, *Reformasi Pelayanan Publik*, 2010.

<sup>2</sup>dan Gery Kotler, Philip, *Dasar Dasar Pemasaran*, 2002.

kualitas pelayanan, pemenuhan pilihan-pilihan publik ataupun perwujudan organisasi. Pendekatan ini bermuara pada cara mengembangkan kebaikan bagi diri pejabat dan nilai guna atau mengusahakan yang terbaik bagi publik. Pendekatan deontologi didasarkan atas prinsip-prinsip moral yang harus ditegakkan karena kebenaran yang ada dalam dirinya dan tidak terkait dengan akibat atau konsekuensi dari keputusan atau tindakan yang telah dilakukan.

<sup>3</sup>Pendekatan ini berdasarkan dan belandaskan pada nilai-nilai moral yang mengikat. Dalam dunia empiris, memasukkan nilai-nilai moral kedalam manajemen pelayanan publik adalah hal yang tidak mudah, karena berkaitan dengan upaya untuk merubah pola pikir birokrat yang telah menjwai sebagai pejabat birokrasi. Dalam mengambil kebijakan-kebijakan diharapkan selalu mengedepankan aspek moral sehingga kebijakan tersebut mampu mejadi karakter dan membawa dampak positif bagi masyarakat<sup>4</sup>. Apabila hal ini telah melembaga dalam diri pejabat, maka kemungkinan mereka tidak akan melakukan sesuatu yang sifatnya dapat merugikan negara seperti korupsi, kolusi dan nepotisme. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini seringkali mengabaikan dan mengecewakan rakyat. Secara konseptual, rakyat kecewa pada birokrasi, karena mereka tidak ditempatkan selayaknya sebagai pelanggan yang pantas mendapatkan jasa pelayanan, padahal mereka merasa telah membayar para birokrat itu baik melalui pajak dan lainnya.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup>Drs.Hassel Nogi. S Tangkilisan, *Manajemn Publik*, 2005.

<sup>4</sup>Atep Barata, 'Dasar Dasar Pelayanan Publik', 2004.

<sup>5</sup>Darmasatria, Hendri, "Kualitas Pelayanan" diakses tanggal 23 April 2023

## B. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan public. Dalam pandangan Albrecht dan Zemke kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu system pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (*customers*). Semua manusia terdapat kemampuan guna berkembang dengan situasi dimana mereka bekerja, dengan begitu dibutuhkan dorongan agar dapat meningkatkan semangat kerja. <sup>6</sup>Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Mengacu pada pendapat di atas, menjadi bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Layanan didefinisikan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik<sup>7</sup>. Layanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain dan bukan sekedar bermaksud untuk melayani namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerjasama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan yang baik adalah dapat mengerti keinginan konsumen

---

<sup>6</sup>Musarifah Ikhwana, Yulia Angraini, "ANALISIS MOTIVASI DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU MAGETAN MT HARYONO 01", *Journal of Economics and Business Research*, Vol. 1 No. 2, Juli-Desember 2021: 217-232

dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata konsumen. Karena konsumen yang merasa puas akan kembali dan mereka akan memberitahu orang lain mengenai pengalaman baik tentang pelayanan yang di berikan<sup>7</sup>. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaraannya.<sup>8</sup> Pelayanan publik adalah layanan atau jasa yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, kebersihan, transportasi, perizinan, pajak, dan sebagainya.<sup>9</sup> Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Pelayanan publik harus dijalankan dengan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, efektivitas, efisiensi, dan kesetaraan.<sup>10</sup> Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk menjamin kualitas layanan yang baik, menghindari praktik-praktik korupsi, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif. Namun, hal ini tidak bisa dilakukan sendiri oleh pemerintah saja, peran serta masyarakat juga sangat penting dalam memperbaiki pelayanan publik. Masyarakat dapat memberikan masukan dan saran yang

---

<sup>7</sup>Mansur Aziz, "*PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN ANTARA BANK SYARIAH DENGAN BANK KONVENSIONAL DITINJAU DARI KEPUASAN NASABAH DI KABUPATEN PACITAN*", Jurnal Ekonomi Syariah, Volume 1 Nomer 2 Oktober 2018 P. 87-108

<sup>8</sup>Jennifer Brier and lia dwi jayanti, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, 2020, XXI.

<sup>9</sup>Menteri Pendayagunaan and Aparatur Negara, 'International Monetary Fund', *International Organization*, 6.1 (1952), 121-25  
<<https://doi.org/10.1017/S0020818300016271>>.

<sup>10</sup> Ibid

konstruktif terkait pelayanan publik, serta turut berpartisipasi dalam memantau kinerja pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik, pemerintah dapat melakukan berbagai langkah, seperti peningkatan kompetensi dan kualitas sumber daya manusia, penyederhanaan prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, dan pembentukan lembaga pengawas dan pengaduan masyarakat.<sup>11</sup>

### C. Pelayanan Menurut Ekonomi Islam

فَأَكْبُرُكُمْ عَلَىٰ سَائِرِ الْبَرِّ بِكَمَا عَلَّمْتَهُمْ وَأَهْدَيْتَهُمْ

Artinya : “Katakanlah (Muhammad), “Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing.” Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.”

Pada ayat diatas dikemukakan bahwasanya setiap orang yang beramal dan berbuat sesuai kemampuannya yang artinya seseorang yang beramal penuh dengan ketekunan dan mencurahkan seluruh keahliannya. Melayani dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan yang telah ditetapkan Allah SWT merupakan pelayanan yang Islami. Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah :

- a. Prinsip Tolong Menolong (Ta’awun) mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia sebagaimana dijelaskan dalam ayat al-Qur’an :

---

<sup>11</sup>Sie Infokum and Ditama Binbangkum, ‘Sie Infokum – Ditama Binbangkum’, 2007, 1–14.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ لَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أُمِّيَةَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَنْتَعُونَ فِي  
ضَلَالٍ مُنْرٍ بِهِمْ مَوْرَضُونَ وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرُ مِنْكُمْ شَيْءٌ أَنْ تَقُولُوا مَا نَصَدَّكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ إِمَّا أَنْتُمْ  
تَذُرُّوا أَوْ تَعَاوَنُوا عَلَيْنَا لِيُنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ قُلُوا اتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : *Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (Al-Maidah: 2)*<sup>12</sup>

- b. Prinsip Memberi Kemudahan (At-Tasyir) menyadari bahwa tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syariat Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan.
- c. Prinsip Persamaan (Musawah) manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan diri yang satu yaitu Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاهُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya : *Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal.*

<sup>12</sup> Al-Qur'an,2:5

*Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Mahateliti*

- d. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*) rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti diri sendiri, dimana seseorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik.<sup>13</sup>
- e. Prinsip Kekeluargaan (*ukhuwah*) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam al-quran dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama islam. Sebagaimana tercermin dalam ayat Al-Qur'an suat Al-Hujurat:10 :

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمْ يُكْمَلْ تَقْوَاهُمْ وَاللَّهُ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya : “Orang orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara, sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah kepada Allah, supaya kamu mendapat rahmat”.<sup>14</sup>

#### **D. Standar Air Minum**

Standar kualitas air minum adalah kriteria atau parameter yang digunakan untuk menentukan kualitas air minum yang aman dan layak dikonsumsi manusia. Standar ini disusun berdasarkan hasil penelitian ilmiah dan konsensus internasional oleh berbagai lembaga dan organisasi, seperti

<sup>13</sup> Ibid

<sup>14</sup> Al-Qur'an, 10:49

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) dan Badan Perlindungan Lingkungan Amerika Serikat (EPA).<sup>15</sup>

Beberapa parameter yang umumnya digunakan dalam standar kualitas air minum antara lain:

- a. Mikroorganisme: Parameter ini mencakup bakteri, virus, dan protozoa. Air minum yang aman dan layak konsumsi harus bebas dari mikroorganisme yang dapat menyebabkan penyakit, seperti kolera, tifus, dan diare.<sup>16</sup>
- b. Bahan kimia: Parameter ini mencakup logam berat, pestisida, bahan organik, dan bahan lain yang dapat menyebabkan efek kesehatan yang merugikan pada manusia.
- c. Fisika : Parameter ini mencakup warna, bau, rasa, dan kekeruhan air minum. Air minum yang berkualitas baik harus transparan, tidak berbau, tidak berasa, dan tidak berwarna.
- d. Radiologi: Parameter ini mencakup radon dan bahan radioaktif lainnya yang dapat mengakibatkan efek kesehatan yang merugikan.

