

**FUNGSI *PLANNING* DALAM UPAYA OPTIMALISASI
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR
PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA)
TIRTANADI CABANG TUASAN**

TUGAS AKHIR

Oleh:

**AZZAHRA PUAN ANDARA
2203100072**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

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

Nama : **AZZAHRA PUAN ANDARA**

NPM : 2203100072

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Pada Hari, Tanggal : Kamis, 9 April 2026

Waktu : Pukul 08.15 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP**

PENGUJI II : **KHAIDIR ALI, S.Sos., M.PA.**

PENGUJI III : **IDA MARTINELLI, S.H., M.M.**

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. **ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP** Assoc. Prof. Dr. **ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom.**

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Bismillahirrahmanirrahim

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas akhir ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama : **AZZAHRA PUAN ANDARA**
NPM : 2203100072
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Tugas Akhir Fungsi Planning Dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Di Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan.

Medan, 03 April 2026

Pembimbing


IDA MARTINELLI, S.H., M.M.
NIDN. 0008036402

Disetujui Oleh:
Ketua Program Studi


ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.
NIDN. 0122118801


Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402

PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya, **Azzahra Puan Andara**, NPM 2203100072 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuai imbalan atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan 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 diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

1. Tugas Akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijasah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 09 Mei 2026

Yang Menyatakan,



Azzahra Puan Andara

**FUNGSI *PLANNING* DALAM UPAYA OPTIMALISASI KUALITAS
PELAYANAN DI KANTOR PERUSAHAAN UMUM DAERAH
(PERUMDA) TIRTANADI CABANG TUASAN**

**AZZAHRA PUAN ANDARA
2203100072**

ABSTRAK

Air bersih merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi secara optimal melalui pelayanan publik yang berkualitas. Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi sebagai penyedia layanan air bersih dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkelanjutan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti tekanan air yang tidak stabil, gangguan distribusi, serta keterlambatan penanganan keluhan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fungsi *planning* dalam optimalisasi kualitas pelayanan di Kantor PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan. Fungsi *planning* merupakan tahapan awal dalam manajemen yang berperan penting dalam menentukan arah, tujuan, serta strategi pelayanan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi dengan informan yang terdiri dari pihak internal PERUMDA Tirtanadi dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi *planning* dalam optimalisasi kualitas pelayanan di PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah dilaksanakan, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari aspek perkiraan kebutuhan yang belum sepenuhnya akurat, masih adanya kendala dalam distribusi air, serta belum meratanya pelayanan kepada seluruh pelanggan. Selain itu, dalam aspek pemrograman, penjadwalan, dan penganggaran masih ditemukan hambatan yang berdampak pada kualitas pelayanan. Meskipun demikian, perusahaan telah melakukan berbagai upaya perbaikan melalui pengembangan program pelayanan, pemeliharaan jaringan, serta peningkatan fasilitas pendukung. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam penyediaan air bersih, melalui penguatan fungsi perencanaan yang lebih terstruktur, terintegrasi, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: fungsi *planning*, optimalisasi, kualitas pelayanan, PERUMDA Tirtanadi.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan penelitian dan menyelesaikan penulisan laporan akhir tugas akhir dengan judul “**Fungsi *Planning* dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan**” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tak lupa shalawat serta salam penulis hanturkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga-Nya, sahabat-Nya, hingga kita pengikut-Nya

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan tugas akhir ini. Pada Kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya. Teruntuk Cinta Pertama penulis, sekaligus sosok teristimewa dalam hidup penulis, Papa tercinta Almarhum Suranto, Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan bahkan beliau tidak sempat melihat putri kecilnya tumbuh untuk menggapai impian, namun segala cinta, ketulusan, dan pengorbanan yang Papa berikan tetap menjadi kekuatan terbesar dalam hidup penulis. Terima kasih telah menjadi cahaya pertama dalam hidup penulis. Papa akan selalu hidup dalam kenangan dan doa, serta menjadi bagian abadi dalam langkah penulis. Teruntuk Pintu Surga penulis, sekaligus sosok yang

penulis jadikan panutan yaitu Mama tercinta Mimi Rahma Ningsih, SE. Perempuan tangguh yang bukan hanya melahirkan penulis, tetapi juga menjadi tulang punggung keluarga dan menjalankan dua peran sekaligus. Terimakasih atas setiap pengorbanan, semangat yang tak pernah lelah, ridho yang tulus, dan doa yang selalu terlantun dalam setiap sujud mama. Doa-doa mama adalah nafas perjuangan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis berharap dengan terselesaikannya tugas akhir ini, dapat menjadi bentuk penghormatan dan apresiasi atas segala perjuangan dan kasih sayang yang kalian berikan.

