

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA  
PROGRAM LAYANAN LUMPUR TINJA TERJADWAL  
(L2T2) DI KANTOR CABANG PEMASARAN AIR  
LIMBAH PDAM TIRTANDI KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**ARAFANI KHAIRUNISA LUBIS**  
**NPM 1803100069**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
KONSENTRASI PEMBANGUNAN**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2024**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh :

Nama : ARAFANI KHAIRUNISA LUBIS

NPM : 1803100069

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Pada hari, Tanggal : Jum'at, 23 Februari 2024

Waktu : 08.00 WIB s.d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : IDA MARTINELLY, SH., MM

PENGUJI II : SYAFRUDDIN, S.SOS., MH.

PENGUJI III : ANANDA MAHARDIKA, S.SOS., M.SP.

(.....)  
(.....)  
(.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.SOS., MSP.



Dr. SHAR ADHANI, S.SOS., M.IKOM

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan Bimbingan dalam penulisan Skripsi sehingga naskah Skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian Skripsi Oleh

Nama Mahasiswa : ARAFANI KHAIRUNISA LUBIS  
NPM : 1803100069  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA PROGRAM LAYANAN LUMPUR TINJA TERJADWAL (L2T2) DI KANTOR CABANG PEMASARAN AIR LIMBAH PDAM TIRTANADI KOTA MEDAN

Medan, 23 September 2023

PEMBIMBING



**ANANDA MAHARDIKA, S.SOS., M.SP.**

Disetujui Oleh :

KETUA PROGRAM STUDI



**ANANDA MAHARDIKA S.SOS., M.SP.**

DEKAN



**Dr. ARIEN SAJEH, S.SOS., M.SP.**

## PERNYATAAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan ini saya, ARAFANI KHAIRUNISA LUBIS, NPM 1803100069, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dicantumkan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan Kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, September 2023

Yang menyatakan,  
  
ARAFANI KHAIRUNISA LUBIS



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Segala puji bagi Allah SWT atas berkat dan rahmat yang telah diberikan oleh-Nya kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat selesai dan berjalan dengan baik. Shalawat serta beriringan salam juga penulis sampaikan kepada junjungan kita semua Rasulullah SAW yang telah membimbing kita dari zaman jahiliyah yang penuh kegelapan ke zaman yang terang benderang seperti sekarang ini. Atas izin Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan jurusan Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Pembangunan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan skripsi yang berjudul “ **EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA PROGRAM LAYANAN LUMPUR TINJA TERJADWAL (L2T2) DI KANTOR CABANG PEMASARAN AIR LIMBAH PDAM TIRTANADI KOTA MEDAN** ”

Dalam penulisan skripsi ini penulis juga tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moral maupun secara materil. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang sangat istimewa dan yang paling tercinta dan utama kepada kakek dan nenek penulis yaitu, Rulfin Lubis dan Asiar Khairani, yang telah merawat sedari kecil serta membantu penulis dalam memberikan dukungan secara moral dan materil serta doa restu kepada penulis sehingga penulis dapat



mencapai cita-cita yang diharapkan. Kepada orang tua penulis Ayahanda Fahrizal Lubis dan Ibunda Nina Yuliani yang telah membantu memberikan dukungan serta doa restu dan tanpa mereka penulis tidak mungkin ada. Mereka adalah sumber inspirasi dan motivator terbesar agar penulis mampu melangkah maju dan menjadi pribadi yang lebih baik. Serta penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi, dan waktu kepada penulis selama penulis menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Dosen dan seluruh staff pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Seluruh pegawai dan staff biro yang juga turut membantu dalam semua urusan penulis dari awal perkuliahan sampai dengan akhir penulis menyelesaikan skripsi.
9. Para pegawai dan staff Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi terutama Ibu Ummi Kholila selaku Kepala Bagian Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi, Ibu Ria Adriana selaku Kepala Bagian Umum Sistem Manajemen, Bapak Robinta Sinurat selaku Asisten Umum dan Bapak Muhammad Praja Wibawa selaku Petugas Penyedotan Air Limbah yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis selama penelitian.
10. Kepada teman-teman terdekat dan seperjuangan penulis, Saiba Hati Siregar, Fitria Malinda, Susi Sarita Pohan, Janatu Wardah dan Eka.
11. Kepada sepupu penulis Tiara Sukma Putri Ashari Lubis, Khalisa Amalia Ashari Lubis dan Siti Zahra Azizah Siregar yang telah membantu memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis agar tetap semangat.
12. Kepada teman-teman jauh Lia, Debi Sukma, Pira, Badia, Cipta dan Yuren yang selalu memberikan dukungan serta menghibur penulis walau via online.
13. Kepada seluruh teman-teman kelas A IAP Sore Pembangunan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu.

Akhir kata kepada seluruh pihak yang tidak penulis sebutkan namanya satu-persatu secara langsung maupun tidak langsung yang juga memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT memberi balasan. Serta tidak lupa penulis memohon maaf jika ada kekurangan dan kesalahan selama penulis duduk diperkuliahan sampai akhir menyelesaikan skripsi ini, karena sesungguhnya penulis juga manusia dan tidak luput dari kesalahan, penulis akan mencoba lebih baik lagi kedepannya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Medan, 28 Agustus 2023

Arafani Khairunisa Lubis



## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA PROGRAM LAYANAN LUMPUR TINJA TERJADWAL (L2T2) DI KANTOR CABANG PEMASARAN AIR LIMBAH PDAM TIRTANADI KOTA MEDAN**

**OLEH:**

**ARAFANI KHAIRUNISA LUBIS**

**1803100069**

Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) merupakan program layanan penyedotan lumpur tinja dari tangki-tangki septik milik rumah masyarakat yang penyedotannya dilakukan secara berkala dan terjadwal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan cara pengamatan, wawancara dengan menggambarkan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang terlihat secara langsung maupun tanggapan masyarakat sebagaimana adanya. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi kepada masyarakat dengan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) sudah berjalan sejak dimulainya program tersebut pada tahun 2020, namun pelayanan yang diberikan terhadap program belum bisa dikatakan prima. Hal ini dikarenakan pelayanan tersebut belum sepenuhnya memenuhi indikator pelayanan prima. PDAM Tirtanadi belum mampu memberikan sosialisasi atau pemahaman menyeluruh sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program tersebut. Akan tetapi, PDAM Tirtanadi cukup baik dalam penyusunan jadwal penyedotan pelanggan yang cukup sistematis, sehingga pelaksanaan penyedotan dapat berlangsung dengan lebih mudah dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

**Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Prima, Layanan Lumpur Tinja Terjadwal, L2T2**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Pembatasan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.6 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
<b>URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Efektivitas.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Ukuran Efektivitas .....</b>	<b>12</b>
<b>2.3 Pelayanan Prima.....</b>	<b>13</b>
<b>2.4 Indikator Pelayanan Prima .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4.1 Proses dan Tahapan dalam Pelayanan Prima .....</b>	<b>18</b>
<b>2.5 Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2).....</b>	<b>19</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>22</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>22</b>
<b>3.2 Kerangka Konsep.....</b>	<b>23</b>
<b>3.3 Definisi Konsep.....</b>	<b>24</b>
<b>3.4 Kategorisasi Penelitian.....</b>	<b>25</b>
<b>3.5 Informan / Narasumber .....</b>	<b>25</b>
<b>3.6 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>26</b>
<b>3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian .....</b>	<b>28</b>

3.9.1 Sejarah Singkat PDAM Tirtanadi.....	28
3.9.2 Visi dan Misi PDAM Tirtanadi .....	29
<b>BAB IV .....</b>	<b>30</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	30
4.2 Deskripsi Narasumber .....	30
4.3 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi .....	32
4.3.1 Adanya Sosialisasi atau Pemahaman yang Diberikan Kepada Masyarakat oleh PDAM Tirtanadi .....	32
4.3.2 Adanya Langkah-Langkah Penyusunan Penjadwalan pada Pelanggan Terkait Waktu Penyedotan.....	34
4.3.3 Adanya Upaya untuk Mengidentifikasi Masalah atau Keluhan oleh PDAM Tirtanadi .....	36
4.3.4 Adanya Tindakan dalam Mengatasi Masalah atau Keluhan Pelanggan oleh PDAM Tirtanadi .....	39
4.4 Pembahasan .....	41
4.4.1 Adanya Sosialisasi atau Pemahaman yang Diberikan Kepada Masyarakat oleh PDAM Tirtanadi .....	42
4.4.2 Adanya Langkah-Langkah Penyusunan Penjadwalan Pada Pelanggan Terkait Waktu Penyedotan.....	44
4.4.3 Adanya Upaya Untuk Mengidentifikasi Masalah atau Keluhan oleh PDAM Tirtanadi .....	47
4.4.4 Adanya Tindakan dalam Mengatasi Masalah atau Keluhan Pelanggan oleh PDAM Tirtanadi .....	49
<b>BAB V.....</b>	<b>52</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>52</b>
5.1 Simpulan.....	52
5.2 Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>
<b>DOKUMENTASI .....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.3 Tingkat Skor Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>15</b>
<b>Tabel 4.2 Narasumber Berdasarkan Jabatan .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabel 4.4.2 Kategori dan Tarif Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2)</b>	<b>45</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Lembar Pengesahan
Lampiran II	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran III	: SK-I Permohonan Penetapan Judul
Lampiran IV	: SK-II Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
Lampiran V	: SK-III Surat Permohonan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VI	: SK-IV Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VII	: SK-V Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran VIII	: Surat Izin Penelitian Universitas
Lampiran IX	: Surat Izin Penelitian PDAM Tirtanadi
Lampiran X	: Surat Bebas Pinjaman Buku Perpustakaan
Lampiran XI	: Dokumentasi
Lampiran XIII	: Draft Wawancara

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) merupakan layanan penyedotan lumpur tinja yang ditujukan kepada masyarakat yang menggunakan tangki septik sebagai sistem pembuangan limbah tinja. Layanan ini menjadi salah satu yang diwajibkan pemerintah setempat seperti Pemerintah Kota dalam mengatasi permasalahan pembuangan limbah tinja illegal dan pencemaran ekosistem air tanah yang menjadi salah satu permasalahan dimasyarakat. Layanan ini memiliki Periode Penyedotan (*Desludging Period*) yang terjadwal dengan periode penyedotan yang pada umumnya dilakukan 3 tahun sekali, tetapi pelanggan mungkin memiliki periode penyedotan yang berbeda dan ditentukan sesuai dengan klasifikasinya.

Dalam jurnal yang diterbitkan oleh (IUWASH (Indonesia Urban Water, 2020) Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) disediakan untuk masyarakat sebagai solusi dari pembuangan limbah tinja pada tangki septik yang sudah penuh, dengan pelaksanaan dan penyedotan yang sesuai dengan standar operasional yang berlaku serta diawasi secara ketat oleh lembaga terkait atau yang ditunjuk oleh pemerintah untuk melaksanakan program tersebut. Lembaga yang ditunjuk biasanya akan menentukan jadwal penyedotan tangki-

tangki septik pelangganya dan harus mempunyai infrastruktur yang mendukung sistem pengelolaan lumpur tinja dalam suatu kota, terdiri dari :

- a. Pengendalian tangki septik
- b. Penyedotan tangki septik
- c. Transportasi lumpur tinja, dan
- d. Pengelolaan lumpur tinja.

Penerapan Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) telah menjadi program yang wajib dalam beberapa kota-kota besar di Indonesia dan juga Pemerintah Kota Medan. Dengan menyadari bahwa masih banyaknya bangunan-bangunan masyarakat yang menggunakan tangki septik tetapi tidak mengetahui bagaimana menangani dan mengelola limbah tinjanya, hal ini dapat mengakibatkan permasalahan yang serius kedepannya bagi pemerintah suatu kota jika tidak ditangani dengan cepat.

Pelaksanaan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) baik diminta atau tidak akan tetap dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh lembaga terkait dengan tahapan-tahapan yang telah diatur secara sistematis. Pemerintah Kota Medan lewat PDAM Tirtanadi bekerja sama dalam mengelola Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kota Medan. PDAM Tirtanadi menjadi lembaga yang menyediakan infrastruktur penyedotan limbah tinja, pengaturan jadwal para pelanggan serta mengelola limbah tinja yang telah dikumpulkan. Dalam pelaksanaanya, PDAM Tirtanadi juga yang membuat dan menjalankan tahapan-tahapan penerapan



pada program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2), tahapan-tahapan tersebut terdiri dari:

- a. Pendaftaran pelanggan
- b. Penentuan tarif yang dikeluarkan oleh pelanggan
- c. Penetapan jadwal penyedotan
- d. Penyedotan dan pengangkutan lumpur tinja yang diawasi
- e. Pengumpulan limbah tinja pada unit atau tempat yang telah ditentukan
- f. Melakukan inspeksi setiap tahun hingga penyedotan selanjutnya.