Beberapa standar kualitas air minum yang digunakan secara internasional antara lain:

1. Standar Kualitas Air Minum WHO (World Health Organization): merupakan standar internasional untuk kualitas air minum yang digunakan oleh banyak negara di seluruh dunia.

---

<sup>15</sup>RI Menkes, 'Permenkes RI No. 492/Menkes/Per/IV/2010 Tentang Kualitas Air Minum', 2010, pp. 1–9.

<sup>16</sup>J. N. CUMINGS, *Biochemical Aspects., Proceedings of the Royal Society of Medicine*, 1962, LV<[https://doi.org/10.5005/jp/books/11431\\_8](https://doi.org/10.5005/jp/books/11431_8)>.

2. Standar Kualitas Air Minum EPA (Environmental Protection Agency) merupakan standar kualitas air minum yang digunakan oleh Amerika Serikat. Standar Kualitas Air Minum EU (European Union): merupakan standar kualitas air minum yang digunakan oleh negara-negara anggota Uni Eropa. Adapun standar kualitas air minum yang berlaku di Indonesia adalah Standar Kualitas Air (SKA) yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI. SKA ini meliputi parameter-parameter yang harus dipenuhi untuk menjamin kualitas air minum yang aman dan layak dikonsumsi manusia.



### **BAB III**

## **PERAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA TAMAN SARI KOTA MADIUN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH MENURUT EKONOMI ISLAM**

### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kota Madiun merupakan daerah dengan laju pembangunan cukup pesat sehingga diperlukan pengelolaan air bersih yang optimal untuk memenuhi tingkat kebutuhan penduduknya. Kebutuhan air bersih di Kota Madiun seluruhnya dipenuhi dengan sistem perpipaan. Keseluruhan sistem penyediaan air bersih yang kurang optimal, diduga akan mempengaruhi tingkat pelayanan air bersih di Kota Madiun. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi pengelolaan sistem penyediaan air bersih. Perumda Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun beralamatkan Jalan Sulawesi No.18 Kartoharjo, Kecamatan Kartoharjo, Kota Madiun, Jawa Timur. Perumda KotaMadiun didirikan berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Madya Daerah Tingkat II Madiun Nomor 8 tahun 1977 dan dirubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun No 13 Tahun 2001. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun. Perusahaan Daerah Air Minum Kota Madiun adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang memproduksi air bersih.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Data Profil PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun

Dalam pemasarannya perusahaan melakukan kegiatan dengan cara menyalurkan air bersih ke rumah-rumah tangga, perusahaan-perusahaan industri, lembaga-lembaga sosial dan sebagainya. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun juga memproduksi air yang siap untuk dikonsumsi oleh masyarakat tetapi masih disebagian perumahan yang sudah menggunakannya.

Proses produksi air di PDAM ini menggunakan air dalam perusahaan ini sendiri dan layanan jasa nya untuk melayani pembayaran dan keluhan keluhan pelanggan. Proses awal mengisi galonnya yaitu masuk kedalam ruangan yang sangat steril dan juga wajib menggunakan sarung tangan dan masker. Sedangkan layanan jasanya, yaitu melayani pembayaran di kasir dan juga keluhan tagihan pembayaran.<sup>2</sup>

### **1. Sejarah PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun**

PDAM Kota Madiun didirikan berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Madya Daerah Tingkat II Madiun Nomor 8 Tahun 1977 dan dirubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun No 13 Tahun 1977 dirubah lagi dengan Peraturan Daerah Kota Madiun No 17 Tahun 2001 dan terakhir diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun No 11 Tahun 2011. Berdasarkan Keputusan Walikota Madiun No. 539-401.501/219/2014 tertanggal 01 September 2014 Nama dan Logo PDAM Kota Madiun berubah menjadi PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun. PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun merupakan Badan Usaha milik Pemerintah Kota Madiun yang melayani distribusi penyedia air bersih di Kota Madiun yang berlokasi di Jl. Sulawesi No.18 Madiun.

---

<sup>2</sup>Ibid

<sup>3</sup>Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Taman Sari Kota Madiun merupakan Badan Usaha milik Pemerintah Kota Madiun. Berkantor pusat di Jalan Sulawesi no. 18, perusahaan ini bergerak dalam penyedia air bersih di wilayah Kota Madiun. Wilayah tersebut meliputi 3 kecamatan, yaitu Kecamatan Kartoharjo, Kecamatan Manguharjo, dan Kecamatan Taman. Saat ini Perumdam Tirta Taman Sari memiliki 135 pegawai untuk melayani 38.000 pelanggan.

Adapun makna Logo dari PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun yaitu sebagai berikut :

- a. Tetesan air merepresentasikan PDAM Kota Madiun sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan air bersih untuk pemenuhan kebutuhan air masyarakat khususnya Kota Madiun
- b. Gelombang air yang menyerupai tangan menggambarkan pelayanan prima yang diberikan oleh PDAM Kota Madiun dalam melayani masyarakat dengan tanggap, sigap dan santun.
- c. Tunas berkuncup tiga memiliki arti pertumbuhan

## **2. Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun**

Untuk mengelolah Perusahaan Daerah Air Minum dengan baik dan optimal, terutama terhadap semua masyarakat yang menggunakan air dari PDAM, maka perusahaan menerapkan manajemen yang dituangkan dalam bentuk

---

<sup>3</sup> Ibid

struktur organisasi, dimana merupakan sarana yang sangat penting untuk menjalankan fungsinya.<sup>4</sup>

#### **a. Direktur**

Tanggung jawab dan wewenang Direktur adalah :

- 1) Direktur memimpin pelaksanaan tugas pokok dan fungsi PDAM
- 2) Direktur wajib memimpin dan mengelola PDAM secara profesional sehingga dapat mendatangkan kontribusi pendapatan pada daerah
- 3) Dalam memimpin pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tersebut Direktur mempunyai tugas sebagai berikut :
  - a) Memimpin dan mengendalikan semua kegiatan perusahaan
  - b) Merencanakan dan menyusun program kerja perusahaan
  - c) Melaksanakan pengelolaan kekayaan PDAM
  - d) Melaksanakan pembinaan administrasi umum, teknik, keuangan, kepegawaian serta melaksanakan pengawasan dan pengembangan PDAM
  - e) Mewakili PDAM baik didalam maupun diluar pengendalian
  - f) Menyampaikan laporan secara berkala mengenai seluruh kegiatan PDAM kepada Bupati melalui Badan Pengawas
  - g) Mengevaluasi kinerja PDAM<sup>5</sup>
  - h) Menyelesaikan kewajiban PDAM yang menjadi tanggungjawabnya

---

<sup>4</sup> Bapak Suyoto, Wawancara tanggal 21 Maret 2023

<sup>5</sup>ibid

**b. Bagian Umum**

Bagian Umum dan mempunyai tugas pokok membantu Direktur dalam melaksanakan tugas pokok perusahaan dibidang umum :

- 1) Pelaksanaan pembinaan kearsipan dan administrasi kepegawaian
- 2) Pelaksanaan urusan rumah tangga, perlengkapan dan inventaris perusahaan/kantor
- 3) Pelaksanaan tata usaha dokumen persuratan perusahaan

**c. Bagian Teknik**

Bagian Teknik mempunyai tugas pokok membantu Direktur dalam melaksanakan tugas pokok perusahaan dibidang teknik. Bagian Teknik dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana yang dimaksud, maka Bagian Teknik mempunyai fungsi:<sup>6</sup>

- 1) Menjaga kelangsungan dan kualitas produksi serta kelancaran pendistribusian
- 2) Pengaturan pemasangan jaringan distribusi
- 3) Pengkoordinasian dan pengendalian kegiatan-kegiatan di bidang perencanaan teknik, konstruksi, produksi, distribusi dan perawatan teknik serta pemeliharaan instalasi produksi, sumber mata air dan sumber air permukaan tanah<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Irza Haryo, Wawancara 22 Maret 2023

<sup>7</sup> Bapak Siswanto, Wawancara 21 Maret 2023

**d. Sub Bagian Keuangan**

- 1) Melaksanakan administrasi dan pengelolaan keuangan PDAM
- 2) Menyusun laporan keadaan keuangan PDAM
- 3) Menyusun evaluasi pelaksanaan kegiatan perusahaan di bidang keuangan
- 4) Menyusun rencana kerja, rencana pendapatan dan anggaran belanja PDAM
- 5) Menyusun perencanaan pendapatan dan pengeluaran PDAM

**e. Sub Bagian Langganan**

Bagian langganan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemasaran produk serta pemakaian air, penagihan pemakaian air oleh pelanggan serta pengaduan dari pelanggan.