Dalam Kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini, serta dukungan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin saleh, S.Sos., M.SP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Hj. Yusrina Tanjung, M.AP Selaku wakil Dekan III 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.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah. S.Sos., M.Si selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Ibu Ida Martinelli S.H., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang banyak membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada seluruh staff Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan yang telah membantu penulis dalam hal memberikan informasi serta penjelasan yang diteliti.
9. Seluruh Pegawai Staff Biro yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis.
10. Kepada adik yang penulis cintai, Azriel Rakha Arlando yang selalu menjadi alasan penulis untuk lebih keras lagi dalam berjuang.
11. Kepada keluarga besar tercinta, yang selalu menjadi rumah terhangat dalam setiap langkah hidup penulis. Terimakasih yang tak terhingga atas cinta tanpa syarat, doa yang tak pernah putus, serta keyakinan yang begitu besar terhadap setiap pilihan dan mimpi-mimpi penulis.
12. Terima kasih kepada sahabat seperjuangan perkuliahan penulis, Dina Nabila Hasibuan yang selalu memberikan semangat, dukungan tiada henti dan bantuan dalam segala hal selama menyelesaikan tugas akhir ini.

13. Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri, Azzahra Puan Andara. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan keraguan namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terimakasih juga untuk yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah bekerja sama dalam penyusunan tugas akhir ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka. Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan mudah-mudahan tugas akhir ini dapat kiranya memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 25 Maret 2026

Azzahra Puan Andara
NPM. 2203100072

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB I: PENDAHULUAN.....	8
BAB II: URAIAN TEORITIS.....	9
BAB III: METODE PENELITIAN.....	9
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	9
BAB V: PENUTUP	9
BAB II.....	9
URAIAN TEORITIS	9
2.1 <i>Planning</i> (Perencanaan)	9
2.1.1 Pengertian <i>Planning</i> (Perencanaan)	9
2.1.2 Tujuan <i>Planning</i> (Perencanaan).....	11
2.1.3 Fungsi <i>Planning</i> (Perencanaan)	12
2.2 Optimalisasi.....	14
2.2.1 Pengertian.....	14
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	16
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.3.4 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	20

BAB III	21
METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Kerangka Konsep	23
3.3 Definisi Konsep.....	24
3.4 Kategorisasi Penelitian	25
3.5 Informan atau Narasumber	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Teknik Analisis Data	29
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	31
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	32
3.9.1 Visi dan Misi Kantor Perumda Tirtanadi	34
3.9.2 Struktur Organisasi Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan.....	35
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Adanya Perkiraan	37
4.1.2 Adanya Pembentukan Tujuan	39
4.1.3 Adanya Pemrograman.....	41
4.1.4 Adanya Penjadwalan.....	43
4.1.5 Adanya Penganggaran.....	45
4.2 Pembahasan	47
4.2. 1 Adanya Perkiraan dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan. 47	
4.2.2 Adanya Pembentukan Tujuan dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan.....	49
4.2.3 Adanya Pemrograman dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan	51
4.2.4 Adanya Penjadwalan dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan.....	53
4.2.5 Adanya Penganggaran dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan	54
BAB V	61

PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3.1 KERANGKA KONSEP	23
GAMBAR 3.2 KANTOR PERUMDA TIRTANADI CABANG TUASAN	32
GAMBAR 3.3 STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTANADI CABANG TUASAN.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Lembar Pengesahan
Lampiran II	: Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir
Lampiran III	: Surat Pernyataan
Lampiran IV	: Dokumentasi Penelitian
Lampiran V	: Draft Wawancara
Lampiran VI	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul
Lampiran VII	: SK-2 Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
Lampiran VIII	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran IX	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran X	: Surat Permohonan Perubahan Judul
Lampiran XI	: SK-2 Penetapan Judul Skripsi
Lampiran XII	: SK- 5 Berita Acara Bimbingan Bimbingan Tugas Akhir
Lampiran XIII	: Surat Izin Penelitian dari Fakultas
Lampiran XIV	: Surat Persetujuan Penelitian
Lampiran XV	: Surat Selesai Penelitian
Lampiran XVI	: Surat Keterangan Bebas Pustaka
Lampiran XVII	: Surat Jurnal LoA
Lampiran XVIII	: SK- 10 UNDANGAN Panggilan Ujian Tugas Akhir
Lampiran XXIV	: Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Air bersih adalah kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia dan merupakan bagian penting dalam pembangunan yang berkelanjutan. Akses ke air bersih yang layak dan aman termasuk dalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) poin ke-6, yang menekankan ketersediaan dan pengelolaan air bersih secara berkelanjutan bagi seluruh masyarakat. Di Indonesia, tugas menyediakan air minum bagi masyarakat dilakukan oleh Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). PERUMDA bukan hanya sekadar bisnis, tetapi juga merupakan bagian penting dalam layanan publik di bidang utilitas yang vital. Kinerja dan kualitas layanan PERUMDA menjadi acuan penting dalam menilai kesejahteraan masyarakat dan efektivitas pemerintah daerah. Di tengah masyarakat yang semakin kritis dan peduli informasi, tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas, cepat, andal, transparan, dan responsif semakin tinggi, termasuk dalam hal penyediaan air bersih.

Secara umum, PERUMDA Tirtanadi beroperasi dalam konteks layanan publik yang penting, di mana air bersih merupakan kebutuhan dasar masyarakat untuk kesehatan, sanitasi, dan kegiatan sehari-hari. Berdasarkan data dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Republik Indonesia pada tahun 2022, PERUMDA Tirtanadi melayani sekitar 200.000 pelanggan dengan kapasitas produksi air mencapai 1.500 liter per detik. Namun, tantangan

dalam menjaga kualitas dan keandalan layanan sering muncul karena pertumbuhan populasi yang cepat dan infrastruktur yang belum memadai (Kementerian PUPR, 2022). Kondisi ini menjadikan PERUMDA Tirtanadi sebagai bagian penting dalam sistem layanan publik, di mana perencanaan menjadi kunci untuk mengantisipasi kebutuhan masa depan dan meningkatkan efisiensi operasional.

Secara global, penyediaan air bersih oleh perusahaan seperti PERUMDA Tirtanadi harus memenuhi standar internasional yang ditetapkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), yang menekankan kualitas air yang bebas dari polutan dan distribusi yang merata. Menurut laporan WHO tahun 2023, sekitar 2,2 miliar orang di dunia masih kesulitan mendapatkan air bersih. Di Indonesia, PERUMDA sebagai penyedia utama sering menghadapi masalah seperti pencemaran sumber air dan infrastruktur yang sudah usang (WHO, 2023). Dari sisi regulatif, pemerintah daerah juga menerbitkan ketentuan operasional seperti Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Perusahaan dan Pelayanan Air Bersih, yang menegaskan kewajiban PERUMDA untuk meningkatkan kualitas dan akuntabilitas layanan.

Perusahaan harus memastikan kualitas pelayanan terbaik agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat seperti hubungan harmonis antara perusahaan dan pelanggan, serta meningkatkan pembelian ulang. Menurut Arianto (2018:83), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan serta ketepatan waktu dalam memenuhi harapan mereka.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas utama bagi organisasi pemerintah. Tujuan utama birokrasi pemerintah adalah mengatur mekanisme dan prosedur pelayanan masyarakat agar kepentingan dan kebutuhan tidak saling bertentangan yang merugikan semua pihak. Oleh karena itu, birokrasi yang profesional, efektif, dan efisien dianggap sebagai idaman masyarakat sebagai konsumen layanan pemerintah. Hal yang sama juga berlaku untuk Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA), yang dituntut untuk memberikan kepuasan agar masyarakat semakin percaya pada badan usaha tersebut.