Pertumbuhan masyarakat dan juga penambahan bangunan-bangunan membuat permasalahan dalam kepadatan penduduk tidak bisa dihindari dalam suatu kota, akibatnya timbul permasalahan-permasalahan yang kompleks jika tidak ditangani dengan cepat, salah satunya dalam penerapan sanitasi dalam masyarakat, khususnya limbah tinja. Dengan situasi tersebut, pemerintahan di kota-kota besar di Indonesia mulai mencari solusi dalam menangani permasalahan tersebut sebagai salah satu aspek yang mampu mengurangi dampak negatif dari minimnya pengetahuan masyarakat dalam mengelola limbah tinja yang dihasilkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih banyaknya masyarakat yang masih menggunakan jasa sedot tinja ilegal atau masyarakat yang saluran pembuangannya langsung mengalir ke sungai. Masyarakat juga masih banyak yang belum mengetahui bahwa tangki septik seharusnya wajib dikuras secara berkala dikarenakan tangki septik memiliki kapasitas tampungan yang terbatas.

Permasalahan tersebutlah yang menjadikan Pemerintah Kota Medan mulai mencari solusi yang lebih baik dan sesuai standar yang berlaku serta memberikan dampak yang signifikan terhadap masyarakat yaitu lewat program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2). Berkerja sama dengan lembaga yang memiliki program yang serupa dan mempunyai infrastruktur serta alat yang mendukung, Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) yang dikelola sepenuhnya oleh PDAM Tirtanadi diharapkan mampu menangani masalah dalam penerapan sanitasi dasar yang sesuai dengan standar di Indonesia dalam pengelolaan limbah domestik.

Penanganan serta pengumpulan limbah tinja setelah disedot akan dibawa ke IPLT (Instalasi Pengelolaan Limbah Tinja) milik PDAM Tirtanadi di Cemara, Jl. Flamboyan, Kota Medan. Tetapi untuk sistem administratifnya, Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) berlokasi pada Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan, Jl. Petani No.1, Kota Medan.

Memiliki jaringan pelanggan yang luas serta staff-staff yang sesuai dengan bidangnya dan juga infrastruktur yang mendukung, PDAM Tirtanadi diharapkan mampu mengajak pelanggan dalam program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) dalam skala yang besar. Sehingga hal ini yang menjadikan Pemerintah Kota Medan mempercayakan pelaksanaan program ini pada PDAM Tirtanadi, baik dalam memperkenalkan program pada masyarakat juga sebagai lembaga yang mampu menjalankan program tersebut.

Berdasarkan data yang didapat di lapangan, penambahan sambungan pelanggan air limbah yang telah mengikuti program L2T2 telah lebih dari 30.000 pelanggan per tahun 2022. Data ini telah melewati target yang telah ditentukan oleh PDAM Tirtanadi sebelumnya yaitu 15.600 pelanggan di tahun 2021, dengan demikian dapat dilihat bahwa masyarakat mulai memperhatikan bahwa pengelolaan sanitasi sebagai pemecah permasalahan yang harus cepat diselesaikan terutama dalam hal pengelolaan limbah domestik atau tangki septik.

Upaya tersebut pastinya tidak lepas dari sosialisasi yang harus dilakukan oleh PDAM Tirtanadi pada masyarakat agar mengenal program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) dan tertarik untuk menjadi pelanggan baru dengan program tersebut. Dalam usaha menarik simpati pelanggan baru tersebut, pelaku administratif sebagai salah satu yang mengupayakan dan memberikan pelayanan yang prima juga menjadi bagian penting dalam pelaksanaan program ini. Pelayanan yang baik dan memuaskan pastinya akan sangat berpengaruh pada para pelanggan.

Meskipun demikian, nyatanya usaha tersebut belum terlalu memberikan hasil yang memuaskan dan sepenuhnya berjalan dengan prima. Banyak masyarakat, khususnya di Kota Medan yang belum mengetahui adanya program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2). Masyarakat pada umumnya masih beranggapan bahwa Tangki Septik memiliki kapasitas yang besar dan tidak memiliki masalah jika belum luber atau merembes akibat penuh dan beranggapan jika belum adanya masalah tersebut berarti Tangki Septik masih

layak digunakan dan berfungsi dengan baik. Dengan masih minimnya pengetahuan masyarakat terhadap program tersebut, biasanya jika terjadi masalah pada tangki septik umumnya masyarakat akan menghubungi jasa penyedotan tinja illegal dengan biaya jauh lebih besar. Masalah lain yang timbul dari jasa penyedotan limbah tinja illegal ini adalah tidak jelas tempat pembuangannya.

Minimnya pengetahuan masyarakat terkait adanya program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) berarti dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan belum berjalan dengan prima. Penerapan sosialisasi yang belum dijalankan dengan baik menjadi salah satu alasan mengapa program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kota Medan belum terlalu dikenal oleh masyarakat. Permasalahan inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian mengenai **“Efektivitas Pelayanan Prima pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan.”**

## **1.2 Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas dari pembahasan yang akan menjadi maksud utama, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian kepada efektivitas pelayanan prima pada program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) ini berjalan dengan Efektif di Kota Medan ?”

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtandai Kota Medan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan karya ilmiah di bidang ilmu administrasi publik.
- b. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi penelitian mahasiswa selanjutnya di masa depan.
- c. Manfaat akademis, hasil dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah urutan atau tata cara dalam menyelesaikan suatu karya tulis dalam suatu penelitian. Sistematika penulisan bertujuan untuk membuat suatu hasil penelitian berjalan dengan tertata dan sistematis, sehingga

diperoleh data yang jelas dan detail mengenai hasil dari penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian ini, sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari beberapa sub bab dengan uraian masing-masing dengan substansi, yaitu sebagai berikut : Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

## **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Bab ini menjelaskan teori yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Pada bab ini, dimungkinkan mengajukan lebih dari satu teori atau data sekunder/tertier untuk membahas permasalahan yang menjadi topik skripsi, sepanjang dengan teori-teori dan/ data sekunder/tertier itu berkaitan dengan topik. Pada bab, dapat digunakan anggapan dasar untuk penelitian bersifat kualitatif dan hipotesis pada penelitian bersifat kuantitatif.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menggunakan rancangan penelitian, prosedur penelitian, sampel/unit analisis/narasumber penelitian, teknik pengumpulan data, dan dengan

metode ujinya. Adapun sistematika dalam bab ini adalah sebagai berikut: Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Definisi Operasional (Kuantitatif) atau Kategorisasi Penelitian (Kualitatif), Populasi dan Sampel (Kuantitatif) atau Informan/Narasumber (Kualitatif), Teknik Pengumpulan Data, Lokasi dan Waktu Penelitian, Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.

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

Bab ini membahas dan menguraikan tentang hasil dari penelitian, pengamatan serta data yang diperoleh dari narasumber yang berkaitan dengan topik skripsi.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini terdiri dari penutup yang berupa kesimpulan dan saran-saran yang dikumpulkan dan diuraikan dari hasil penelitian.



## BAB II

### URAIAN TEORITIS

#### 2.1 Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berjalan dengan baik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif berkaitan dengan kata efek, efektif berarti menimbulkan akibat, berhasil dan berlaku. Dari kata tersebut, efektif berarti sebagai sesuatu yang mengarah dengan maksud positif dan berhasil.

Menurut Mardiasmo dalam jurnal yang dikemukakan (Pratiwi dkk., 2021:16) efektivitas merupakan suatu cakupan pengukuran terhadap keberhasilan tujuan suatu organisasi dalam menjalankan program atau perencanaan untuk mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka organisasi tersebut berjalan efektif.

Menurut Beni dalam (Tuheteru dkk., 2022:404) efektivitas merupakan hubungan antara *output* dan tujuan, dapat juga dikatakan sebagai ukuran seberapa jauh tingkatan dari *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas berhubungan langsung dengan keberhasilan dalam suatu program dalam sektor pelayanan publik. Apabila suatu program atau kegiatan memiliki pengaruh yang signifikan dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat sebagai sasaran utamanya, maka kegiatan tersebut telah berjalan dengan efektif.

(Bungkaes dkk., 2013:9) berpendapat bahwa bagaimana definisi efektivitas berkaitan dengan pendekatan umum. Bila ditelusuri efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang artinya sebagai berikut :

- a. Terdapat efeknya atau pengaruhnya,
- b. Penggunaan metode atau alat dalam melaksanakan aktivitas hingga mencapai keberhasilan atau hasil yang optimal.

Pendapat yang dikemukakan James L.Gibson yang dikutip oleh Pasolong (Kharisma & Yuniningsih, 2017:4) bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan bersama. Semakin tinggi tingkat pencapaian dari tujuan dan sasaran tersebut, maka akan menentukan seberapa tinggi tingkat dari efektivitas

Menurut Ahadi dalam (Masitah dkk., 2019:13) suatu organisasi barangkali dapat dikatakan efisien tetapi tidak efektif dalam pendekatan untuk pencapaian tujuan organisasi. Efektivitas harus dilakukan dengan benar, semakin dekat organisasi dengan tujuan yang ingin dicapai, maka akan semakin efektif organisasi tersebut. Menurut Siswanto dalam (Masitah dkk., 2019:12) efektivitas adalah suatu pekerjaan yang dilakukan dengan benar. Efektivitas berarti sebagai suatu kemampuan dalam memilih sasaran yang tepat dan dasarnya berasal dari kata “Efek” yang juga dapat diambil hasilnya dari hubungan sebab akibat.

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan pokok utama yang menyatakan suatu

keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Jika organisasi tersebut menjalankan program atau kegiatan dan menghasilkan pengaruh yang signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat atau tujuan yang ingin dicapai lewat pelayanannya, maka organisasi tersebut dapat dikatakan efektif.

## **2.2 Ukuran Efektivitas**

Mengukur efektivitas dalam suatu organisasi bukanlah suatu hal yang sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Apabila dipandang dari segi produktivitas, maka seorang manajer produksi wajib memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan rencana yang telah ditentukan dengan hasil dari perencanaan sebelumnya yang telah dijalankan atau diwujudkan. Siagian dalam (Ambia, 2018:219) ada beberapa kriteria atau ukuran dalam menentukan apakah program tersebut berjalan efektif atau tidak, yaitu sebagai berikut:

- a. Standar waktu yang telah ditentukan (tepat waktu)
- b. Hasil pekerjaan atau tujuan yang di capai (tepat sasaran)
- c. Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan rencana (tepat guna)

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Sutrisno dalam (Arlan, 2019:41) bahwa ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pemahaman program
- b. Tepat sasaran
- c. Tepat waktu
- d. Tercapaiannya tujuan
- e. Perubahan nyata

### **2.3 Pelayanan Prima**

Pelayanan secara etimologis berasal dari kata layanan yang berarti membantu menyiapkan apa saja yang dibutuhkan oleh seseorang. Pelayanan juga berarti memberikan jasa atau menyerahkan diri dengan maksud membantu orang lain.

Menurut Sinambela dalam (Juhananda dkk., 2021:36) Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, yang menyediakan suatu jasa untuk kepuasan pelanggan. Maksud dari pelayanan secara mesin bisa berupa pelayanan secara digital atau daring.

Menurut Moenir (Juhananda dkk., 2021:36) Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena hal itu merupakan proses. Proses tersebut berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Dari beberapa kesimpulan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan kegiatan antara seseorang dengan orang lain baik secara fisik maupun daring, dengan maksud membantu atau memberikan pertolongan, dalam rangka mencapai tujuan dan kepuasan yang dibutuhkan.

Menurut Semil (2018:1) Kata “Prima” merupakan serapan dari Bahasa inggris “*at a premium*” yang berarti bernilai tinggi. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang bermutu tinggi atau pelayanan yang sangat memuaskan melebihi apa yang diharapkan dari penerima layanan atau secara singkatnya pelayanan yang terbaik. Analogi dari kata *at a premium* atau bernilai tinggi dapat dilihat dari rentang skor dalam pelayanan. Skornya adalah 1-5 (skor 1 adalah yang terendah atau tidak memuaskan dan skor 5 adalah prima atau memuaskan).

**Tabel 2.3 Tingkat Skor Kualitas Pelayanan**

<b>Skor</b>	<b>Uraian</b>	<b>Nilai Pelayanan</b>
1	Sangat Tidak Memuaskan	Buruk
2	Tidak Memuaskan	Buruk
3	Cukup Memuaskan	Standar, Bagus
4	Memuaskan	Standar, Bagus
5	Sanagat Memuaskan	Memuaskan (Prima)

Sumber: Semil, 2018

Taufik Efendi berpendapat dalam buku oleh Semil (2018:2) Pelayanan publik harus menciptakan pelayanan yang luar biasa (*Prima*) bagi masyarakat. Pelayanan yang bersifat biasa-biasa saja akan menghasilkan pelayanan yang biasa pula. Karena itu diperlukan adanya pemikiran yang luar biasa agar dapat memberikan perubahan pelayanan yang luar biasa.