- 1) Mengurus dan mengelola data para pelanggan
- 2) Mengadakan perhitungan pemakaian air, merencanakan, membuat, meneliti, mengatur dan mengawasi perputaran rekening air, non air dan denda
- 3) Melaksanakan penyelesaian pengaduan pelanggan tentang rekening pemakaian air
- 4) Menyelenggarakan dan melaksanakan penagihan rekening air dan mendadari pelanggan yang belum membayar sampai dengan batas waktu yang ditentukan

**f. Sub Bagian Kesekretariatan dan Personalia**

- 1) Melaksanakan administrasi, kesejahteraan dan pembinaan pegawai
- 2) Mengelola administrasi mutasi dan tata usaha kepegawaian<sup>8</sup>

**g. Sub Bagian Gudang**

- 1) Menginventarisasi barang-barang milik perusahaan,
- 2) Mengurus administrasi penerimaan dan pengeluaran barang-barang digudang serta mengurus penyediaan,<sup>9</sup>
- 3) Penerimaan dan penyimpanan barang-barang di gudang

**h. Sub Bagian Produksi**

- 1) Merencanakan pengembangan produksi air,
- 2) Melaksanakan analisa kimia dan bakteriologi untuk menghasilkan kualitas yang standar,
- 3) Mengawasi penggunaan bahan kimia dan bahan lain oleh laboratorium untuk proses produksi

**i. Sub Bagian Transmisi Dan Distribusi**

- 1) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian aliran air pada pipa transmisi, distribusi dan sambungan pelanggan
- 2) Melaksanakan survei dan pengendalian kebocoran pada pipa transmisi, distribusi dan sambungan kepada pelanggan
- 3) Melaksanakan pengawasan dan mengadakan pengecekan bangunan pada jalur transmisi dan distribusi

---

<sup>8</sup> Data Profil PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun

<sup>9</sup> ibid

- 4) Melaksanakan pengecekan instalansi sambungan pelanggan serta menghimpun data sambungan pelanggan berada pada daerah pelayanan<sup>10</sup>

**j. Sub Bagian Perencanaan Teknik**

- 1) Melaksanakan pendataan dan inventarisasi sumber air baku dan air permukaan di Kabupaten Luwu Utara yang akan diproduksi PDAM
- 2) Melaksanakan peningkatan kualitas dan kuantitas pengelolaan produk air minum secara optimal
- 3) Melaksanakan pengumpulan data calon pelanggan untuk perencanaan pengembangan pelayanan air minum

**k. Sub Bagian Laboratorium**

- 1) Melaksanakan penyusunan data statistik produksi dan distribusi air secara berkala
- 2) Melaksanakan pengelolaan air baku yang diproduksi Perusahaan untuk disalurkan pada pelanggan
- 3) Melaksanakan pengendalian kualitas dan kuantitas produksi air
- 4) Melaksanakan perawatan dan pemeliharaan bangunan sumber dan instalansi<sup>11</sup>
- 5) Melaksanakan penelitian secara berkala berdasarkan analisis laboratorium untuk mengendalikan mutu air yang memenuhi kualitas standar kesehatan.

**3. Visi, dan Misi PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun**

---

<sup>10</sup>Irza Haryo, Wawancara 21 Maret 2023

<sup>11</sup> ibid

Visi :<sup>12</sup>

Dalam visinya, PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun memiliki tujuan utama, yaitu “Menjadi Perusahaan yang Sehat, Mandiri dalam Pelayanan”.

Misi :

Memberikan Pelayanan Terbaik kepada Pelanggan dan Kontribusi kepada Pemerintah sebagai Perusahaan yang Sehat.

### **1. Data Peran Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Dalam Pelayanan Air Bersih Menurut Ekonomi Islam**

. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang menjalankan usaha distribusi air bersih ke pelanggan dituntut untuk menjaga citra perusahaan (*corporate image*), jangan sampai terjadi implikasi negatif yang dapat mengurangi citra perusahaan dimata pelanggannya. Maka dari itu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) harus berperan aktif dalam melayani pelanggan atau masyarakat, karena keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dengan terlaksananya peran perusahaan dalam melayani masyarakat. Karena peran suatu perusahaan sangat dituntut untuk mencapai target dan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>13</sup>

#### **1. Kebijakan PDAM**

Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu. Kebijakan berbeda dengan

<sup>12</sup>Data Profil Visi Misi PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun

<sup>13</sup> Heri Purnwanto, Wawancara 22 Maret 2023

peraturan dan hukum. Jika hukum dapat memaksakan atau melarang suatu perilaku (misalnya suatu hukum yang mengharuskan pembayaran pajak penghasilan), kebijakan hanya menjadi pedoman tindakan yang paling mungkin memperoleh hasil yang diinginkan.<sup>14</sup>

Prinsip perhitungan dalam penyesuaian tarif adalah keterjangkauandan keadilan, mutu pelayanan, pemenuhan biaya secara penuh, efisiensi pemakaian air, transparansi dan akuntabilitas, dan perlindungan air baku. Tarif dikatakan terjangkau, apabila pembayaran air oleh pelanggan tidak melebihi 4 persen dari pendapatan masyarakat untuk pemakaian kebutuhan dasar dalam satu bulan. Kebutuhan dasar di peruntukkan untuk memenuhi kebutuhan yakni masak, mencuci, mandi, salat, dan lain-lain adalah sebesar 60 liter per orang per hari dengan asumsi jumlah penghuni 1 rumah tangga 6 orang. Jadi kebutuhan besar dapat dihitung yakni = 10.800 liter per RT per bulan atau sama dengan:10 M<sup>3</sup> per bulan per RT. Jadi kalau seorang pelanggan berpenghasilan satu bulan yang didasarkan pada upah minimum propinsi sebesar Rp1.375.000, maka untuk membayar uang air yang boleh dikenakan maksimal 4 persen x Rp 1.375.000 = Rp 55.000.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Direktur PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun :<sup>15</sup>

"Pertumbuhan biaya berlangganan air per tahun di PDAM Kota Madiun dapat bervariasi tergantung pada wilayah dan regulasi yang berlaku dimasing-masing daerah. Setiap PDAM memiliki tarif yang ditentukan

---

<sup>14</sup> Suyoto, Wawancara 22 Maret 2023

<sup>15</sup>ibid

oleh pemerintah daerah setempat dan biasanya direview setiap tahun untuk mengakomodasi inflasi dan biaya operasional yang meningkat. Namun, sebagai contoh, pada tahun 2021, di beberapa wilayah di Indonesia, tarif air PDAM Kota Madiun memiliki kenaikan sekitar 3-10% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Namun, perlu diingat bahwa tarif ini dapat berbeda-beda tergantung pada wilayah dan kondisi setempat. Oleh karena itu, untuk informasi yang lebih akurat, sebaiknya cek dengan PDAM setempat untuk mengetahui informasi terkait tarif air dan pertumbuhan biayanya di wilayah tersebut". (Wawancara, 22 Maret 2023)

Dalam prosedur pelanggan masyarakat ingin menjadi pelanggan PDAM harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan Perusahaan. Dalam pemasangan baru ada beberapa tahap yang harus dilalui yaitu Perusahaan Daerah Air Minum melakukan survey kepada calon pelanggan. Hasil survey tersebut digunakan sebagai dasar pembuatan gambar atau denah dan perhitungan rencana anggaran biaya yang akan dikenakan pada pelanggan.<sup>16</sup>

Ada syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi oleh masyarakat bila ingin menjadi pelanggan PDAM. Syarat tersebut terdiri dari 2 hal yaitu syarat administratif dan syarat teknis, syarat administratif antara lain menyerahkan foto copy KTP, mengisi blangko pendaftaran, dan membayar biaya pendaftaran. Sedangkan syarat teknisnya meliputi lokasi pelanggan

---

<sup>16</sup>Suyoto, Wawancara 22 Maret 2023

terjangkau dari jaringan pipa PDAM, tekanan air sampai ke pelanggan baik atau memungkinkan, serta termasuk dalam peta situasi yang diajukan untuk dipasang sambungan. Dalam rangka untuk meningkatkan minat calon pelanggan maka PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun memberikan berbagai kemudahan bagi calon pelanggan baru. Hasil wawancara dengan Bapak Suyoto selaku direktur utama :

"apabila syarat-syarat yang telah ditetapkan sudah dipenuhi oleh pelanggan baru, maka kami akan segera melakukan pemasangan baru setelah mensurvei lokasi yang akan dipasang pipa dan pihak perusahaan sudah melaksanakan tugasnya".