Kota Medan merupakan ibu kota Provinsi Sumatera Utara dan salah satu kota dengan jumlah penduduk besar di Indonesia. Karena berkembang pesat, Medan menghadapi tantangan dalam menyediakan layanan publik, terutama dalam hal penyaluran air bersih. Kebutuhan akan air bersih terus meningkat karena pertumbuhan penduduk, urbanisasi, dan berkembangnya industri di Kota Medan. Oleh karena itu, pihak-pihak terkait, khususnya Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA), perlu memberikan perhatian yang serius untuk memenuhi kebutuhan layanan air bersih.

Salah satu PERUMDA yang ada di Kota Medan adalah PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan, yang berada di Jalan Tuasan No. 61. Saat ini, PERUMDA Cabang Tuasan memberikan layanan berupa pemasangan baru, perbaikan, pembayaran rekening, dan penyediaan air bersih kepada masyarakat. Namun, dalam memberikan pelayanan tersebut, PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan masih menghadapi berbagai masalah

Dalam praktiknya, banyak PERUMDA di Indonesia, termasuk PERUMDA Tirtanadi yang melayani Kota Medan dan sekitarnya, masih menghadapi berbagai tantangan operasional. Khususnya di Kantor Cabang Tuasan Medan Timur, beberapa masalah layanan sering dikeluhkan oleh pelanggan. Keluhan utama meliputi tekanan air yang tidak stabil, terutama pada jam-jam puncak pagi dan sore hari yang mengganggu aktivitas sehari-hari masyarakat. Selain itu, respons terhadap keluhan seperti kebocoran pipa atau gangguan air sering dinilai lambat, menyisakan ketidakpastian bagi pelanggan. Masalah lain adalah keterbatasan jangkauan jaringan pipa ke beberapa area serta informasi terkait jadwal pemeliharaan atau pemadaman yang kurang transparan. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan layanan yang mereka terima.

Fungsi perencanaan (*planning*) dalam penelitian ini adalah fungsi manajemen dasar yang berkaitan dengan proses menetapkan tujuan, menentukan langkah kerja, menyusun program, mengatur jadwal, memperkirakan kebutuhan, serta mengalokasikan sumber daya agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Dalam PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan, fungsi perencanaan mencakup perencanaan kapasitas produksi air bersih, distribusi jaringan perpipaan, penanganan keluhan pelanggan, pemeliharaan sarana dan prasarana, serta penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Perencanaan menjadi tahapan awal yang sangat penting karena menentukan arah pelaksanaan kerja organisasi dan menjadi pedoman bagi fungsi manajemen lainnya seperti pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Peran strategis fungsi perencanaan terhadap layanan sangat besar, karena melalui perencanaan yang baik perusahaan dapat mengantisipasi peningkatan kebutuhan air bersih masyarakat, meminimalisir gangguan distribusi, mempercepat penanganan keluhan pelanggan, serta meningkatkan efisiensi penggunaan anggaran dan sumber daya. Selain itu, perencanaan yang matang mampu membantu perusahaan menetapkan prioritas kerja, seperti perbaikan jaringan pipa bocor, peningkatan tekanan air, pengembangan sistem distribusi baru, dan pemerataan pelayanan ke seluruh wilayah pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat meningkat dari segi kecepatan, ketepatan, kontinuitas, dan kepuasan pelanggan.

Permasalahan teknis yang tampak di permukaan, jika dilihat lebih dalam, diduga berasal dari ketidakmampuan fungsi manajemen dasar, khususnya dalam hal perencanaan atau *planning*. Perencanaan merupakan tahap pertama dan paling penting dalam siklus manajemen, namun sering kali menjadi titik lemah terutama pada organisasi pelayanan publik. Jika perencanaan tidak menyeluruh, tidak didasarkan pada data yang tepat, dan tidak memperhitungkan pertumbuhan pengguna serta kondisi infrastruktur, maka akan terjadi ketidakefisienan dalam operasional. Sebagai contoh, ketidakstabilan tekanan air dapat disebabkan karena perencanaan kapasitas pompa dan saluran tidak sesuai dengan beban yang semakin meningkat, sementara penanganan yang lambat mungkin karena perencanaan tempat ditempatkan tim teknis dan peralatan logistik yang tidak optimal. Dengan demikian, meneliti dan memperbaiki fungsi perencanaan merupakan kunci utama

untuk menemukan akar masalah dalam kualitas pelayanan di PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan.