Menurut Subadri (2018:9) secara harfiah pelayanan prima berarti pelayanan yang terbaik. Setiap organisasi atau program yang ditawarkan oleh instansi terkait harus memelihara hubungan yang baik dengan konsumen atau pelanggan, demikian pula dalam pemberian layanan harus maksimal dan yang terbaik. Jika pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau instansi terkait memberikan perasaan puas terhadap pelanggannya, maka hal itu dapat mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap organisasi atau program tersebut dan hal itu dapat dibilang sebagai faktor keberhasilan suatu organisasi.

Menurut Maddy (2009:8) Pelayanan prima secara sederhana merupakan pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan bagi pelanggan atau masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan pelayanan yang telah memenuhi standar kualitas dan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Menurut Daryanto (2014:1) Pelayanan Prima adalah pelayanan terbaik yang ditawarkan atau diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baik di dalam

perusahaan maupun di luar perusahaan harus dilayani dengan sebaik-baiknya demi memenuhi keinginan pelanggan, baik yang berupa barang atau jasa.

Dari penjelasan para ahli di atas terkait dengan pelayanan prima, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau program yang menawarkan baik barang maupun jasa dengan memberikan pelayanan yang terbaik, memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan rasa puas. Kepuasan tersebut dapat menjadi salah satu indikator bahwa organisasi atau program tersebut menjalankan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan atau konsumennya.

#### **2.4 Indikator Pelayanan Prima**

Menurut Barata (2003:31) Pengembangan dalam melaksanakan pelayanan prima yang berbuah keberhasilan biasanya tidak pernah lepas dari pemilihan konsep dalam pendekatannya. Dalam pelayanan prima terdapat faktor-faktor yang dapat mengembangkan dan menyelaraskan suatu pelayanan dalam keberhasilannya, faktor tersebut dikenal dengan A6 (*Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability*), yaitu sebagai berikut:

##### **a. Sikap (*Attitude*)**

Perilaku atau sikap yang harus ditonjolkan didepan pelanggan atau konsumen. Meliputi berpenampilan yang sopan dan selaras, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.



**b. Perhatian (*Attention*)**

Memiliki kepedulian penuh terhadap pelanggan akan kebutuhan dan keinginannya atau atas saran serta kritiknya. Perhatian bisa ditampilkan dengan mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh akan kebutuhan dan menghargai perilaku para pelanggan.

**c. Tindakan (*Action*)**

Tindakan adalah dengan memberikan pelayanan yang nyata guna mendukung kebutuhan pelanggan. Misalnya dengan mencatat semua pesanan atau kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan apakah sesuai dengan yang dimaksud, mewujudkan kebutuhan pelanggan tersebut dan menyatakan terima kasih dengan harapan perasaan puas dan pelanggan berkenan datang kembali.

**d. Kemampuan (*Ability*)**

Kemampuan dalam mendukung suatu pelayanan publik haruslah memiliki pengetahuan dan keterampilan tertentu. Kemampuan tersebut meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi atau sosialisasi yang efektif misalnya memiliki kemampuan berbahasa asing, mengembangkan motivasi dan mengembangkan relasi publik sebagai instrument dalam hubungan antara pelanggan dengan institusi atau organisasi terkait.

**e. Penampilan (*Appearance*)**

Penampilan yang baik dalam mendukung pelayanan publik adalah dengan menunjukkan sikap percaya diri dan kredibilitas dari pihak lain. Dengan

menunjukkan sikap tersebut, diharapkan dapat menjadi hal yang dapat memberikan suatu nilai yang berarti pada pelanggan.

**f. Tanggung Jawab (*Accountability*)**

Suatu sikap yang menunjukkan dukungan/berpihak atau berdiri tetap dengan pendirian kepada pelanggan adalah sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalisir kerugian atau ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan yang diterima.

**2.4.1 Proses dan Tahapan dalam Pelayanan Prima**

Judiani dalam (Frimayasa & Kamal, 2017:181) berpendapat bahwa dalam pelayanan prima, hubungan dengan pelanggan merupakan bagian penting dari keberlangsungan pelayanan prima. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu alasan keberhasilan pelayanan prima dalam suatu proses pelayanan. Proses dan tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

**a. Pancarkan Segenap Sikap Positif kepada Pelanggan**

Langkah memancarkan sikap positif adalah dengan penampilan fisik yang sopan, Bahasa tubuh, bunyi suara yang dikontrol dan saat menggunakan alat bantu kantor.

**b. Mengidentifikasi Kebutuhan Pelanggan**

Identifikasi kebutuhan dasar manusia (Pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (Perhatian), mengatur jangka waktu dalam pelayanan (Tepat waktu), memahami situasi dan kondisi, kepekaan dan empati terhadap permasalahan pelanggan (Mendengarkan).

### **c. Aplikasi Diri Pengidentifikasian Kebutuhan Pelanggan**

Mengambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas dan lancar, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting dan menciptakan lingkungan yang menyenangkan.

### **d. Ada Pengakuan Kepuasan dari Pelanggan**

Menuntaskan semua kebutuhan pelanggan, mengambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang baik sehingga menjadikan pelanggan berada dipihak pemberi layanan.

## **2.5 Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2)**

Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) adalah salah satu Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik-Setempat (SPALD-S) yaitu pelayanan pengelolaan air limbah rumah tangga yang berasal dari tangki septik masyarakat yang dilakukan secara terjadwal. Sistem ini adalah salah satu bagian pelayanan yang telah dilakukan oleh PDAM Tirtanadi selain pelayanan bagi masyarakat di wilayah yang sudah memiliki jaringan perpipaan air limbah yang saat ini jumlah pelanggannya per 2023 adalah sebanyak 30.000 pelanggan.

Layanan lumpur tinja terjadwal (L2T2) adalah layanan penyedotan lumpur tinja dari tangki-tangki septik yang dilakukan secara berkala sebagaimana sesuai dengan yang telah diberitahukan yaitu penyedotan dilakukan sesuai periode penyedotan (*desludging period*) dan jadwal penyedotan yang

ditentukan dan diatur oleh PDAM Tirtanadi. Penyedotan lumpur tinja dalam program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) tidak dilakukan karena adanya permintaan dari pengguna tangki septik, melainkan akan dilakukan sesuai jadwalnya, sesuai dengan yang diinformasikan saat akan mendaftar, namun jika ada keadaan darurat penyedotan dapat ditindak lanjuti sebagai proses penyelesaian masalah. Walau secara pastinya akan ditentukan oleh PDAM Tirtanadi, periode penyedotan Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) umumnya berkisar 3 tahun sekali.

L2T2 hanya dapat diberikan oleh lembaga yang ditunjuk pemerintah setempat untuk mengoperasikan layanan tersebut. Lembaga operator L2T2 tersebut yang nantinya akan menentukan jadwal penyedotan tangki septik untuk tiap bangunan pelanggannya. Dalam pelaksanaan operasinya, mungkin saja lembaga pengelola operasi L2T2 ini akan melibatkan pengusaha sedot tinja untuk menjadi mitra operasinya. PDAM Tirtanadi Sumut dalam melaksanakan program L2T2 sudah siap dengan infrastruktur yang modern seperti mobil tangki, Instalasi Pengolahan Lumpur Tinja (IPLT) yang modern, dengan pengelolaan dari hasil proses akhirnya (lumpur tinja) akan dapat diproses menjadi pupuk, biogas, dan briket.

Dengan menerapkan L2T2, suatu kota akan memperoleh manfaat langsung sebagai berikut:

- a. Terkendalinya kondisi dan kinerja tangki septik di bangunan-bangunan penggunanya.

- b. Berkurangnya potensi pencemaran lingkungan yang kemudian akan memperbaiki tingkat kesehatan masyarakat,
- c. Terciptanya tingkat keoperasian (*operability*) infrastruktur pengolahan lumpur tinja yang lebih baik,
- d. Bertambahnya pemasukan daerah secara lebih berkelanjutan (*Continue*)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan cara pengamatan, wawancara dengan cara menggambarkan keadaan dari objek penelitian yang sedang berlangsung berdasarkan fakta-fakta yang terlihat secara langsung maupun tanggapan masyarakat yang sebagaimana adanya.

Sugiyono (Sugiyono, 2013:9) Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dengan analisis data bersifat kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk menggambarkan, menjawab dan menjelaskan pada permasalahan yang terjadi dengan lebih jelas dan terperinci. Dalam penelitian ini analisis data kualitatif merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa pernyataan atau kata-kata yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

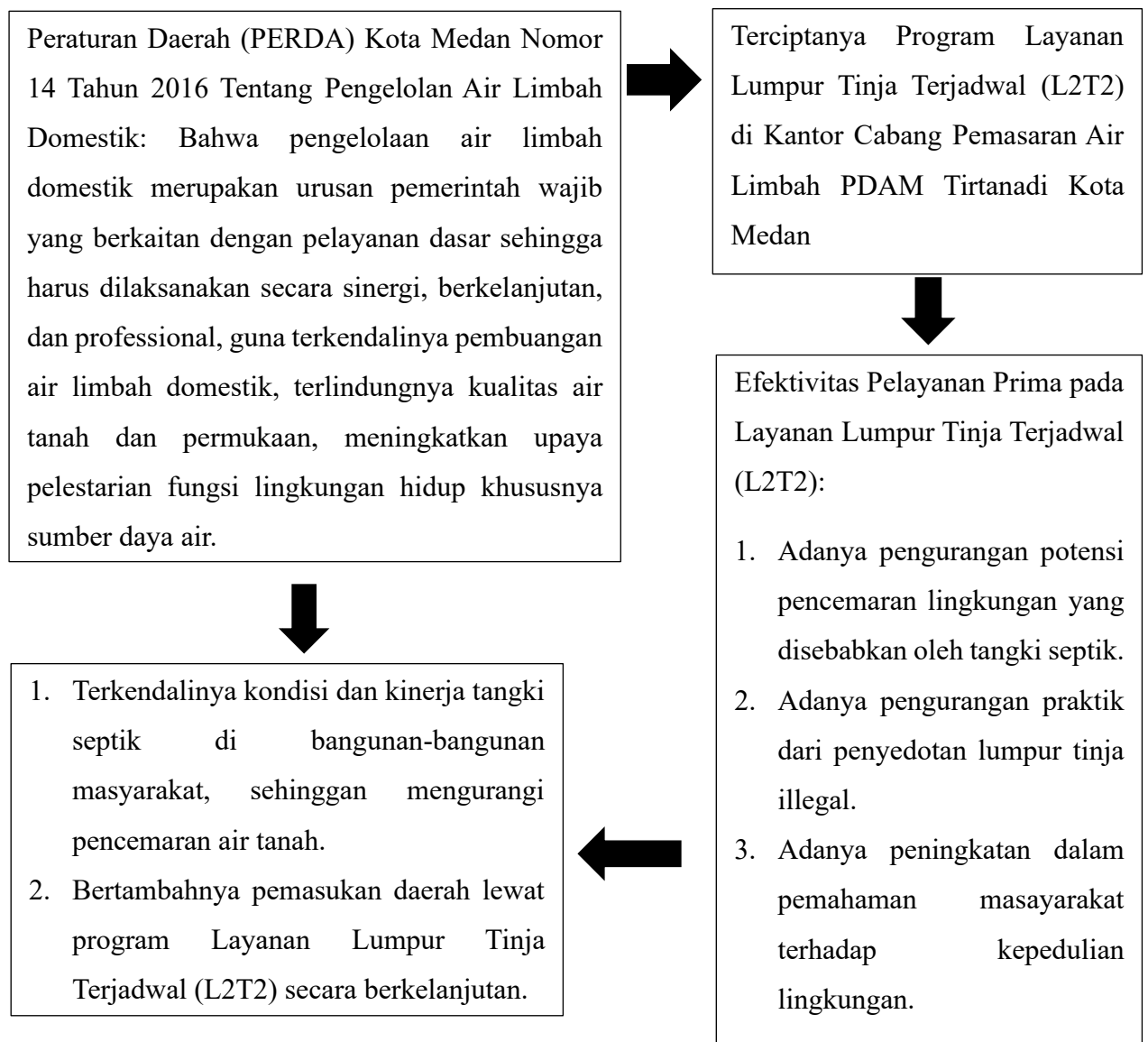
Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif dengan analisis data yang bersifat kualitatif merupakan teknik analisis data yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan pokok dari objek penelitian untuk mencapai tujuan berupa jawaban atau hasil dari permasalahan dengan keadaan yang sebenar-benarnya.