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) harus cepat melayani pelanggan baru demi kelancaran pekerjaan dan harus terus diigatkan lagi agar bisa menjadi contoh yang baik bagi perusahaan pemerintah lainnya. Akan tetapi hal ini tidak sesuai dengan hasil wawancara dengan salah seorang pelanggan Alvia Candra dalam kesempatan wawancara menyatakan :<sup>17</sup>

" Menurut saya Perusahaan Daerah Air Minum belum bisa menagani secara cepat pelayanan pemasangan baru karena saya sudah lama mendaftar untuk menjadi pelanggan tetapi saat ini saya juga belum mendapatkan kepastian kapan kami dapat menikmati air PDAM, Perusahaan Daerah Air Minum beralasan bahwa menunggu pendaftaran pelanggan yang lain dalam area yang sama". Hal serupa

---

<sup>17</sup>Alvia Candra, Wawancara 24 Maret 2023

pun dikatakan oleh Ibu Ida<sup>18</sup> selaku calon pelanggan PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun yang menyatakan :

“kami sudah memenuhi syarat untuk menjadi pelanggan baru akan tetapi, sampai saat ini kami belum juga mendapat kepastian kapan kami bisa menggunakan air PDAM” .

Pemaparan jawaban diatas menunjukkan bahwa apa yang dilakukan pihak Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun Utara tidak sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan dan ini membuktikan bahwa PDAM belum bisa memberikan pelayanan yang baik dalam melayani pelanggankhususnya pelanggan baru.

## 2. Pelayanan PDAM

Pada dasarnya pelayanan PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun adalah memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat, untuk mendukung kegiatan pemenuhan air bersih PDAM berupaya memberikan pelayanan yang transparan dan akutabilitas.<sup>19</sup>

### a. Transparansi

Transparansi pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk menciptakan kualitas. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat mulai dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan

---

<sup>18</sup>Siti Hamidah, Wawancara 27 Maret 2023

<sup>19</sup>Suyoto, 22 Maret 2023

pengendalian yang mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.<sup>20</sup>

Pelayanan PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun yang terbuka dan transparan maksudnya adalah terbuka terhadap segala kritik dan saranmaupun keluhan masyarakat serta menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan, serta menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat atau pelanggan menyampaikan keluhan, kritik ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat atau pelanggan secara proaktif. PDAM berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan terbuka baik di pusat maupun di kantor cabang. Transparansi pelayanan PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun harus sederhana, tidak berbelitbelit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan misalnya tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindahpindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai termasuk sarana telkomunikasi dan informatika. Untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan maka setiap unit PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun menginformasikan atau

---

<sup>20</sup>Siswanto, 24 Maret 2023

mempublikasikan prosedur pelayanan, persyaratan, biaya, waktu, dan lokasi pelayanan.<sup>21</sup>

Hal ini terungkap dari hasil wawancara dengan Mas Irza selaku StaffBagian Litabang PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun yang menyatakan :

“Salah satu sarana yang disediakan oleh PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah dengan menyediakan loket pembayaran di setiap kecamatan, dengan adanya layanan tersebut maka pelanggan tidak lagi repot ke kantor pusat.”. (Wawancara, 22 Maret 2023)<sup>22</sup>

Namun hal berbeda diungkapkan oleh Rifan<sup>23</sup> salah seorang pelanggan PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun yang dalam kesempatan wawancara menyatakan bahwa :

“sebagai pelanggan saya merasa belum puas dengan tersedianya loketpembayaran dan layanan keluhan karena kami masih sering antri untuk membayar tagihan air karena loket pembayaran hanya disediakan satu tempat di setiap kecamatan, padahal jumlah pengguna air bersih PDAM sudah sangat banyak”. (Wawancara, 21 Maret 2023)

#### b. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau menjawab dan menerangkan atas pelayanan

---

<sup>21</sup> Adhi, Wawancara 23 Maret 2023

<sup>22</sup> Irza Haryo, Wawancara 22 Maret 2023

<sup>23</sup> Rifan, Wawancara 21 Maret 2023

yang diberikan seseorang kepada pihak yang membutuhkan pertanggung jawaban. Akuntabilitas publik merupakan kewajiban pejabat publik untuk memberi penjelasan, keterangan, dan jawaban baik diminta atau tidak kepada publik apa yang telah, sedang dan yang akan dilakukan oleh para pejabat publik. Penjelasan, keterangan, dan jawaban tersebut harus disampaikan secara terbuka dan transparan kepada publik dengan tujuan agar masyarakat menjadi tahu tentang apa yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintah.

Akuntabilitas dari PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiu merupakan bentuk pertanggung jawaban atas penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat kepada pihak yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban tersebut. Hal ini terungkap dari wawancara dengan Bapak Suyoto selaku Direktur PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun, dalam kesempatan wawancara menyatakan :<sup>24</sup>

“Akuntabilitas itu penting. Kami kan organisasi publik yang perlu menyampaikan laporan keuangan yang transparan kepada pemerintah daerah, DPRD dan juga masyarakat” (wawancara, 23 Maret 2023).

Selain itu Bapak Suyoto juga menyatakan pendapatnya mengenai laporan keuangan yang disajikan oleh PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun hal ini diketahui dari hasil wawancara yang menyatakan :

---

<sup>24</sup>Suyoto, Wawancara 23 Maret 2023

“untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas dari laporan kami, maka kami menggunakan auditor independen dari Kantor Akuntan Publik rekan kami, yang bertugas melakukan audit dari laporan keuangan kami, inilah salah satu bentuk tugas kami untuk diaudit secara profesional oleh auditor independen sehingga semua elemen masyarakat mengetahui akuntabilitas kami” (wawancara, 21 Maret 2023).

Wawancara dengan Ibu Diah selaku pelanggan mengenai akuntabilitas dari PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun yang menyatakan :<sup>25</sup>

“Kalau mengenai laporan keuangan dari PDAM saya tidak tahu, entah untung atau rugi saya juga tidak tahu, dan saya sendiri tidak tahu masalah itu” (wawancara, 20 Maret 2023).

Sementara itu Bapak Joko Nugroho<sup>26</sup> selaku KaBag Langganan PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun, dalam kesempatan wawancaranya menyatakan bahwa pada dasarnya PDAM harus memenuhi enam syarat dalam pemberian layanan kepada pelanggan, untuk menjaga akuntabilitas PDAM, berikut hasil wawancaranya :

“Sebagai perusahaan milik daerah , maka PDAM harus berkeadilan, artinya semua elemen masyarakat berhak mendapatkan pelayanan air bersih, namun tidak boleh dibebankan sama. Pemakaian lebih besar, harus berbeda tarifnya dengan pemakaian kecil atau menengah. Syarat kedua, adalah peningkatan

---

<sup>25</sup> Diah, Wawancara 20 Maret 2023

<sup>26</sup> Joko Nugroho, Wawancara 24 Maret 2023

mutu pelayanan “kami minta PDAM mampu menaikkan debit air agar pelanggan terlayani secara baik., jangan sampai pelanggan tidak kebagian air. Ketiga, efisiensi dimana tingkat kehilangan air harus diminimalkan. Syarat keempat, adalah pemulihan biaya.Maksudnya PDAM tidak terlalu berorientasi mencari keuntungan. Sebaliknya kenaikan tarif dimaksudkan untuk merecovery biaya operasional karena inflasi, merehabilitasi fasilitas agar kebocoran teknis turun, pemeliharaan dan membayar cicilan utang. Kelima, transparansi dan akuntabilitas. Artinya, publik harus mengetahui cara perhitungan tarif, alokasi untuk meningkatkan kinerja dan keenam, perlindungan air permukaan. PDAM harus mengalokasikan dan untuk recovery lingkungan hidup yang menjadi sumber air. (wawancara, 24 Maret 2023).