Tujuan adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan bagaimana penerapan fungsi planning (perencanaan) dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan di Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan. Penelitian ini bertujuan menilai sejauh mana proses perencanaan yang meliputi perkiraan kebutuhan, pembentukan tujuan, penyusunan program, penjadwalan kegiatan, dan penganggaran telah dilaksanakan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi perusahaan dalam menerapkan fungsi perencanaan, serta mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan air bersih secara lebih efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Fungsi perencanaan memiliki pentingnya besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan Medan Timur. Hal ini karena perencanaan dapat memecahkan berbagai masalah yang ada melalui pendekatan yang strategis. Secara umum, perencanaan merupakan bagian dari manajemen yang melibatkan pengaturan, pengorganisasian, dan pengendalian sumber daya guna mencapai tujuan organisasi. Menurut ahli manajemen (Henry Mintzberg) dalam bukunya "*Strategy Safari*", perencanaan bukan hanya tentang memprediksi masa depan, tetapi juga tentang mampu beradaptasi dengan

perubahan lingkungan, yang sangat relevan bagi sektor layanan publik seperti PERUMDA. Dalam konteks ini, studi mengenai perencanaan dapat memberikan wawasan baru bagi PERUMDA dalam meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya, serta memastikan kepuasan pelanggan, sehingga ikut berkontribusi dalam pembangunan yang berkelanjutan di tingkat masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Fungsi *Planning* Dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Di Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Fungsi *Planning* Dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Di Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu hal yang akan dicapai dalam suatu kegiatan, dan setiap penelitian haruslah memiliki arah dan tujuan yang jelas. Tanpa ada arah dan tujuan yang jelas, maka penelitian tidak akan berjalan dan mendapat hasil yang diharapkan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Fungsi *Planning* Dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Di Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, baik manfaat secara teoritis, praktis maupun manfaat secara akademis. Penulis ataupun peneliti mengharapkan agar dengan adanya penelitian ini akan dapat berguna bagi semua pihak yang berkepentingan, diantaranya yaitu :

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam pengkajian masalah Fungsi *Planning* dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai Fungsi *Planning* dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis, dan konsisten agar dapat melihat dan mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dapat dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara satu bab dengan bab lainnya sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada Bab ini terdiri dari Latar Belakang masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II: URAIAN TEORITIS

Pada Bab ini beisikan dan menguraikan teori tentang Pengertian *Planning* (Perencanaan), Fungsi *Planning* (Perencanaan), Pengertian Optimalisasi, Pengertian Kualitas Pelayanan, Indikator Kualitas Pelayanan, Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada Bab ini yang akan diuraikan adalah Metode Penelitian, Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Informan atau Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Waktu dan Lokasi Penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini berisi pemaparan temuan penelitian yang diperoleh di lapangan serta analisis terhadap temuan tersebut dengan mengaitkannya pada teori atau konsep yang digunakan dalam penelitian.

BAB V: PENUTUP

Pada Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran dalam penemuan penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 *Planning* (Perencanaan)

2.1.1 Pengertian *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan (*planning*) merupakan *process of setting objectives and determining what should be done to accomplishment* (proses penetapan tujuan dan hal yang sebaiknya dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut). Merencanakan pada dasarnya merupakan proses penentuan kegiatan yang akan dilakukan di masa depan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengatur berbagai sumber daya agar hasil yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini berarti bahwa dalam proses perencanaan terdapat upaya penggunaan sumber daya manusia (*human resources*), sumber daya alam (*natural resources*), dan sumber daya yang lainnya (*other resources*) untuk mencapai tujuan.

Menurut George. R. Terry, Perencanaan merupakan kegiatan dalam memilih serta menghubungkan fakta dan menggunakan sejumlah asumsi yang mengenai masa yang akan mendatang dengan jalan menggambarkan serta dengan merumuskan kegiatan-kegiatan yang akan diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Hasibuan (2019) menyatakan bahwa perencanaan merupakan proses penentuan tujuan organisasi dan penetapan strategi yang tepat untuk mencapainya secara menyeluruh.

Menurut Jone dalam Windani (2025) perencanaan adalah segala proses pemilihan dan pengembangan dari pada tindakan yang paling baik untuk

pencapaian tugas. Perencanaan juga dapat di artikan sebuah proses pemikiran dalam menentukan hal yang akan di kerjakan untuk masa yang akan datang dalam rangka mencapai suatu hasil.