### 3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep dibuat untuk mempermudah dalam menyusun skripsi dan menjadikan penilaian dalam penelitian lebih sistematis. Dalam pelaksanaan penelitian, kerangka konsep dibuat agar penelitian menjadi lebih terarah.

Berdasarkan pada judul penelitian, maka batasan-batasan konsep yang dipakai dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

“Efektivitas Pelayanan Prima pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan”.



### 3.3 Definisi Konsep

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Definisi konsep merupakan gambaran atau rancangan yang telah dipikirkan matang-matang. Rancangan tersebut dibuat sebagai perencanaan yang mudah dipahami dan dimengerti agar segala kegiatan berjalan dengan sistematis dan lancar.

Berkaitan dengan definisi dari konsep diatas, maka dalam penelitian ini, digunakan konsep-konsep sebagai berikut:

- a. Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana yang ditetapkan untuk menghasilkan suatu barang dan jasa untuk suatu kegiatan. Efektivitas merupakan pokok utama yang menyatakan suatu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya.
- b. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau program yang menawarkan baik barang maupun jasa dengan membantu seseorang dan memberikan pelayanan yang terbaik, memahami kebutuhan dan memeberikan rasa kepuasan.
- c. Layanan lumpur tinja terjadwal (L2T2) adalah layanan penyedotan lumpur tinja dari tangki-tangki septik yang dilakukan secara berkala sebagaimana sesuai dengan yang telah diberitahukan yaitu penyedotan dilakukan sesuai periode penyedotan (desludging period) dan jadwal penyedotan yang ditentukan oleh PDAM Tirtanadi.



### **3.4 Kategorisasi Penelitian**

Kategorisasi merupakan penyusunan berdasarkan kategori atau penggolongan dengan maksud untuk mengukur suatu variable dalam suatu penelitian, sehingga dapat diketahui dengan jelas hubungan antara subjek dengan objek yang diteliti. Kategorisasi dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut :

- a. Adanya sosialisasi atau pemahaman yang diberikan kepada masyarakat oleh PDAM Tirtanadi.
- b. Adanya langkah-langkah penyusunan penjadwalan pada pelanggan terkait waktu penyedotan.
- c. Adanya upaya untuk mengidentifikasi masalah atau keluhan oleh PDAM Tirtanadi.
- d. Adanya tindakan dalam mengatasi masalah atau keluhan pelanggan oleh PDAM Tirtandi.

### **3.5 Informan / Narasumber**

Narasumber merupakan suatu individu atau seseorang yang memberikan suatu informasi. Informasi tersebut didapatkan berdasarkan opini atau pendapat dari orang yang mengetahui informasi tersebut dan diambil melalui wawancara baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Adapun dalam penelitian ini yang akan menjadi narasumber adalah sebagai berikut :

### **1. Kepala Bagian Pemasaran Air Limbah**

Nama : Ummi Kholila  
Jabatan : Kepala Bagian Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi  
Cabang Pemasaran Air Limbah Kota Medan  
Pendidikan : S1

### **2. Petugas Lapangan/ Petugas Penyedotan**

Nama : Muhammad Praja Wibawa  
Jabatan : Petugas Lapangan / Petugas Penyedotan Air Limbah  
Pendidikan : S1

### **3. Kepala Bagian Umum Sistem Manajemen**

Nama : Ria Adriana  
Jabatan : Kepala Bagian Umum Sistem Manajemen  
Pendidikan : S1

### **4. Asisten Umum**

Nama : Robinta Sinurat  
Jabatan : Asisten Umum  
Pendidikan : S1

## **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Data Premier**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dilapangan atau tempat penelitian melalui responden atau narasumber dengan cara melakukan tanya jawab atau wawancara sesuai dengan indikator yang akan diteliti.

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen baik secara tertulis maupun tidak tertulis, buku, maupun yang berhubungan dengan masalah atau penelitian yang akan diteliti. Dokumen yang diperoleh kemudian dianalisis, dibandingkan dan dipadukan membentuk suatu kajian yang sistematis.

### **3.7 Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Reduksi Data**

Mereduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada poin-poin penting, dan dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

#### **b. Penyajian Data**

Setelah direduksi, selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

#### **c. Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan adalah tahap untuk memberikan makna atau inti pada data, lalu dilakukan konfirmasi apakah makna atau inti yang telah diberikan sudah tepat dan terakhir akan dilakukan verifikasi untuk kembali memastikan apakah data yang diberikan sudah sesuai.

### **3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang akan dilakukannya penelitian dalam mencari dan mengumpulkan data yang akan dibutuhkan saat melakukan penelitian

Pelaksanaan penelitian ini berlokasi di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi, Provinsi Sumatera Utara, Jl. Petani No.1, Kota Medan. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada 31 Oktober 2022 sampai dengan 09 Desember 2022.

### **3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian**

#### **3.9.1 Sejarah Singkat PDAM Tirtanadi**

PDAM Tirtanadi dibangun oleh Pemerintah Kolonial Belanda dibawah penanggung jawab Direktur Deli Maatschappij Hendrik Cornelius Van Den Honert, Direktur Deli Steenkolen Maatschappij Pieter Kolff dan Direktur Deli Spoorweg Maatschappij Charles Marie Hernkenarth pada tanggal 8 september 1905 yang awalnya Bernama NV Waterleiding, Maatschappij Ajer Beresih dengan kantor pusatnya berada di Amsterdam, Belanda.

Pada tanggal 10 September 2009 berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No.10 Tentang Perusahaan Dearah Air Minum Tirtanadi yang menyatakan bahwa tujuan pokok PDAM Tirtanadi adalah untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan dan untuk membantu mengembangkan perekonomian daerah, meningkatkan pendapatan daerah, serta meningkatkan kualitas lingkungan

dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

### **3.9.2 Visi dan Misi PDAM Tirtanadi**

#### **Visi :**

PDAM Tirtanadi menjadi perusahaan pengelola air minum dan air limbah yang terdepan di Indonesia, sehat dan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

#### **Misi :**

1. Memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat yang memenuhi azas kualitas, kuantitas dan kontinuitas serta keterjangkauan masyarakat dengan menerapkan Good Corporate Governance yang didukung oleh SDM yang berintegritas, berkemampuan, dan profesional.
2. Menunjang peningkatan kualitas lingkungan dengan mengembangkan pelayanan air limbah.
3. Memberikan kontribusi dalam peningkatan dan pendapatan asli daerah dan membantu mengembangkan daerah.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Pada bab ini penulis akan membahas dan menyajikan data yang telah didapat dari hasil yang telah diperoleh dari penelitian di lapangan. Metode penelitian yang digunakan selama proses pengumpulan data adalah dengan bentuk observasi, wawancara serta dokumentasi yang dilakukan dengan cara menggambarkan objek penelitian yang sedang berlangsung berdasarkan fakta-fakta yang terlihat di lapangan. Data yang diperoleh melalui penelitian ini diambil untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) Di Kota Medan dan kemudian akan dianalisis untuk menarik kesimpulan yang sebagaimana adanya.

Penelitian ini dilaksanakan pada 31 Oktober 2022 sampai dengan 09 Desember 2022 di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan. Observasi dan wawancara dilakukan untuk memperoleh jawaban-jawaban dari masalah yang diteliti dan memperoleh data-data lain sebagai pendukung dalam penelitian ini.

#### **4.2 Deskripsi Narasumber**

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data berdasarkan wawancara terhadap narasumber guna memperoleh informasi yang mamapu menjawab

permasalahan-permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini. Adapun deskripsi narasumber beserta jabatannya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2 Narasumber Berdasarkan Jabatan**

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>
1	Ummi Kholila	Kepala Bagian Pemasaran Air Limbah
2	Muhammad Praja Wibawa	Petugas Lapangan/Penyedotan
3	Ria Adriana	Kepala Bagian Umum Sistem Manajemen
4	Robinta Sinurat	Asisten Umum
<b>Total</b>		<b>4 Orang</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Wawancara merupakan percakapan antara dua individu atau lebih yang berlangsung antara pewawancara dengan narasumber dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan. Wawancara ini dilakukan dengan sistematis dan terarah, yaitu penulis telah mempersiapkan draft wawancara secara jelas dan sesuai dengan objek yang akan diteliti. Adapun objek yang diteliti oleh penulis ialah sebagai berikut:

Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) adalah program layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi yang mencakup Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik-Setempat (SPALD-S) yaitu pelayanan pengelolaan air limbah rumah tanggan yang berasal dari tangki septik masyarakat dan dilakukan secara terjadwal.

### **4.3 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi**

#### **4.3.1 Adanya Sosialisasi atau Pemahaman yang Diberikan Kepada Masyarakat oleh PDAM Tirtanadi**

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Ummi Kholila selaku Kepala Bagian Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan mengatakan bahwa setiap pegawai yang terlibat dengan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) diberikan pembekalan terkait seperti pemahaman dasar tentang layanan program, tujuan dari program, bagaimana cara menangani pelanggan baru dan memberi masukan jika terjadi kendala. Dengan demikian pegawai atau staff di lapangan dapat memberikan sosialisasi dengan masyarakat terkait dengan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) dan mengajak masyarakat untuk ikut serta menjadi pelanggan program yang mengkhususkan diri pada sanitasi dan pengolahan limbah domestik non perpipaan. Sosialisasi juga melibatkan para pejabat sekitar seperti kepala desa dan kepala lorong. Dalam sosialisasi terhadap masyarakat terhadap program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2), sarana pendukung yang digunakan salah satunya adalah media cetak berupa brosur.

Hasil wawancara berikutnya dengan Bapak Muhammad Praja Wibawa selaku staff lapangan mengatakan bahwa adanya sosialisasi lebih lanjut untuk para staff terutama yang akan terjun langsung di lapangan. Staff lapangan akan diberikan pelatihan dasar berupa cara mengoperasikan sarana seperti transportasi, mengoperasikan mesin sedot limbah, memastikan pipa tidak



tersangkut benda selain limbah dan memindahkan limbah pada bak penampungan khusus untuk diolah lagi di IPAL. Staff lapangan juga tidak jarang mendapat pertanyaan dari masyarakat di sekitar rumah pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2), umumnya masyarakat bertanya seputar biaya yang dikeluarkan untuk mengikuti program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) dan bagaimana cara mendaftarnya. Biasanya para staff akan memberi arahan untuk mendaftar secara langsung ke kantor cabang pemasaran air limbah PDAM Tirtanadi.

Wawancara berikutnya dengan Ibu Ria Adriana selaku Kepala Bagian Umum Sistem Manajemen mengatakan bahwa terdapat sosialisasi yang diberikan kantor PDAM Tirtanadi kepada para pegawai dan staffnya terkait program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2). Sosialisasi ini dimaksudkan untuk menjawab setiap pertanyaan pelanggan tentang program terkait dengan pengelolaan limbah domestik yang memang sudah diwajibkan oleh Pemerintah Daerah. Ibu Ria juga memberikan pernyataan bahwa sosialisasi juga dilakukan guna menjawab keraguan masyarakat apakah program ini diperlukan atau tidak.

Wawancara selanjutnya dengan Bapak Robinta Sinurat yang mengatakan bahwa terdapat sosialisasi yang diberikan terutama di kantor cabang pemasaran air limbah PDAM Tirtanadi terkait program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) dan juga sosialisai pada masyarakat lewat bantuan pejabat setempat. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat juga akan menyertakan bahwa program terkait sudah diwajibkan, untuk sosialisasi lebih lanjut biasanya calon

pelanggan akan diarahkan untuk kantor cabang pemasaran air limbah PDAM Tirtanadi. Calon pelanggan baru juga biasanya akan mendapatkan brosur program serta besaran biaya yang akan dikeluarkan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan narasumber terkait dapat disimpulkan bahwa setiap staff dan petugas lapangan mendapat pembekalan ilmu terkait program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) mengenai pengertian dan tujuan dari program agar nantinya dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat yang tertarik ataupun mengajak masyarakat untuk ikut dalam melaksanakan program tersebut. Hal ini juga dapat menjadi pendukung dalam dilaksanakannya sosialisasi kepada masyarakat, dengan bantuan dari seluruh pihak yang dapat membantu jalannya program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2). Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam program sosialisasi ini adalah kepala desa dan kepala lorong yang menjadi penghubung antara masyarakat dengan pihak PDAM Tirtanadi agar tercapainya tujuan yang diinginkan.