### 3. Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM

Perubahan dalam dunia usaha yang semakin cepat mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani pelanggan. Masalah pokok yang dihadapi perusahaan-perusahaan saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang. Perubahan teknologi informasi yang berkembang cepat, mengharuskan berbagai perusahaan dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pelanggan, sehingga pelanggan puas dan akan bertahan berlangganan. Untuk menjawab masalah

tersebut, pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan<sup>27</sup> untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Dalam pemasaran modern, paradigma pemasaran telah bergeser, tidak hanya menciptakan transaksi untuk mencapai keberhasilan pemasaran tetapi perusahaan juga harus menjalin hubungan dengan pelanggan dalam waktu yang panjang. Sosialisasi yang diadakan PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun disambut baik oleh masyarakat. Pendekatan pelayanannya melalui informasi yang disampaikan secara langsung kepada masyarakat yang telah menjadi pelanggan PDAM maupun yang belum dan berkeinginan menjadi pelanggan PDAM dapat mengetahui serta menyampaikan pertanyaan-pertanyaan tentang PDAM. Seperti air mati pada pagi hari maupun sore hari (pemakaian puncak) air PDAM tidak mengalir dan hal ini menjadi bahan evaluasi bagi PDAM untuk memperbaiki pengaturan pengaliran Distribusi sehingga pengaliran dapat dinikmati secara continue baik kuantitas maupun kualitasnya. PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun mengharapkan kepada masyarakat yang ingin menjadi pelanggan dapat melakukan permohonan secara kolektif dan hal ini sebagai bahan program untuk pengembangan jaringan perpipaan bagi wilayah yang belum terpasang jaringan pipa distribusi saat ini. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Suyoto selaku Direktur PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun yang menyatakan :<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup>Heri, Wawancara 22 Maret 2023

<sup>28</sup>Suyoto, Wawancara 27 Maret 2023

“Dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat minimal kami melakukan satu kali sebulan di setiap desa, dan itu kami lakukan agar dapat mendengar langsung keluhan pelanggan dan meninjau apa saja kendala yang dialami oleh pelanggan: (wawancara, 27 Maret 2023).

Hasil wawancara dilakukan oleh penulis dengan Bapak Siswanto selaku Sub Bagian Umum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun, mengatakan bahwa :

“Kami selaku staf PDAM selalu berusaha mencari pembaharuan untuk melayani pelanggan dan kami sadar bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan bagi pelanggan, maka dari itu kami akan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat atau pelanggan merasa puas” (wawancara, 26 Maret 2023).<sup>29</sup>

Berikut hasil wawancara dengan salah seorang pelanggan Adhi yang menyatakan bahwa :

“Sosialisasi yang diadakan oleh PDAM belum efektif karena belum menyeluruh kepada semua pelanggan, mengapa saya katakan demikian, karena sosialisasi diadakan hanya sekali sebulan dan tidak ditentukan tanggal berapa, jadi banyak masyarakat yang tidak mengetahui sosialisasi yang diadakan oleh pihak PDAM” (wawancara, 01 April 2023).<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup>Siswanto, 26 Maret 2023

<sup>30</sup> Adhi, 01 April 2023

Hal serupa pun diungkapkan oleh Bapak Nanang selaku pelanggan yang dalam kesempatan wawancara mengatakan :<sup>31</sup>

“Kami setuju dengan program PDAM tentang sosialisasi kepada masyarakat mengenai air bersih, namun kalau bisa ditingkatkan lagi karenamasih banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang air bersih, dan itu sering terjadi misalnya kemacetan air, air keruh, bau bahkan berwarna kuning” (wawancara 25 Maret 2023).

#### 4. Pelayanan Ekonomi Islam

Dalam pandangan ekonomi Islam pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam sistem ekonomi Islam. Sebab dengan pelayanan yang prima maka berefek kepada kepuasan pelanggan. Jika pelanggan puas maka omset yang didapatkan akan bertambah, sehingga keuntungan yang besar akan di dapat oleh perusahaan. Jika terjadi pelayanan yang tidak baik dari ketentuan akad perjanjian menjadi pelanggan, berarti hak sebagai pelanggan telah dirugikan, maka hal tersebut telah bertentangan dengan konsep ekonomi Islam yakni saling menguntungkan dan tidak ada yang dirugikan.

Dalam, Islam melalui Al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 159<sup>32</sup> telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada obyek dakwah (customer/pelanggan). Berdasarkan ayat tersebut, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila beradadisampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak

---

<sup>31</sup> Nanang, Wawancara 25 Maret 2023

<sup>32</sup> Al-Qur'an, 3:159

mampu memberikan rasa aman dengan kelemahlebutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima. Hal ini juga disampaikan oleh Mas Irza Haryo<sup>33</sup> selaku karyawan bagian Litbang:

"pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani, melainkan melayani sepenuh hati sehingga orang akan merasa nyaman" (Wawancara, 26 Maret 2023).

### **C. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi PeranPerusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Dalam Pelayanan Air Bersih Menurut Ekonomi Islam**

Faktor pendukung dan penghambat PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun antara lain :

#### 1. Faktor pendukung

##### a. Aspek Ekonomi

Aspek ekonomi sebagai faktor pendukung kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun terdiri dari :

- 1) Pola Pemakaian Air Pelanggan Cukup Tinggi Pola pemakaian air dari pelanggan yang cukup tinggi membuat kinerja PDAM semakin baik, hal ini dikarenakan untuk mencukupi kebutuhan air dari pelanggan maka PDAM dituntut untuk meningkatkan kinerjanya baik dari segi

---

<sup>33</sup>Irza Haryo, Wawancara 26 Maret 2023

teknis maupun operasional guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini terungkap dari hasil wawancara dengan Pak Heri selaku Staff Bagian Langganan, yang menyatakan :

“Rata-rata konsumen dalam memakai air cukup tinggi, inilah yang menyebabkan kami dituntut untuk bekerja keras dalam rangka memenuhi pola konsumsi air dari pelanggan, dan terus terang hal tersebut menjadi pendorong bagi kami untuk terus bekerja demi kepuasan pelanggan” (Wawancara, 23 Maret 2023).<sup>34</sup>

Hal ini juga diperkuat oleh Bapak Joko Nugrohoselaku Kepala Bagian Langganan yang dalam kesempatan wawancaranya mengatakan:

“pemakaian rata-rata konsumen di sini cukup tinggi, saya lihat rata-rata pemakaian konsumen jarang yang menurun pembayarannya, hal ini tentu menyenangkan kami tetapi juga mendorong kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi”(Wawancara, 02 April 2023).<sup>35</sup>

## 2) Tingginya Kebutuhan Masyarakat

Kebutuhan masyarakat Kota Madiun terhadap air bersih cukup tinggi. Hal ini disebabkan karena air bersih termasuk kebutuhan dasar masyarakat. Sedangkan untuk mendapatkan air bersih yang layak konsumsi masih cukup sulit didapatkan, mengingat kondisi yang

---

<sup>34</sup>Heri, Wawancara 23 Maret 2023

<sup>35</sup>Joko Nugroho 02 April 2023

cenderung kering. Oleh sebab itu sebagian besar masyarakat menggunakan air dari PDAM untuk mencukupi kebutuhan air sehari-hari. Kebutuhan masyarakat akan air bersih yang cukup tinggi ini, akan mempengaruhi daya beli masyarakat terhadap air bersih itu sendiri. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Suyotoselaku Direktur PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun, menyatakan bahwa:

“Kondisi geografis kami yang merupakan daratan rendah sebenarnya menjadi potensi besar bagi kami karena masyarakat akan membutuhkan air bersih untuk konsumsi sehari-hari, ini menjadi tugas kami untuk menyediakan air walaupun kami juga berupaya secara sosial untuk memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat”(Wawancara, 23 Maret 2023).<sup>36</sup>

b. Aspek Sumber Daya

Aspek sumber daya dari sisi masyarakat adalah potensi jumlah penduduk di Kota Madiun. Cakupan pelayanan juga merupakan indikator keberhasilan PDAM dalam melayani kebutuhan air bersih masyarakat. Jumlah penduduk dalam kota tentu menjadi potensi yang besar bagi PDAM dalam rangka meningkatkan jumlah pelanggannya.