#### **4.3.2 Adanya Langkah-Langkah Penyusunan Penjadwalan pada Pelanggan Terkait Waktu Penyedotan**

Berdasarkan wawancara bersama Ibu Ummi Kholila selaku Kepala Bagian Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan mengatakan bahwa sistem penyusunan jadwal serta tarif pada program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) umumnya dibuat berdasarkan waktu mendaftar. Pelanggan yang mendaftar biasanya dikelompokkan berdasarkan data bulan dan tahun

mendaftar pada program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2). Jadwal tersebut ditentukan langsung oleh PDAM Tirtanadi kepada calon pelangganya dengan jaminan penyedotan 1 kali dalam kurun waktu 3 tahun setelah mendaftar, hal ini juga disertai dengan pemberitahuan langsung kepada pelanggan via telepon sebelum melakukan penyedotan.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Muhammad Praja Wibawa selaku Petugas Penyedotan Layanan Lumpur Tinja Terjadwal mengatakan bahwa terkait dengan penjadwalan maupun tarif yang harus dikeluarkan oleh pelanggan sudah diatur oleh PDAM Tirtanadi. tetapi pelanggan dapat memberikan masukan terkait waktu dan kesiapan sebelum dilakukannya penyedotan. Hal ini dilakukan agar menghindari adanya masalah ataupun kendala yang dapat mempengaruhi jadwal dan kinerja petugas penyedotan.

Berikutnya wawancara dengan Ibu Ria Adriana selaku Kepala Bagian Umum Sistem Manajemen mengatakan bahwa terkait dengan waktu penjadwalan ditentukan berdasarkan tahun menjadi pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2). Penjadwalan tersebut akan ditentukan langsung oleh PDAM Tirtanadi dalam jangka waktu 1 kali dalam 3 tahun dan terhitung sejak menjadi pelanggan program tersebut. Dalam penjadwalan tersebut terkadang juga terdapat hal yang juga mempengaruhi penjadwalan, misalnya pelanggan yang meminta penyedotan sebelum waktunya dengan berbagai alasan yang akan dipahami dan dipelajari apakah perlu untuk melakukan penyedotan atau tidak saat itu juga.

Wawancara dengan Bapak Robinta Sinurat sebagai Asisten Umum juga mengatakan bahwa penjadwalan tentang kapan waktu penyedotan ditentukan oleh PDAM Tirtanadi. Pelanggan yang mendaftar program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal juga dapat memberi masukan terkait kapan waktu penyedotan jika terdapat kendala misalnya pelanggan tidak ada dirumah atau belum menemukan dimana letak tangki septiknya.

Dengan demikian, kesimpulan dari hasil wawancara dengan narasumber diatas terkait dengan penyusunan jadwal, terdapat pengelompokan berdasarkan data bulan dan tahun terhitung sejak pertama mendaftar program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) hingga dilakukannya penyedotan. Dalam penyusunan jadwal ini hanya PDAM Tirtanadi yang mengatur kapan dilaksanakannya penyedotan terhadap rumah-rumah pelanggan, namun dalam penyusunan jadwal ini dapat terjadi perubahan yang dapat mempengaruhi perencanaan jadwal penyedotan tangki septik, yaitu adanya pelanggan yang belum siap untuk disedot atau ketidak tahuan pelanggan terkait lokasi tangki septiknya.

#### **4.3.3 Adanya Upaya untuk Mengidentifikasi Masalah atau Keluhan oleh PDAM Tirtanadi**

Ibu Ummi Kholila selaku Kepala Bagian Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi dalam wawancaranya mengatakan bahwa dalam proses mengidentifikasi masalah yang terjadi adalah dengan melibatkan pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2). Dalam hal ini pelanggan

adalah bagian atau orang pertama yang mengetahui dan mengidentifikasi masalah apa yang sedang dihadapi di lapangan, kemudian pelanggan akan menghubungi petugas terkait via telepon atau medatangi Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi. Waktu yang dibutuhkan dalam koordinasi dalam mengidentifikasi masalah antara petugas dengan pelanggan ini tidak berlangsung lama, hal ini juga ditentukan apakah koordinasi tersebut berjalan cukup lancar atau tidak.

Wawancara berikutnya dengan Bapak Muhammad Praja Wibawa selaku Petugas Penyedotan Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) memberitahukan bahwa terkait dengan identifikasi masalah yang terjadi di lapangan, umumnya akan diberi tahu pertama kali oleh pelanggan lewat via telepon. Dalam proses mengidentifikasi masalah ini juga tidak bisa langsung diselesaikan hari itu juga, hal ini juga akan ditindak lanjuti berdasarkan waktu dan jadwal yang nantinya akan disusun oleh staff di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi. Bapak Praja juga mengatakan bahwa kebanyakan pelanggan kadang memberi tahu masalah yang terjadi secara lambat, misalnya ketika tangka septiknya meluber cukup banyak, baru menghubungi pihak PDAM Tirtanadi. Dengan demikian, dalam proses mengidentifikasi masalah, sering terjadi selisih dengan waktu pelaporan.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Ria Adriana selaku Kepala Bagian Umum Sistem Manajemen mengatakana bahwa dalam mengidentifikasi masalah yang terjadi di lapangan, perlu adanya laporan dari pelanggan terkait, hal ini dikarenakan bahwa pelanggan yang mengetahui adanya masalah yang

terjadi. Pengaduan pelanggan tersebut biasanya akan dilaporkan baik secara langsung maupun via telepon, berikutnya dalam bertindak lanjut atau mengidentifikasi masalah tersebut biasanya akan ditulis dan dilaporkan dengan formulir pengaduan. Waktu yang dibutuhkan untuk mengidentifikasi masalah ini biasanya memakan waktu 2-3 hari tergantung dengan kondisi lapangan yang kadang memengaruhi jalannya proses.

Wawancara dengan Bapak Robinta Sinurat selaku Asistem Umum juga mengatakan bahwa pelanggan adalah pihak pertama yang mengidentifikasi masalah tersebut, lalu kemudian melapor pada Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah dengan petugas atau staff terkait. Staff terkait nantinya akan membuat formulir pengaduan dan akan memberikan pemberitahuan kapan petugas lapangan Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) akan datang. Untuk berapa lama waktu yang dibutuhkan tergantung apakah ada jadwal lain yang dapat mempengaruhi, hal ini dikarenakan terbatasnya petugas dan juga banyaknya pelanggan yang membuat pengaduan. Dengan demikian, adanya penetapan jadwal berdasarkan daftar tunggu dari yang melapor masalah pertama kali.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelanggan merupakan pihak pertama yang mengidentifikasi masalah yang terjadi di lapangan. Kemudian pelanggan terkait akan menghubungi pihak PDAM Tirtanadi via telepon maupun mendatangi langsung Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi dan melaporkan tentang masalah yang ada. Dalam mengidentifikasi masalah yang terjadi di lapangan, nantinya pihak PDAM Tirtanadi akan ikut turun langsung ke lapangan untuk memutuskan

tentang Tindakan apa yang harus dilakukan, waktu yang dibutuhkan dalam mengidentifikasi masalah ini tergantung dari kondisi lapangan dan juga koordinasi antara pelanggan dengan Pihak PDAM Tirtanadi.

#### **4.3.4 Adanya Tindakan dalam Mengatasi Masalah atau Keluhan Pelanggan oleh PDAM Tirtanadi**

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ummi Kholila selaku Kepala Bagian Pemasaran Air Limbah bahwa sebelum dilakukannya upaya yang dilakukan perlu adanya idenitifikasi yang sesuai. Jika sudah, nantinya akan diberikan solusi terkait apakah perlu dilakukan penyedotan atau lainnya. Dalam memberikan masukan terhadap pelanggan, tidak jarang terdapat masalah dalam koordinasi antara petugas dengan pelanggan, misalnya pelanggan tidak tahu letak lubang tangki septiknya atau tangka septiknya ternyata sudah dikeramik, hal seperti itu sangat umum terjadi sehingga upaya yang akan dilakukan menjadi terhambat. Namun, untuk mencapai kinerja yang baik dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam memberikan pelayanan dari PDAM Tirtanadi, staff dan petugas lapangan biasanya akan tetap mencarikan solusi yang terbaik lewat evaluasi yang dilakukan guna menghindari hal-hal yang serupa terjadi di masa depan.

Bapak Muhammad Praja Wibawa selaku Petugas Penyedotan Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) mengatakan bahwa petugas lapangan dan staff di kantor juga terlibat dalam upaya penyelesaian masalah. Hal yang mempengaruhi upaya tersebut adalah komunikasi dan kerja sama antara

petugas dengan pelanggan, kebanyakan pelanggan meminta pengerjaan dengan cepat dilakukan, tetapi kondisi lapangan kadang tidak memungkinkan, misalnya ketidak tahuan dimana lokasi tangki septik atau lokasi rumah yang berada di gang terkadang menjadi kendala karena mobil sedot tidak bisa masuk.

Wawancara bersama Ibu Ria Adriana selaku Kepala Bagian Umum Sistem Manajemen juga mengatakan bahwa upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah tergantung pada kondisi lapangan serta kerja sama antara petugas dengan pelanggan. Terkadang pelanggan menjadi salah satu yang memengaruhi selain kondisi lapangan yang tidak memungkinkan untuk dilakukan upaya penyedotan. Sering terjadi pelanggan yang merasa keberatan dan tidak setuju untuk dilakukannya pembongkaran untuk mencari tahu lokasi lubang tangki septiknya yang sring berada pada lokasi yang tidak wajar misalnya di dapur, di kamar tidur ataupun di ruang tamu, hal ini disebabkan karena minimnya informasi. Namun Ibu Ria mengatakan hal jni dapat manjdi evaluasi yang dapat diantisipasi jika ada masalah yang serupa.

Selanjutnya Bapak Robinta Sinurat selaku Asisten Umum mengatakan bahwa evaluasi dilakukan sebagai upaya menyelesaikan masalah-masalah yang umumnya terjadi dengan pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2). Dalam evaluasi tersebut akan ditindak lanjuti mengenai bagaimana solusi yang akan diberikan jika ada pelanggan yang kurang dapat berkerja sama dengan petugas di lapangan dan juga apa saja yang harus dilakukan untuk menghindari hal serupa. Dalam upaya menyelesaikan masalah tersebut, baik



staff Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi, Staff Penyedotan dan masyarakat menjadi pihak-pihak yang terlibat.

Dengan demikian dapat disimpulkan beradasrkan wawancara dengan narasumber diatas, bahwa dalam menentukan upaya apa yang akan dilakukan harus diketahui terlebih dahulu masalah yang terjadi, kesulitan serta kerja sama antara pelanggan dengan Pihak PDAM Tiartanadi, minimnya kerja sama antara pelanggan dengan Pihak PDAM Tirtanadi juga dapat mempengaruhi jalannya proses dalam menyelesaikan masalah yang ada. Dalam upaya penyelesaian masalah ini akan dilakukan evaluasi dengan melihat masalah yang terjadi dan apa yang perlu dipersiapkan kedepannya agar masalah serupa dapat dihindari.

#### **4.4 Pembahasan**

Hasil dari penyajian uraian wawancara diatas, maka dalam pembahasan sub bab ini merupakan analisis data hasil wawancara dengan fokus pada kajian penelitian yang dilakukan. Data yang disajikan secara menyeluruh diperoleh berdasarkan wawancara dengan narasumber terkait dengan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) dan juga observasi yang dilakukan oleh penulis di Kantor Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan. Adapun analisis terhadap hasil wawancara yang penulis sajikan adalah sebagai berikut :

#### **4.4.1 Adanya Sosialisasi atau Pemahaman yang Diberikan Kepada Masyarakat oleh PDAM Tirtanadi**

Sosialisasi merupakan faktor pertama yang mempengaruhi keberhasilan dalam suatu program pembangunan, sosialisasi sangat menentukan suatu keberhasilan dalam pencapaian tujuan dari program pembangunan, yaitu dengan memberikan suatu gagasan terkait dengan program yang akan dijalankan kepada masyarakat luas agar lebih memahami maksud dan tujuannya. Pemahaman atau sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat juga dapat mempererat hubungan antara masyarakat dengan pihak yang memberikan sosialisasi, semakin dekat hubungan yang terjalin maka semakin mudah pula proses sosialisasi berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diperoleh dan dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi dengan masyarakat sudah dilaksanakan. Sosialisasi dilakukan dengan melalui kerja sama antara perangkat desa seperti kepala desa dan juga kepala lorong untuk memperluas jangkauan pemahaman tentang program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) kepada masyarakat. Melalui sosialisasi peraturan, staff dan pegawai yang terlibat akan memberitahu tentang peraturan-peraturan berdasarkan pengelolaan air limbah yang mendukung berjalannya program ini, sosialisasi juga dapat mengukur Kemampuan (*Ability*) dari para staff dan pegawai yang terlibat. Namun, penulis mendapati masih banyak masyarakat di Kota Medan yang belum mengetahui adanya program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) ini, hal ini dapat dilihat bahwa masih banyak masyarakat

yang belum mendaftar dan juga minimnya informasi soal sanitasi juga menjadi salah satu alasan terpenting.

Umumnya masyarakat Kota Medan masih beranggapan bahwa tangki septik dapat digunakan terus menerus tanpa harus dikuras dan juga masyarakat belum mengetahui bahwa PDAM Tirtanadi mempunyai program pengelolaan limbah domestik. Dengan demikian, dapat dilihat bahwa sosialisasi tentang pengelolaan limbah domestik dan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) oleh PDAM Tirtanadi kepada masyarakat belum berjalan dengan semestinya. Padahal menurut penuturan dari Kepala Bagian Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi sosialisasi kepada calon pelanggan memiliki regulasi yang jelas yaitu Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 2018 Pasal 57 mengatakan bahwa:

“Dalam penyelenggaraan air minum dan air limbah PDAM Tirtanadi mempunyai hak sebagai berikut : Point (h) - mewajibkan seluruh masyarakat untuk memanfaatkan sarana dan prasarana Sistem Pengelolaan Air Limbah domestik (SPALD) yang sudah terbangun.”

Walau dengan demikian terdapat dasar hukum yang jelas dan mengikat masyarakat untuk membantu mendukung program ini, dengan mewajibkan masyarakat untuk mengikuti program dalam rangka mengurangi pencemaran lingkungan dan sumber air tanah. Masyarakat tetap enggan untuk mengikuti atau tertarik dengan program tersebut. Masalah utama selain sosialisasi yang diberikan PDAM Tirtanadi juga minim adalah tarif yang harus dikeluarkan.

Padahal, dari yang penulis dapati biayanya dibarkan dengan nominal yang ditentukan berdasarkan golongan serta luas wilayahnya.

Dari yang penulis dapati selama melakukan penelitian secara langsung di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi, terdapat banyak masyarakat yang keberatan dengan tarif air limbah yang tiba-tiba dikenakan pada rekening air mereka tanpa pemberitahuan sebelumnya. Dengan banyaknya keluhan tersebut serta masyarakat yang bahkan belum mengetahui tentang program ini, dapat dilihat bahwa memang sosialisasi yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi belum berjalan efektif dan terkesan buru-buru. Padahal dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat perlu dilakukannya pendekatan serta meyakinkan masyarakat dengan memberikan pemahaman program secara berkala. Sosialisasi juga merupakan sarana menunjukkan Kemampuan (*Ability*) setiap staff dan petugas yang terlibat sebagai salah satu indikator yang menentukan apakah pelayanan yang diberikan sudah berjalan memuaskan atau prima.

#### **4.4.2 Adanya Langkah-Langkah Penyusunan Penjadwalan Pada Pelanggan Terkait Waktu Penyedotan**

Penyusunan Penjadwalan adalah salah satu hal pendukung dalam menentukan keberhasilan dalam pelaksanaan Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2), penyusunan penjadwalan dilakukan untuk membuat langkah-langkah dalam pelaksanaan program berjalan dengan teratur. Dengan

demikian, program dapat berjalan dengan semestinya dan tidak menimbulkan tumpang tindih antara jadwal pelanggan satu dengan lainnya.

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa penyusunan jadwal dilakukan sepenuhnya oleh Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi, penyusunan jadwal disusun dan dikelompokkan berdasarkan data bulan dan tahun saat pelanggan mendaftar. Dalam penyusunan jadwal calon pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2), PDAM Tirtanadi akan melakukan survey mewajibkan penyedotan dilakukan 1 kali dalam 3 tahun dengan kisaran biaya yang berbeda-beda setiap rumah tergantung besaran luas rumah dan wilayahnya. Hal ini sebagai salah satu Tindakan (*Action*) yang diberikan guna mendukung kebutuhan pelanggan sebagai mana misalnya dengan tarif dan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan tersebut.

Berdasarkan pada Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Nomor : KEP-84/DIR/OPAL/2020 Tentang Penetapan Tarif Layanan Lumpur Tinja Terjadwal Di Kota Medan dan Sekitarnya, terdapat pembagian berdasarkan Kelompok, Golongan Tarif dan Tarif dengan Pembayaran Bulanan Volume Tangki Septik = 1.5 M<sup>3</sup>

**Tabel 4.4.2 Kategori dan Tarif Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2)**

<b>Kelompok</b>	<b>Golongan Tarif</b>	<b>Tarif dengan Pembayaran Langsung (L2T2) Volume Tangki Septik = 1.5 M<sup>3</sup></b>
1	Sosial Umum (S.1)	Rp. 10.000,-
	Sosial Khusus (S.2)	Rp. 10.000,-
	Rumah Tangga 1 (RT.1)	Rp. 10.000,-
2	Rumah Tangga 2 (RT.2)	Rp. 17.500,-
	Rumah Tangga 3 (RT.3)	Rp. 17.500,-
	Instansi Pemerintah (IP)	Rp. 17.500,-
3	Rumah Tangga 4 (RT.4)	Rp. 20.000,-
	Rumah Tangga 5 (RT.5)	Rp. 20.000,-
	Rumah Tangga 6 (RT.6)	Rp. 20.000,-
4	Niaga Kecil (N.1)	Rp. 20.000,-
	Niaga Sedang (N.2)	Rp. 20.000,-
	Niaga Besar (N.3)	Rp. 20.000,-
5	Industri Kecil (IN.1)	Rp. 20.000,-
	Industri Besar (IN.2)	Rp. 20.000,-
	Niaga Khusus (NK)	Rp. 20.000,-

Sumber: PDAM Tirtanadi, 2023

Perencanaan yang dilakukan dalam menyusun jadwal pelanggan juga dapat berubah jika terdapat suatu hal yang memengaruhi berjalannya penyedotan sesuai jadwal. Hal yang dapat mempengaruhi perubahan jadwal penyedotan tersebut adalah ketidak siapan pelanggan. Misalnya, pelanggan tidak tahu letak tangki septiknya sehingga memerlukan waktu untuk mencari tahu atau

pelanggan sedang tidak berada ditempat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam penyusunan jadwal pelanggan oleh PDAM Tirtanadi berlangsung cukup baik dan teratur dan juga terdapat pemberitahuan sebelum petugas penyedotan Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2), namun melihat pada salah satu yang dapat mempengaruhi terlaksananya penyedotan sesuai jadwal yaitu tidak diketahuinya lokasi tangki septik dapat diasumsikan bahwa survey yang dilakukan PDAM Tirtanadi belum sepenuhnya dilakukan dengan lebih teliti.

Hal tersebut dapat didasari dengan kurangnya Perhatian (*Attention*). Sebagai salah satu indikator pelayanan prima, Perhatian terhadap pelanggan merupakan hal yang krusial dan menaji poin penting dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang berlaku. Dari yang dilihat bahwa yang memepengaruhi perencanaan penjadwalan yang sudah dilakukan, seharusnya jika memang dilakukannya survey terhadap rumah-rumah pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) maka permasalahan perihal lokasi tangki septik dapat diketahui sebeum masa penyedotan berlangsung.

#### **4.4.3 Adanya Upaya Untuk Mengidentifikasi Masalah atau Keluhan oleh PDAM Tirtanadi**

Dalam upaya mengidentifikasi masalah yang terjadi antara pelanggan dengan PDAM Tirtanadi, berdasarkan wawancara diatas dengan narasumber bahwa dalam prosesnya tentu ada keterlibatan pelanggan, pegawai kantor

cabang pemasaran dan petugas penyedotan. Pelanggan menjadi pihak pertama yang mengidentifikasi dan melaporkan via telepon atau mendatangi langsung Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi, selanjutnya petugas akan mendatangi langsung pihak pelanggan dan melihat apakah kondisi lapangan memang sesuai dengan yang dilaporkan oleh pelanggan. Jika demikian, petugas akan berkoordinasi dengan pelanggan untuk mencari bersama solusinya dan akan dijadwalkan ulang terkait penyelesaian masalahnya.

Upaya dan proses yang dilakukan juga memakan waktu yang tidak tentu, hal ini tergantung dari seberapa sulit masalah dan upaya yang harus dilakukan bersama dengan pelanggan. Demikian pula pelanggan juga terkadang cukup susah untuk diajak berkerja sama, hal ini dikarenakan komunikasi yang terjadi kadang menimbulkan ketidak sepakatan terkait solusi masalah yang sedang dihadapi. Misalnya terkait dengan lokasi tangki septik, Ketika sudah didapati dimana lokasinya, pelanggan enggan untuk membongkar Sebagian lantai keramik, hal ini dikarenakan lokasi tangki septik tak jarang juga didapati pada lokasi-lokasi yang tidak lazim, contohnya pada kamar tidur atau dapur. Berdasarkan penuturan Petugas Penyedotan, kebanyakan pelanggan juga ternyata masih merasa bahwa tangki septik tidak perlu dikuras dan dapat digunakan selamanya, hal ini sangat berbanding terbalik dengan pemahaman perihal sanitasi yang telah dipaparkan oleh PDAM Tirtanadi dengan pelanggan sebelumnya. Dengan demikian, upaya dalam menyelesaikan masalah yang



terjadi antara pelanggan dengan pihak petugas belum dapat dikatakan berjalan dengan lancar apabila tidak terdapat koordinasi yang baik.

Masalah lainnya yang sering teridentifikasi adalah selang penyedotan yang kurang panjang. Banyak rumah pelanggan yang terletak di dalam gang dengan akses yang tidak bisa dilewati oleh mobil sedot tinja PDAM Tirtanadi, sehingga satu-satunya hal yang bisa dilakukan adalah dengan selang yang direntangkan antara rumah dengan mobil. Namun, tidak jarang terdapat rumah yang letaknya cukup jauh dari akses pintu masuk gang sehingga selang yang digunakan tidak dapat mencapai tangki septik, yaitu jika jarak antara tangki septik rumah pelanggan lebih dari 50 meter. Hal ini dipaparkan langsung oleh Kepala Bagian Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Ibu Ummi Kholila.

Dalam upaya mengidentifikasi masalah, perlu dilandasi dengan Perhatian (*Attention*) sebagai salah satu hal yang dapat menunjukkan pelayanan yang berjalan dengan sesuai dan efektif. Sesuai dengan yang penulis uraikan sebelumnya bahwa perhatian yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi kepada pelanggannya memang berjalan cukup alot.

#### **4.4.4 Adanya Tindakan dalam Mengatasi Masalah atau Keluhan Pelanggan oleh PDAM Tirtanadi**

Berdasarkan pemaparan tentang proses mengidentifikasi masalah diatas, pihak PDAM Tirtanadi berupaya dalam menyelesaikan masalah dengan memberi saran kepada pelanggan. Dalam mendapatkan solusi yang terbaik, PDAM Tirtanadi akan mengedepankan komunikasi dengan pelanggan program

Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2), dengan demikian pelanggan mendapatkan kepercayaan dan rasa tanggung jawab (*Accountability*) yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi dalam menyelesaikan masalah yang terjadi. Menurut Kepala Bagian Pemasaran Air Limbah, kerja sama dengan masyarakat yang mendukung program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) ini dapat menghindari kemungkinan buruk yang akan terjadi kedepannya.

Dalam proses menindak lanjuti masalah yang ada, didapati secara langsung bahwa tindakan yang diberikan dalam menuntaskan masalah pelanggan terkadang memakan waktu yang lama dan juag prosesnya cukup alot. Tidak sedikit pelanggan yang sudah mengadukan masalah yang mereka hadapi perihal tangki septik merasa tidak puas dan kecewa dengan tindakan yang diberikan. Umumnya, hal yang menjadi penyebab adalah masalah waktu untuk menyelesaikan masalah yang terkadang cukup lama sejak pengaduan pelanggan dilakukan. Memang tidak semua masyarakat menghadapi hal tersebut dari PDAM Tirtanadi, namun dari yang didapati dilapangan Sebagian besar bahkan mengadukan terus menerus masalah yang sama kepada PDAM Tirtanadi baik via telepon maupun secara langsung ke Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi.

Penulis mendapati masalah yang ada di lapangan terkait dengan permasalahan tersebut adalah keterbatasan sarana dan prasarana dan juga petugas lapangan penyedotan. Dapat dikatakan hal ini menjadi masalah utama yang menjadi kurangnya perhatian serta terhambatnya tindakan serta tanggung jawab yang diberikan terhadap pelanggan program Layanan Lumpur Tinja

Terjadwal (L2T2). Padahal dengan jumlah pelanggan program tersebut, hal ini cukup miris dan sangat tidak seimbang.

Dengan dukungan dari masyarakat atau pelanggan, PDAM Tirtanadi akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Namun, kebanyakan masyarakat masih menolak tentang kewajiban mengikuti program walaupun sudah diberikan penjelasan mengenai regulasi yang mendukung terkait pengelolaan air limbah. Hal ini yang menjadi salah satu penyebab masih belum terlaksananya program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) dengan sempurna dan sesuai dengan tujuannya.