Hal ini diketahui dari hasil wawancara dengan Bapak Suyoto selaku Direktur PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun, menyatakan bahwa :

---

<sup>36</sup> Suyoto, Wawancara 23 Maret 2023

“Jumlah penduduk yang semakin meningkat merupakan salah satu faktor pendorong kami kami untuk meningkatkan pelayanan dan menambah jumlah pelanggan”(Wawancara 24 Maret 2023).<sup>37</sup>

## 2. Faktor Penghambat

### a. Keterbatasan Jumlah Pegawai

Kegiatan penyediaan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun masih ditemui berbagai hambatan yang dihadapi, diantaranya mengenai keterbatasan jumlah pegawai. Secara kuantitas, keterbatasan jumlah pegawai di lingkungan PDAM masih kurang. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Suyotoselaku Direktur PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun berikut ini :

“Besarnya cakupan wilayah yang menjadi daerah pelayanan kami membuat kami kekurangan sumber daya manusia, hal ini disebabkan karena wilayah kami, standar kami adalah 1 (satu) karyawan itu melayani 50 pelanggan”(Wawancara, 23 Maret 2023).<sup>38</sup>

Hal ini senada juga diungkapkan oleh Bapak Purnomo selaku Staff Bagian Langganan yang menyatakan :

“secara kuantitas pegawai disini masih kurang, apalagi di sektor PDAM unit dimana dan harus mengurus segala kegiatan yang ada di kantor unit. Untuk melayani masyarakat terkadang kami

---

<sup>37</sup>Suyoto, Wawancara 24 Maret 2023

<sup>38</sup>Suyoto, Wawancara 23 Maret 2023

kerepotan untuk membagi antara wilayah sehingga terkadang terjadi tumpang tindih pekerjaan”(Wawancara, 23 Maret 2023).<sup>39</sup>

b. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Hasil wawancara dengan Bapak Suyoto selaku Direktur PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun mengenai keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki PDAM :

“Kesulitan yang kami hadapi terutama di kantor unit adalah keterbatasan alat seperti water treatment, hanya berkapasitas kecil, padahal ini sangat penting sekali untuk wilayah pelayanan yang cukup luas”(Wawancara, 23 Maret 2023).

Mengenai kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana PDAM yang masih rendah, juga disampaikan oleh Pak Sis selaku Kepala Bagian Teknik, yang menyatakan :

“Sarana dan prasarana yang kami punya belum sepenuhnya mampu menjangkau area pelayanan kami, sebanyak 3 kecamatan yang ada, peralatan kami yang berupa alat penjernih kurang jumlahnya”(Wawancara, 23 Maret 2023).<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup>Purnomo, wawancara 23 Maret 2023

<sup>40</sup>Sis, Wawancara 23 Maret 2023

#### **D. Analisis Dampak Yang Terjadi Mengenai Peran Pelayanan Air Bersih di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun Menurut Ekonomi Islam terhadap Kepuasan Pelanggan**

##### **1. Pencatatan Meter Air Tirta Taman Sari Kota Madiun**

Pencatatan yang dilakukan oleh petugas pencatatan meteran air PDAM Tirta Taman Sari, sering terjadi kekeliruan baik dari segi bobot air dan tagihan yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Taman Sari itu sendiri. Sehingga dengan kondisi tersebut mengakibatkan pelanggan banyak yang kecewa. Keadaan tersebut membuat pelanggan berpindah ke penggunaan air galonan untuk dikonsumsi dan melakukan pemboran sumur untuk keperluan lainnya, seperti mencuci, mandi. Jika terdapat ketertransparanan yang baik dan jelas dalam pencatatan meteran dari pihak perusahaan maka pelanggan akan merasa senang. Namun jika tidak terdapat kejujuran dalam pencatatan meteran, maka berefek kepada kepercayaan pelanggan. Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Siswanto selaku Sub Bagian Hubungan Langganan :<sup>41</sup>

"Jika pelanggan percaya maka omset yang didapatkan akan bertambah, sehingga keuntungan yang besar akan di dapat oleh perusahaan. Jika terjadi penipuan maka pelanggan akan beralih ke perusahaan lain atau produk lain." (Wawancara, 23 Maret 2023)

---

<sup>41</sup>Siswanto, Wawancara 23 Maret 2023



**BAB IV**

**ANALISIS PERAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DALAM  
PELAYANAN AIR BERSIH MENURUT EKONOMI ISLAM**

**A. Analisis Peran Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Pelayanan Air Bersih Menurut Ekonomi Islam**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang menjalankan usaha distribusi air bersih ke pelanggan dituntut untuk menjaga citra perusahaan (corporate image), jangan sampai terjadi implikasi negatif yang dapat mengurangi citra perusahaan dimata pelanggannya maka dari itu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) harus berperan aktif dalam melayani pelanggan atau masyarakat, karena keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dengan terlaksananya peran perusahaan dalam melayani masyarakat. Karena peran suatu perusahaan sangat dituntut untuk mencapai target dan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>1</sup>

**1. Dalam Kebijakan PDAM**

Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak . Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu. Kebijakan berbeda dengan peraturan dan hukum. Jika hukum dapat memaksakan atau melarang suatu perilaku (misalnya suatu hukum yang mengharuskan pembayaran pajak penghasilan), kebijakan hanya menjadi pedoman tindakan yang paling mungkin memperoleh

---

<sup>1</sup>Thorik G. dan Utus H, Marketing Muhammad , (Jakarta: Gema Insani Press, 2006),h. 77

hasil yang diinginkan. Kebijakan atau kajian kebijakan dapat pula merujuk pada proses pembuatan keputusan-keputusan penting organisasi, termasuk identifikasi berbagai alternatif seperti prioritas program atau pengeluaran, dan pemilihannya berdasarkan dampaknya.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Suyoto bahwa dengan menetapkan tarif air minum dapat membantu PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun untuk menutupi semua biaya (pengeluaran) perusahaan, bisa menggantikan barang modal pada waktu diperlukan dan bisa memberikan suatu tingkat hasil investasi tertentu di antaranya untuk pengembangan usaha perusahaan diperlukan dan bisa memberikan suatu tingkat hasil investasi tertentu di antaranya untuk pengembangan usaha perusahaan.<sup>2</sup>

## 2. Dalam Prosesur Langgan

Berdasarkan wawancara dengan Pak Suyoto maka dapat kita ketahui bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Taman Sari Kota Madiun berusaha memenuhi permintaan pelanggan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) harus cepat melayani pelanggan baru demi kelancaran pekerjaan dan harus terus diingatkan lagi agar bisa menjadi contoh yang baik bagi perusahaan pemerintah lainnya. Akan tetapi dalam wawancara dengan hal serupa yang dilakukan oleh calon pelanggan adalah pemaparan jawaban tadi menunjukkan bahwa apa yang dilakukan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Taman Sari Kota Madiun tidak sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan

---

<sup>2</sup>Muhammad, Pengantar Akuntansi Syari'ah, (Jakarta: Salemba Empat, 2002),h, 36

dan ini membuktikan bahwa PDAM belum bisa memberikan pelayanan yang baik dalam melayani pelanggan khususnya pelanggan baru.

### 3. Pelayanan PDAM

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mas Irza selaku Staff Bagian Litbang PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun adalah dapat diketahui bahwa pihak PDAM berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat atau pelanggan. Dan berbeda dengan berdasarkan hasil wawancara oleh Rifan selaku sebagai pelanggan PDAM yaitu Transparansi pelayanan PDAM belum bisa dikatakan efektif karena masih banyak kendala yang dialami oleh pelanggan pada saat melakukan pembayaran di tempat yang telah disediakan oleh pihak perusahaan (loket pembayaran). Kesimpulan transparansi yang terbuka dan mudah diakses dan dapat dijangkau tidaklah sesuai kenyataan yang ada di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun.<sup>3</sup>

### 4. Akuntabilitas

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Suyoto selaku direktur utama PDAM yaitu Berdasarkan apa yang telah disampaikan Direktur PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun tersebut dapat diketahui bahwa laporan pertanggung jawaban PDAM berupa laporan keuangan, yang mana laporan internalnya akan diaudit terlebih dahulu oleh akuntan publik dan kemudian hasil audit keuangan tersebut akan dilaporkan kepada pihak-pihak yang memiliki kewenangan untuk menerima pertanggung jawaban tersebut.

---

<sup>3</sup>Rifan, Wawancara 23 Maret 2023

Sedangkan hasil wawancara dengan Ibu Diah selaku pelanggan PDAM mengenai akuntabilitas yaitu PDAM didalam akuntabilitas laporan keuangan belum menyentuh ke masyarakat luas khususnya masyarakat Kota Madiun, karena hasil audit tidak diumumkan melalui media publik yaitu Koran ataupun media sosial sehingga masrakat luas tidak mengetahui hasil akuntabilitas dari PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun. Sementara itu hasil wawancara dengan Bapak Joko Nugroho selaku KaBag Hublang yaitu akuntabilitas menjadi hal utama dari PDAM sebagai perusahaan publik., walaupun pertanggungjawaban PDAM memang bukan hanya dititik beratkan pada laporan keuangan saja, namun juga bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tetapi kondisi keuangan juga tetap berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Karena keterbatasan dana, sarana dan prasarana dapat menghambat kegiatan pelayanan air bersih bagi masyarakat.<sup>4</sup>

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pertanggungjawaban PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun sudah dilaksanakan dengan baik khususnya mengenai akuntabilitas akan tetapi untuk lebih diketahui masyarakat luas maka pertanggung jawaban dari PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun perlu disampaikan ke masyarakat melalui media publik misalnya radio dan media sosial lainnya.

##### 5. Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum.

---

<sup>4</sup> Suyoto, Wawancara 24 Maret 2023

Perusahaan daerah mempunyai dua fungsi yang berjalan secara bersamaan, dimana satu pihak dituntut untuk menyelenggarakan fungsi-fungsi sosial yaitu, memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat dipihak lain perusahaan daerah menjalankan fungsi ekonomi yaitu memperoleh keuntungan dan kinerjanya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suyoto selaku direktur PDAM adalah cara PDAM meningkatkan pelayanan adalah mengadakan sosialisasi kepada pelanggan, tujuannya adalah mendekatkan diri kepada pelanggan. Layaknya perusahaan yang memiliki pasar kompetitif, sekarang ini banyak perusahaan BUMD yang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Harapan tentu saja supaya pelanggan puas.<sup>5</sup> Mereka sadar bahwa ditengah pasar yang semakin terbuka, memuaskan pelanggan merupakan salah satu kunci untuk sukses. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, karena tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan yang tanggap terhadap konsumen. Sedangkan hasil wawancara dengan Bapak Siswanto selaku Subbag Umum yaitu pihak PDAM mengenai pemberian layanan menunjukkan bahwa pihak PDAM selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal. Layaknya perusahaan yang memiliki pasar kompetitif, sekarang ini banyak perusahaan BUMD yang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Adhi dan Pak Nanang selaku pelanggan adalah sosialisasi yang diadakan oleh pihak PDAM belum maksimal karena masih

---

<sup>5</sup> Sedamayanti, Nina. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung. PT Rafika Aditma

adanya masyarakat yang tidak mengetahui sosialisasi apa saja yang dilakukan oleh PDAM dan seharusnya pihak PDAM sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

## 6. Pelayanan Ekonomi Islam

Berdasarkan wawancara dengan Mas Irza Haryo bahwa sangat penting memberikan pelayanan yang baik bukan hanya melayani tetapi dengan hati sepuh hati. Islam memberikan pedoman kepada pelaku usaha agar berlemah lembut kepada pelanggan. Dalam pelayanan yang sepuh hati menyebabkan konsumen tidak akan berpindah haluan atau perusahaan lain.

### **B. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Peran PDAM Dalam Pelayanan Air Bersih Menurut Ekonomi Islam**

#### 1. Faktor Pendukung

Kebutuhan akan air bersih termasuk kebutuhan dalam sektor publik dan merupakan bagian dari perekonomian nasional yang dikendalikan oleh pemerintah. PDAM sendiri merupakan salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD lazimnya memiliki misi untuk memberikan pelayanan publik yang optimal pada bidang yang langsung berhubungan dengan kesejahteraan rakyat. Sebagai badan instansi yang berbentuk BUMD, disamping memiliki misi bagi pelayanan publik PDAM juga diberi salah satu tugas komponen yang menggerakkan perekonomian daerah<sup>6</sup>, memberikan atau membuka kesempatan kerja, dan sekaligus diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai salah satu komponen bagi pemasukan kas

---

<sup>6</sup>SOP PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun

daerah dari keuntungan yang diperolehnya. Berdasarkan wawancara dengan Pak Heri selaku Staff Bagian Langganan dan dikuatkan oleh Bapak Joko Nugroho selaku KaBag Hublang yaitu faktor ekonomi menjadi pendorong dari kinerja PDAM Tirta Taman Sari Kota Madin dalam menyediakan air bersih kepada masyarakat atau pelanggan.

a. Tingginya Kebutuhan Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suyoto selaku direktur PDAM yaitu PDAM selaku Badan Usaha Milik Daerah yang mempunyai tugas melakukan pelayanan air bersih kepada masyarakat sehingga diperlukan upaya untuk mengantisipasi penambahan sambungann rumah dengan peningkatan kapasitas produksi air. Daya beli masyarakat terhadap air bersih yang semakin meningkat akan berdampak pada kemampuan sumber air baku yang harus disediakan oleh PDAM dan ini menjadi pendukung bagi PDAM untuk meningkatkan kinerjanya bagi masyarakat.

b. Aspek Sumber Daya

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suyoto yaitu faktor pendorong dari sisi ekonomi adalah potensi penduduk yang masih cukup besar, sehingga hal tersebut menjadi pendukung yang dapat meningkatkan kinerja PDAM. <sup>7</sup>

2. Faktor Penghambat

a. Keterbatasan Jumlah Pegawai

---

<sup>7</sup>Suyoto, Wawancara 24 Maret 2023

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suyoto selaku direktur utama dan Pak Purnomo selaku Staff Bagian Langganan yaitu jumlah pegawai yang ada di PDAM saat ini masih kurang dan belum sesuai dengan standar yang ditetapkan. Keterbatasan jumlah pegawai ini menyebabkan pembagian tugas belum berkualitas. Sehingga satu orang masih mengurus beberapa tugas. Dan hal ini berpengaruh terhadap kinerja PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat.

b. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suyoto selaku direktur PDAM yaitu Kurangnya peralatan akan mempengaruhi kualitas air yang didistribusikan kepada masyarakat atau pelanggan, khususnya pada musim penghujan. Karena saat musim penghujan biasanya sumber air yang dikelola PDAM terkena luapan air sehingga menjadi banjir dan keruh. Ini akan mengakibatkan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM, karena kualitas air kurang baik. Sedangkan ketika musim kemarau,<sup>8</sup> debit air disetiap sumber air akan turun, hal ini akan menyebabkan pelayanan air harus dilakukan secara bergilir. Untuk itu diperlukan penambahan sumber air untuk menambah produksi air yang akan didistribusikan kepada pelanggan atau masyarakat. Sedangkan menurut hasil wawancara dengan Pak Sis selaku Kepala Bagian Teknik yaitu Kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana

---

<sup>8</sup>Wasistono, Sadu. 2003. Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah. Jakarta. Fokus.

yang dimiliki oleh PDAM masih cukup rendah. Sehingga masih perlu menambah sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan. Akan tetapi, untuk merevitalisasi sarana dan prasarana tersebut diperlukan dana yang tidak sedikit dan hal inilah yang menjadi faktor penghambat PDAM untuk meningkatkan dan memperbaiki kinerja PDAM.

### **C. Analisis Dampak Yang Terjadi Mengenai Peran Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Pelayanan Air Bersih Menurut Ekonomi Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Dalam pandangan ekonomi Islam administrasi sangat di anjurkan dalam Islam dengan tujuan agar terdapat keadilan dan keteransparanan dalam keuangan. Sehingga proses pencatatan tidak terlepas dari sistem ekonomi Islam. Seabdengan dilakukannya proses pencatatan yang baik dan benar maka pelanggan akan mengetahui berapa kewajiban yang akan ia selesaikan kepada pihak perusahaan.<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Siswanto selaku Sub Bagian Hubungan Langgan yaitu dampak dari kesalahan pencatatan meter dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan terhadap pencatan meteran Air PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun sangat rendah. Dalam melakukan suatu kegiatan dianjurkan untuk melakukan pencatatan agar jelas dan tidak ada yang di rugikan. Kebenaran dan keadilan dalam mengukur tersebut menyangkut pengukuran kekayaan, utang, modal pendapatan, biaya, dan laba perusahaan, sehingga seorang Akuntan wajib mengukur kekayaan secara benar dan adil. Seorang Akuntan akan

---

<sup>9</sup>Imam Al-Hafizh Abu Isa Muhammad Bin Isa Bin Saurah Bin Musa Bin Ad-Dahhak AsSulami Al Baghi At-Tirmizi, Sunan At-Tirmizi(Beirut: Dar al-Fikr, 1963) hadits no. 1272

menyajikan sebuah laporan keuangan yang disusun dari bukti-bukti yang ada dalam sebuah organisasi yang dijalankan oleh sebuah manajemen yang diangkat atau ditunjuk sebelumnya.<sup>10</sup>