Walaupun begitu, proses dan upaya dalam menyelesaikan masalah yang ada ini menjadi salah satu yang selalu dievaluasi oleh PDAM Tirtanadi. Dengan mengevaluasi masalah yang terjadi, diharapkan kedepannya masalah yang sama akan terhindarkan. Namun dilihat dari keterbatasan yang ada, sangat disayangkan bahwa evaluasi yang terus menerus dilakukan ternyata belum membuahkan hasil yang signifikan dan tidak efektif terhadap pelayanan yang diberikan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang penulis paparkan diatas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi kepada masyarakat terkait dengan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) sudah berjalan sejak dimulainya program tersebut pada tahun 2020, namun pelayanan yang diberikan belum bisa dikatakan prima. Dengan demikian pelayanan yang diberikan dari PDAM Tirtanadi dengan masyarakat baik kepada pelanggan maupun calon pelanggan belum bisa dikatakan efektif. Sebagaimana yang penulis paparkan bahwa masih banyak sekali kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan yang diberikan terhadap program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) oleh PDAM Tirtanadi.

Pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi kepada masyarakat belum bisa dikatakan prima karena belum sepenuhnya memenuhi indikator pelayanan prima. PDAM Tirtanadi belum mampu memberikan sosialisasi atau pemahaman menyeluruh sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) dan belum mengetahui bahwa program tersebut diwajibkan, sehingga tidak sedikit masyarakat yang komplain dan merasa keberatan dengan tagihan pembayaran air limbah yang secara tiba-tiba sudah ada pada rekening air mereka. Tindakan

atau upaya yang dilakukan dalam mengidentifikasi masalah memang telah dilakukan jika adanya pengaduan pelanggan yang masuk, namun karena keterbatasan sarana dan prasarana serta petugas lapangan menyebabkan terhambatnya upaya yang akan dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang ada.

Walau demikian, PDAM Tirtanadi mampu memberikan penyusunan jadwal yang cukup sistematis dengan berdasarkan bulan serta tahun pendaftaran pelanggan. Sehingga akan lebih mudah dalam menentukan jadwal rumah mana yang akan dilakukan penyedotan sesuai dengan konsep program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) yaitu 1 kali penyedotan dalam 3 tahun.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas dan uraian yang telah penulis jelaskan sebelumnya, maka saran yang dapat penulis berikan dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layananab Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kabtor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi adalah, sebagai berikut :

1. PDAM Tirtanadi harus meningkatkan dan lebih teratur dalam memenrikan sosialisasi kepada masyarakat terhadap Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kota Medan agar upaya mencapai tujuan yang diinginkan berjalan dengan semestinya.
2. PDAM Tirtanadi dapat dengan lebih meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) terutama bagian petugas penyedotan agar upaya dalam

mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah berjalan dengan lebih cepat, sehingga tidak terjadi antrian pelanggan dalam pengaduan masalah yang ada.

3. PDAM Tirtanadi dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarana di lapangan sehingga tidak terjadi lagi masalah mengenai panjang pipa penyedotan dengan tangka septik yang mana sering terjadi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambia, N. (2018). *Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan*. Publik Reform, Vol.3.
- Arlan, A. S. (2019). *Eefektivitas Program Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Di Desa Ayunan Papan Kecamatan Lokpait Kabupaten Tapin. Al'iidara Balad*.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Bungkaes, H. R., Posumah, J. H., & Kyai, B. (2013). *Hubungan efektivitas pengelolaan program raskin dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan .... Acta Diurna*. ejournal.unsad.ac.id
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Frimayasa, A., & Kamal, F. (2017). *Penerapan pelayanan prima untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan publik pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur*. Cakrawala.
- Juhananda, R., Hadiati, T. L., & Suparno. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kelurahan Tinjomoyo Kecamatan Banyumanik Kota Semarang*. Jurnal Media Administrasi.
- Kharisma, D., & Yuniningsih, T. (2017). *Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang*. <http://www.fisip.undip.ac.id>
- Masitah, Utomo, H. S., & Arifin, H. M. Z. (2019). *Efektivitas Pendidikan Dan Pelatihan Kegiatan Kewirausahaan Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Sosial Kota Samarinda*. eJournal Administrasi Negara.
- Pratiwi, D., Nataliawati, R., Dewi, A., & Haskim, M. B. (2021). *Analisis Efektifitas Dan Kontribusi Penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Lamongan*. Melati: Jurnal Media Komunikasi dan Ekonomi.
- Semil, D. N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Kencana.
- Subadri, E., & Prasetyo, H. (2018). *Pelayanan Prima bagi Pelanggan dan Kolega*. Saka Mitra Kompetensi.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. ALFABETA.

Tuheteru, N. R. F., Musfitria, A., & Yuliawan, E. (2022). *Analisis Efektivitas pada Pengelolaan Kas Dana Bantuan Operasional Sekolah di MI At-Taqwa Cijeruk*. el-mal: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam.



## DOKUMENTASI







**JANGAN TUNGGU SAMPAI WC SUMBAT, PENUH, BOCOR**

**MARI IKUT PROGRAM L2T2/L2T3**

LAYANAN LUMPUR TINJA TERJADWAL DAN TIDAK TERJADWAL TINJAMU AKAN DISEDOT SECARA RUTIN  
#kuysedottinjamujangancemaringingkungan

PENYEDOTAN TINJA TERJADWAL OLEH SISTEM SETIAP 3 TAHUN SEKALI

DISEDOT PETUGAS PROFESIONAL DARI PDAM TIRTANADI

GAK REBOT, TETAP DIRUMAH, LINGKUNGAN TIDAK TERCEMAR

INFO & PENDAFTARAN : HUBUNGI PDAM TIRTANADI CABANG PEMASARAN AIR LIMBAH JL. PETANI NO. 1 MEDAN TELP. (061) 735304

by : Ari Saputra

www.pdamtirtanadi.co.id | tirtanadi | pdamtirtanadiprovu | pdam\_tirtanadi | 1500922

**SATU - SATUNYA OPERATOR RESMI LAYANAN LUMPUR TINJA KOTA MEDAN**

Ayo dukung program **L2T2 & L2T3**  
Ekonomis, Praktis, Sistematis  
#kuysedottinjamujangancemaringingkungan

Info & Pendaftaran : PDAM Tirtanadi Cabang Pemasaran Air Limbah Jl. Petani No. 1 Medan, Telp. (061) 735304

by : Ari Saputra

www.pdamtirtanadi.co.id | tirtanadi | pdamtirtanadiprovu | pdam\_tirtanadi | 1500922





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila mendapat surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> ✉ [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN**  
**JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth.  
**Bapak/Ibu**  
Ketua Program Studi **ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 07 Juni ..... 20....

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : ARAFANI KHAIRUNISA LUBIS  
N P M : 1803100069  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Tabungan sks : 1,33 sks, IP Kumulatif 3,29

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektivitas Pelayanan Prima pada program Layanan Lumpur Tiga Terjadwal (L2T2) Di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah Kota Medan	7/6 2024
2	Evaluasi Pelaksanaan Program layanan Lumpur Tiga Terjadwal (L2T2) Studi Kasus Di Cabang Pemasaran Air Limbah Tirtaradi	
3	Analisis Program Layanan Lumpur Tiga Terjadwal di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik / Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

**Rekomendasi Ketua Program Studi :**  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 07 Juni ..... 20....

Ketua,  
  
( Ananda Mahardika, S. sos., M. sp. )  
NIDN: 0122118801

Pemohon

( Arafani Khairunisa Lubis )

Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
Program Studi

( Ananda Mahardika, S. sos., M. sp. )  
NIDN: 0122118801

PE: ANANDA MAHARDIKA

~~DR. ANANDA MAHARDIKA, S.P.-M.Pd.~~



**UMSU**

Unggul / Cerdas / Terpercaya

Dasar Mendasar untuk Pengembangan Berprestasi

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak KP PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

**PERPANJANGAN TERAKHIR**  
**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI**  
**DAN PEMBIMBING**  
**Nomor : 829/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2022**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,  
 setelah memperhatikan :

1. Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M;
2. Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 829/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2022 tgl. 10 Juni 2022 yang telah berakhir masa berlakunya tanggal: 07 Juni 2023;

Memberikan Perpanjangan Masa Berlakunya Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 829/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2022 tgl. 10 Juni 2022 untuk Mahasiswa sebagai berikut:


Nama mahasiswa : **ARAFANI KHAIRUNISA LUBIS**  
 NPM : 1803100069  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Semester : XI (Sebelas) Tahun Akademik 2022/2023  
 Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA PROGRAM LAYANAN LUMPUR TIRTA TERJADWAL (L2T2) DI KANTOR CABANG PEMASARAN AIR LIMBAH KOTA MEDAN**

Pembimbing : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.**

Selama 3 (Tiga) Bulan sampai tanggal 27 Februari 2024 dengan ketentuan :

1. Penulisan Skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Surat Perpanjangan Penetapan Judul Skripsi dan Naskah Skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sampai batas tanggal 27 Februari 2024 dan atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Ditetapkan di Medan,  
 Pada Tanggal, 13 Dumatil Awwal 1444 H  
 27 November 2023 M

Dekan,  
  
**Dr. Arif Saleh, S.Sos., MSP.**  
 NIDN : 0030017402



Lampiran

1. Kertas P S Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan.
2. Pembimbing ybs di Medan ;
3. Pertinggal





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 131/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/UK/2022

Pusat Administrasi, Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20228 Telp. (061) 6622463 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisp.umsu.ac.id> | [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) | [umsu](https://www.facebook.com/umsu) | [umsu](https://www.instagram.com/umsu) | [umsu](https://www.youtube.com/umsu)

Sk-3

PERMOHONAN  
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 27 Juli 2022

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : ARAFANI KHAIKUNISA LUBIS  
 N P M : 1803100069  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 029 /SK/II.3.AU/UMSU-03/F/20.22. tanggal ....., dengan judul sebagai berikut :

Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) Di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposol Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Mentetui :

Pembimbing

( Ananda Mahadira, S.Sos., M.SP )

NIDN:

Pemohon,

( Arafani Khaikunisa Lubis )







**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**  
 Nomor : 1118/UND/II.3/AL/UMSU-03/F/2022

Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**  
 Hari, Tanggal : **Jum.at. 29 Juli 2022**  
 Waktu : **09.00 WIB s.d. 12.00 WIB**  
 Tempat : **Online/Daring**  
 Pemimpin Seminar : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.**

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
11	DANDI REDI SYAHPUTRA	1803100086	H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP	JEHAN RIDHO IZHAR SYAH, S.Sos., M.Si	FUNGSI KOORDINASI KEPALA DESA DALAM PENGEMBANGAN ORGANISASI KARANG TARUNA DESA PULAU TAGOR
12	ARAFATI KHAIRUNISA LUBIS	1803100069	H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA PROGRAM LAYANAN LUMPUK TIRTA TERJADWAL (L2T2) DI KANTOR CABANG PEMASARAN AIR LUMBAH KOTA MEDAN
13					
14					
15					

Medan, 28 Dzulhijah 1443 H  
 27 Juli 2022 M

(Dr. AMIN SALEH, S.Sos., MSP.)



**UMSU**

Unggul / Cerdas / Terpercaya

Siapa menghendaki punah, agar cucunya  
cintainya dan berprestasi.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENCEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/JAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Zuhri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224587 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fkip.umsu.ac.id>

[fkip@umsu.ac.id](mailto:fkip@umsu.ac.id)

[umsunedan](#)

[umsunedan](#)

[umsunedan](#)

[umsunedan](#)

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : ARAFANI KHARUNISA LUBIS  
 N P M : 1803100069  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Tersjadual (L2T2) Di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	1/7/2022	Bimbingan Proposal	<i>[Signature]</i>
2.	25/7/2022	Bimbingan Proposal Perbaikan Latar Belakang	<i>[Signature]</i>
3.	26/7/2022	Bimbingan Proposal Perbaikan Uraian teoritik.	<i>[Signature]</i>
4.	27/7/2022	ACC Seminar Proposal	<i>[Signature]</i>
5.	5/8/2022	Diskusi Draft Wawancara	<i>[Signature]</i>
6.	22/8/2022	Diskusi Draft Wawancara	<i>[Signature]</i>
7.	31/8/2022	ACC Draft Wawancara	<i>[Signature]</i>
8.	21/9/2023	Bimbingan Skripsi	<i>[Signature]</i>
9.	27/9/2023	Bimbingan skripsi	<i>[Signature]</i>
10.	29/9/2023	Acc Skripsi	<i>[Signature]</i>

Medan, 07 Februari 2024.