---

<sup>10</sup>Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta. STIA LAN Pres.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai Peran Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun Dalam Pelayanan Air Bersih Menurut Ekonomi Islam maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Peran Perusahaan Daerah Air Minum dalam meningkatkan pelayanan air bersih harus sesuai :
  - a) Kebijakan dalam pengambilan keputusan penetapan tarif merupakan urat nadi perusahaan karena penetapan tarif dapat membantu PDAM untuk menutupi semua biaya penengeluaran perusahaan dan prosedur pelanggan merupakan syarat-syarat yang harus diperhatikan oleh pihak PDAM dalam melayani masyarakat.
  - b) Pelayanan, pada dasarnya pelayanan PDAM Tirta Sari Kota Madiun adalah memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat, untuk mendukung kegiatan pemenuhan air bersih PDAM berupaya memberikan pelayanan yang transparan dan akuntabilitas.
  - c) Peningkatan Pelayanan, salah satu cara yang dilakukan oleh PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun untuk meningkatkan pelayanan adalah menjalin hubungan yang baik

2. Faktor yang berpengaruh terbagi menjadi dua yaitu :
  - a) Faktor pendukung, faktor pendukung meliputi aspek ekonomi, pola pemakaian air dari pelanggan yang cukup tinggi membuat kinerja PDAM semakin baik dan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap air bersih
  - b) Faktor penghambat, adalah sumber daya manusia dan keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya kualitas sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana berdampak kepada kualitas pelayanan yang diberikan. Sumber daya manusia yang rendah terlihat dari rendahnya kemampuan dan keterampilan serta kesadaran petugas dalam memberikan pelayanan yang kurang baik.
3. Dampak Yang Terjadi Mengenai Peran Pelayanan Air Bersih Menurut Ekonomi Islam terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu karena adanya pencatatan meter air yang keliru maka harus ditingkatkan dalam keadaan tersebut adalah keadilan ketransparansi dalam keuangan agar dalam keadaan tersebut pelanggan berpindah haluan.

## **B. SARAN**

Pelayanan PDAM dalam meningkatkan pelayanan air bersih belum bisa dikatakan efektif, sebab masih ada sebagian pelanggan yang mengeluh, maka dari itu PDAM harus dapat memberikan pelayanan secara komprehensif dan meningkatkan kepuasan bagi pelanggan PDAM, penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Sosialisasi yang diadakan oleh PDAM diharapkan mampu memberi dampak positif bagi masyarakat atau pelanggan.

2. Pihak PDAM diharapkan bersikap transparansi dan akuntabilitas dalam meningkatkan pelayanan air bersih kepada masyarakat atau pelanggan.
3. Diperlukan adanya sarana dan prasarana yang memadai dalam menyediakan air bersih kepada pelanggan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal :

- Ahmad Ismail, Eja Armaz Hardi, and Firmansyah Noor, 'ANALISIS PERAN BADAN USAHA MILIK DAERAH DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (Studi Pada PDAM Tirta Batanghari)', *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 1.4 (2022), 20 - 34 <<https://doi.org/10.30640/digital.v1i4.360>>
- anti, surianti, Lissa Opirina, and Cut Siciatina Silvia, 'Analisis Sistem Penyediaan Air Minum Kecamatan Blangpidie Kabupaten Aceh Barat Daya', *Journal of The Civil Engineering Student*, 4.2 (2022), 155 - 61
- Ari, Muhammad, 'Upaya Pemerintahan Daerah Dalam Menyediakan Layanan Air Bersih Di Kecamatan Tebo Tengah Kabupaten Tebo', 2020
- Arif, Saiful, *Reformasi Pelayanan Publik*, 2010
- Armadi, Dion, Aceng Hidayat, and Sahat MH Simanjuntak, 'Analisis Pengelolaan Air Bersih Berkelanjutan Di Kota Bogor (Studi Kasus: Pdam Tirta Pakuan)', *Journal of Agriculture, Resource and Environmental Economics*, 2.1 (2019), 1 - 12 <<https://doi.org/10.29244/jaree.v2i1.25928>>
- Aswandi, Rizki, 'Peran Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Tirta Indra Memberikan Pelayanan Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu', *Jom Fisip*, 1.2 (2014), 1 - 14
- Barata, Atep, 'Dasar Dasar Pelayanan Publik', 2004
- Brier, Jennifer, and lia dwi jayanti, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, 2020, XXI
- Cambell, Neil A., 'BIOLOGI', in *BIOLOGI JILID 1*, 2010
- CUMINGS, J. N., *Biochemical Aspects., Proceedings of the Royal Society of Medicine*, 1962, LV<[https://doi.org/10.5005/jp/books/11431\\_8](https://doi.org/10.5005/jp/books/11431_8)>
- Damanuri, Aji, *Metodologi Penelitian Muamalah, Ponorogo: STAIN Po Press*, 2010

- Feibe Engeline PIJOH, Helmyani, 'Peran Mahasiswa KKN Mbkm Dalam Mendukung Pengadaan Air Bersih Oleh Pemerintah Kelurahan Wewelen Berdasarkan PP No.122 Tahun 2018', *JUPE, Jurnal Pendidikan Mandala*, 2.2 (2018), 189 - 93  
<<http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JUPE/article/view/206/197>>
- Gunawan, Imam, 'Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik', 2016, p. 160
- Ibrahim, 'Metodolgi Penelitian Kualitatif', in *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2015, p. 52
- Infokum, Sie, and Ditama Binbangkum, 'Sie Infokum - Ditama Binbangkum', 2007, 1 - 14
- Iriyani, Dita Rahmawati, 'Peran HUMAS Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Marta Yogyakarta', *SKRIPSI*, 2019
- Kotler, Philip, dan Gery, *Dasar Dasar Pemasaran*, 2002
- Mansur Aziz, "PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN ANTARA BANK SYARIAH DENGAN BANK KONVENSIONAL DITINJAU DARI KEPUASAN NASABAH DI KABUPATEN PACITAN", *Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume 1 Nomer 2 Oktober 2018P. 87-108
- Menkes, RI, 'Permenkes RI No. 492/Menkes/Per/IV/2010 Tentang Kualitas Air Minum', 2010, pp. 1 - 9
- Mondika Yosua Ba, Wara, Immanuel Jaya, 'Jurnal', *Jurnal Administrasi Publik*, VIII.118 (2022), 57 - 63
- Muhammad Hafiz, Fatani, Alfi Rahman, Helmi, 'LAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA KEBUTUHAN AIR BERKELANJUTAN BAGI MASYARAKAT', *JIM FISIP Unsyiah*, 7.3 (2022)
- Musarifah Ikhwana, Yulia Anggraini, "ANALISIS MOTIVASI DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU MAGETAN MT HARYONO 01", *Journal of Economics and Business Research*, Vol. 1 No. 2, Juli-Desember 2021: 217-

232

- Nugroho, Sasmita Arief, 'Peran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kecamatan Balikpapan Utara, Kota Balikpapan', *EJournal Administrasi Negara*, 5.2 (2017), 5732 - 46
- Pemerintah Republik Indonesia, 'UU No.5 Tahun 1974 Tentang Pemerintah Daerah', 1974, 1 - 52
- Pendayagunaan, Menteri, and Aparatur Negara, 'International Monetary Fund', *International Organization*, 6.1 (1952), 121 - 25 <<https://doi.org/10.1017/S0020818300016271>>
- Purwanto, Eko W, 'Pembangunan Akses Air Bersih Pasca Krisis Covid-19', *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4.2 (2020), 207 - 14 <<https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.111>>
- Rahardjo, Mudjia, 'Penelitian Manajemen Pendidikan Islam', 1972, 1 - 15
- Rusada, Umi, 'Strategi PDAM Dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih Untuk Menunjang Kesehatan Masyarakat Banjarmasin', *Skripsi*, 2022
- Sri Maharani, Nurhayati, 'Peran PDAM Tirta Sari Kota Binjai Dalam Pengolahan Bahan Baku Air Minum', *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2.1 (2022), 923 - 26
- Sutrisno, Totok, *Teknologi Penyediaan Air Bersih*, 1987
- Tangkilisan, Drs.Hassel Nogi. S, *Manajemn Publik*, 2005