Dean,

(Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP.)  
 NIDN: 0030017402

Ketua Program Studi,

(Ananda Mahardika, S.Sos.,MSP.)  
 NIDN: 0122118801

Pembimbing,

(Ananda Mahardika, S.Sos.,MSP.)  
 NIDN: 0122118801







**UMSU**

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

MAJELIS PONDOKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU akreditasi unggul oleh Badan Penyelenggara Akreditasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara No. 15/UMSU/AN-PTIK/2019/001

Pusat Administrasi: Jalan Muktiar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 6622456/7 Fax. (061) 6625.74 6631993

Website: <http://web.umsu.ac.id> Email: [info@umsu.ac.id](mailto:info@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan)

**PERMOHONAN UJIAN SKRIPSI**

SK-6

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan

Medan, 7 Februari 2024

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang berada tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama Lengkap : Arafani Khairunisa Lubis  
N P M : 1903100069  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik (IAP)  
Alamat Rumah : Jl. Biriydi - Medan, Km. 15,2 - Disk, Kecamatan Sunggal, Kab. Deli Serdang Telp. 0852 6051 4993

dengan ini mengajukan permohonan mengikuti Ujian Skripsi. Bersama ini Saya lampirkan persyaratan:

1. Transkrip Nilai Kumulatif dari Dekan, rangkap 1;
2. Tanda Bukti Lunas SPP dari awal s/d akhir, rangkap 1;
3. Tanda Bukti Lunas Biaya Ujian Skripsi, rangkap 1;
4. Foto Copy Ijazah Terakhir Dilegalisir, rangkap 3;
5. Konversi Nilai (bagi Mahasiswa pindahan), rangkap 1;
6. Surat Keterangan Pindah dari Perguruan Tinggi Asal (bagi Mahasiswa pindahan), rangkap 1;
7. Surat Keterangan Bebas Pinjaman Buku dari Perpustakaan UMSU, rangkap 1;
8. Foto Copy Cover Skripsi, rangkap 2;
9. Foto Copy Surat Penetapan Pembimbing (SK-2), rangkap 2;
10. Foto Copy KRS dan KHS, rangkap 1; dan Melampirkan yang Asli KHS nya.
11. Foto Copy KTM (Kartu Tanda Mahasiswa), rangkap 1;
12. Foto Copy Sertifikat Lulus Ujian KOMPRO, rangkap 2 + lampir Aslinya.
13. Foto Copy Sertifikat Lulus Ujian Kompetensi PUSKIBBI, rangkap 2 + lampir Aslinya.
14. Foto Copy Sertifikat Lulus Ujian Kompetensi TOEFL, rangkap 2 + lampir Aslinya.
15. Foto Copy Sertifikat Lulus Ujian Kompetensi PROGRAM STUDI, rangkap 2 + lampir Aslinya.
16. Permohonan Ujian Skripsi, rangkap 1;
17. Pas Photo Terbaru Hitam Putih Ukuran 3 x 4 cm = 5 lembar dan 4 x 6 = 8 lembar.
18. Skripsi yang telah Disahkan lengkap diperbanyak = 3 eksemplar dan dijilid.
19. Fotocopy KTP yang diperbesar 2 x lipat = 1 lembar
20. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) = 1 lembar
21. Map Warna Biru = 2 buah

Demikianlah permohonan Saya, untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak Saya ucapkan terima kasih, *Wassalam.*

Pemohon,

*Arafani Khairunisa Lubis*  
(Arafani Khairunisa Lubis)

Disetujui oleh ;

Medan, 7 Februari 2024  
Dekan,

Medan, 7 Februari 2024

a.n.Rektor,  
Wakil Rektor - I

(Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP.)  
NIDN: 0030017402

(Prof.Dr.H. Muhammad Arifin, SH.,M.Hum)  
NIDN: 0013015702









**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

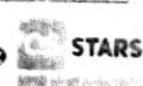
MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul berdasarkan Keputusan Majelis Pendidikan Tinggi dan Pendidikan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AR-KP/PT/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtor Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<http://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.youtube.com/umsu.medan)



**BORANG DATA ALUMNI**

I. DATA PRIBADI	
NAMA LENGKAP	ARAFANI KHAIRUNISA LUBIS
TEMPAT DAN TGL. LAHIR	Binjai, 5 Maret 2001
AGAMA	ISLAM
SUKU BANGSA	Mandailing
II. KEMAHASISWAAN	
TAHUN MASUK UMSU	2010
N P M	1803100069
PROGRAM STUDI	Ilmu Administrasi Public
ASAL SEKOLAH	MAS. Al-Wasliyah 29 Binjai
ALAMAT SEKOLAH	
MENDAPAT BEASISWA (Selama di UMSU)	BEASISWA T.A. Rp.
	BEASISWA T.A. Rp.
	BEASISWA T.A. Rp.
III. KETERANGAN PENYELESAIAN STUDI	
JADWAL UJIAN SKRIPSI	HARI <u>Jumat</u> TANGGAL <u>23 Februari 2024</u>
NILAI/IPK/PREDIKAT	NILAI : IPK : PREDIKAT :
JUDUL SKRIPSI	" Efektifitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemecaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan "
IV. KETERANGAN KELUARGA	
STATUS SIPIL	<del>KAWIN</del> /BELUM <del>KAWIN</del> /ANDA/DUDA*
NAMA SUAMI/ISTRI*	WAFAT TAHUN
PEKERJAAN TERAKHIR	
JUMLAH ANAK KANDUNG	PRIA ..... ORANG, WANITA ..... ORANG = .....ORANG
ALAMAT RUMAH & KODE POS	<u>Jl. Binjai - Medan, Km. 15,2 Binjai, Desa Sei Semayang</u>
TELEPON/HP	<u>0852 6051 4991</u>
NAMA AYAH	<u>Fahrizal Lubis</u>
NAMA IBU	<u>Nina Yuliani</u>
PEKERJAAN ORANG TUA	<u>Wiraswasta</u>
ALAMAT RUMAH & KODE POS	<u>Jl. Binjai - Medan, km. 15,2 Binjai, Desa Sei Semayang</u>
TELEPON/HP	
V. KETEKANGAN PEKERJAAN	
PEKERJAAN	
JABATAN DI INSTANSI	
NAMA INSTANSI	
ALAMAT INSTANSI	
TELEPON/FAX INSTANSI	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



**UMSU**  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

SK-19



**UNDANGAN/PAHGGILAN UJIAN SKRIPSI**

Nomor: 309/UNP/III.3.AU/UMSU-03/F/2024

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Jumat, 23 Februari 2024  
Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2

No	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	NANDA IRFANIYUDDIN	1903100065	IDA MARTINELLY, SH., MM	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	SYAFRUDDIN, S.Sos., MH	FUNGSI ORGANIZING KEPALA SEKOLAH DALAM MENOPTIMALKAN KINERJA GURU DI SEKOLAH DASAR NEGERI 116903 DESA SAMPEAN KABUPATEN LABUSEL
2	M. IOBAL TAWACKAL	1903100027	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	SYAFRUDDIN, S.Sos., MH	IDA MARTINELLY, SH., MM	PERAN GAYA KEPEMIMPINAN LAISSEZ FAIRE LURAH DALAM MENCiptakan KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM DI KELURAHAN GLUGUR DARAT II
3	ARAFANI KHAIRUNISA LUBIS	1803100069	IDA MARTINELLY, SH., MM	SYAFRUDDIN, S.Sos., MH	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA PROGRAM LAYANAN LUMPUR TINJA TERJADWAL (L2T2) DI KANTOR CABANG PEMASARAN AIR LIMBAH PDAM TIRTANADI KOTA MEDAN
4						
5						

Notulis Sidang:

Ditandatangani oleh:  
Wakil Rektor I  
Prof. Dr. MOHAMMAD ARIFIN, SH., M.Hum



Ketua,  
Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



Panitia Ujian  
Sekretaris  
Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom



Medan, 11 Syaban 1445 H  
21 Februari 2024 M



**UMSU**

Unggul, Cerdas, Terpercaya

Widyadarmas  
Kampus dan Masyarakat

MAGELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK.BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

[fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id)

[fumsu](#)

[igsu](#)

[umsu](#)

[umsu](#)

Nomor : 1408/KET/IL3.AU/UMSU-03/IV/2022

Lampiran :

Hal :

Mohon Diberikan Izin  
Penelitian Mahasiswa

Medan, 22 Shafar 1444 H  
19 September 2022 M

Kepada Yth : Kepala Divisi Sumber Daya Manusia  
PDAM Tirtanadi Kota Medan

di-

Tempat :

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **ARAFANI KHAIRUNISA LUBIS**  
N P M : **1803100069**  
Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**  
Semester : **VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2021/2022**  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA PROGRAM LAYANAN LUMPUR TINJA TERJADWAL (L2T2) DI KANTOR CABANG PEMASARAN AIR LIMBAH PDAM TIRTANADI KOTA MEDAN**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan-I



**Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom.**  
NIDN. 0111117804





Nomor : 674 / SDM / 2022  
 Sifat :  
 Lampiran :  
 Hal : dua halaman

Medan, 26 Oktober 2022

Saya yang bertanda tangan di bawah ini sebagai Kepala Divisi Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Manusia Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara ini dengan ini

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : 1408/KET/IL3.AU/UMSU-03/F/2022 tanggal 19 September 2022 perihal Izin Penelitian, dengan ini disampaikan bahwa permohonan dimaksud dapat kami peruli. Namun, dikarenakan kondisi Pandemi Covid-19 maka pelaksanaan Penelitian tersebut harus menerapkan protokol kesehatan yang berlaku.

Mahasiswa yang disetujui untuk melaksanakan Izin Penelitian adalah :

No.	Nama	NPM	Program Studi
1	Arofani Khalrunisa Lubis	1803100069	Ilmu Administrasi Publik

Sebagai tindaklanjutnya yang bersangkutan dapat menghubungi Divisi SDM Bidang Pengembangan SDM PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, Jln. Sisingamangaraja XII No.1 Medan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

a.n Direktur Administrasi Keuangan  
 Kepala Divisi Sumber Daya Manusia,



**DRAFT WAWANCARA****PENELITIAN:**

*Hasil Penelitian*  
*29 Agustus 2022*  
*[Signature]*  
*[Signature]*

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA PROGRAM LAYANAN LUMPUR  
TINJA TERJADWAL (L2T2) DI KANTOR CABANG PEMASARAN AIR LIMBAH  
PDAM TIRTANADI KOTA MEDAN**

1. Adanya sosialisasi atau pemahaman yang diberikan kepada masyarakat oleh PDAM Tirtandi.
  - a) Apakah sebelumnya para staff dan pegawai diberikan sosialisasi atau pembekalan ilmu oleh PDAM Tirtanadi terkait dengan pemahaman mengenai pelaksanaan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) ?
  - b) Bagaimana proses yang dilakukan dalam memberikan pemahaman atau sosialisasi pada calon pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal ?
  - c) Apakah ada sarana pendukung yang digunakan saat proses sosialisasi atau pemahaman terhadap calon pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) ?
  - d) Selain para staff atau pegawai di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi, adakah sosialisasi yang dilakukan secara publik atau terbuka mengenai program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) ?
  
2. Adanya langkah-langkah penyusunan penjadwalan pada pelanggan terkait waktu penyedotan.
  - a) Bagaimana cara PDAM Tirtanadi mengatur penyusunan penjadwalan penyedotan tangki septik pada rumah-rumah pelanggan program ?

- b) Apakah pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) dapat memberikan masukan terkait dengan pengaturan jadwal penyedotan tangki septik pada rumah mereka?
  - c) Hal apa saja yang mempengaruhi perencanaan jadwal penyedotan tangki septik pada rumah-rumah pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) ?
  - d) Apakah penyusunan jadwal penyedotan pada tangki septik rumah-rumah pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) mempengaruhi tarif atau biaya yang dikeluarkan setiap bulannya?
3. Adanya upaya untuk mengidentifikasi masalah atau keluhan oleh PDAM Tirtanadi.
- a) Bagaimana proses dalam mengidentifikasi masalah yang muncul dalam program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi ?
  - b) Siapa saja yang terlibat dalam proses mengidentifikasi masalah atau keluhan pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) ?
  - c) Apakah pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) terlibat dalam proses mengidentifikasi masalah tersebut ?
  - d) Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses mengidentifikasi masalah pada program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) oleh PDAM Tirtanadi?
4. Adanya tindakan dalam mengatasi masalah atau keluhan pelanggan oleh PDAM Tirtanadi.
- a) Bagaimana upaya yang dilakukan PDAM Tirtanadi jika terdapat masalah yang sudah teridentifikasi yang disampaikan oleh pelanggan kepada staff atau pegawai pelaksana program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) ?



- b) Siapa saja yang terlibat dalam upaya penyelesaian masalah atau keluhan pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) ?
- c) Hal apa saja yang dapat mempengaruhi upaya penyelesaian masalah pada program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) ?
- d) Apakah terdapat evaluasi yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi terhadap staff atau pegawai dalam pelaksanaan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) diatasi?