Menurut Sasoko (2022) dalam Batubara (2025) perencanaan (*planning*) adalah suatu proses yang bertujuan untuk menguraikan visi organisasi dan menetapkan strategi yang akan digunakan untuk mencapainya. Proses ini memiliki peranan yang sangat penting dalam semua fungsi manajemen, karena tanpa adanya perencanaan, fungsi-fungsi seperti pengorganisasian, pengendalian, dan pengarahan tidak akan dapat berjalan dengan efektif.

Menurut Suandy dalam Hafizh dkk (2023) bahwa pengertian perencanaan adalah sebuah proses dalam menentukan tujuan organisasi dan juga menyajikannya secara lebih jelas dengan berbagai strategi, taktik, dan operasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan utama organisasi secara keseluruhan.

Maka dapat disimpulkan bahwa, Perencanaan (*Planning*) adalah proses yang melibatkan penentuan tujuan organisasi serta penyusunan langkah-langkah yang harus dijalankan untuk mencapai tujuan tersebut secara efektif dan efisien. Proses ini memanfaatkan berbagai sumber daya, seperti sumber daya manusia, alam, dan sumber daya lainnya, dengan mempertimbangkan fakta dan asumsi terkait kondisi di masa depan. Selain itu, perencanaan juga mencakup pengembangan strategi yang jelas dan terarah untuk mewujudkan visi organisasi. Sebagai salah satu fungsi utama dalam manajemen, perencanaan menjadi dasar yang penting agar fungsi lain seperti pengorganisasian, pengendalian, dan

pengarahan dapat dijalankan dengan baik dan tujuan organisasi tercapai secara optimal.

2.1.2 Tujuan *Planning* (Perencanaan)

Tujuan perencanaan adalah untuk memberikan arah yang jelas bagi organisasi, mengurangi ketidakpastian, serta meminimalkan pemborosan sumber daya. Menurut Hasibuan (2019), perencanaan juga berfungsi sebagai dasar dalam proses pengendalian dan evaluasi kinerja organisasi.

Menurut Martinelli, I (2024) Tujuan perencanaan adalah untuk mendukung pengambilan keputusan yang sejalan dengan tujuan perusahaan. Adapun tujuan perencanaan adalah:

- a. Untuk memberikan pengarahan, baik untuk manajer maupun karyawan non manajerial.
- b. Untuk mengurangi ketidakpastian.
- c. Untuk meminimalisir pemborosan.
- d. Tujuan terakhirnya yaitu untuk menetapkan tujuan dan standar yang digunakan dalam fungsi selanjutnya: proses pengontrolan dan pengevaluasian.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan perencanaan (*planning*) adalah untuk memastikan arah dan keputusan organisasi selaras dengan tujuan perusahaan, mengurangi ketidakpastian dalam operasional, meminimalkan pemborosan sumber daya, serta menetapkan tujuan dan standar yang menjadi dasar bagi proses pengendalian dan evaluasi kinerja organisasi. Dengan demikian,

perencanaan berfungsi sebagai landasan strategis yang mengarahkan seluruh aktivitas organisasi secara sistematis dan efisien

2.1.3 Fungsi *Planning* (Perencanaan)

Menurut Wiyanti (2023) fungsi perencanaan (*planning*) dapat diartikan perencanaan adalah

langkah penting dalam menentukan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sebagai langkah awal dalam manajemen setiap organisasi, perencanaan membantu menetapkan apa yang akan dilakukan, kapan tindakan tersebut dilakukan, dan siapa yang bertanggung jawab. Secara ringkas, dalam proses perencanaan terdapat beberapa elemen penting yang harus diperhatikan, yaitu visi, misi, dan tujuan, serta strategi, prosedur, kebijakan, program kegiatan, sumber daya, dan biaya yang diperlukan oleh lembaga Pendidikan.

Menurut Mubin (2020) dalam Batubara (2025) Fungsi perencanaan merupakan tahapan yang paling krusial dalam sebuah fungsi manajemen, terutama ketika menghadapi lingkungan eksternal yang terus berubah, adalah perencanaan. Proses perencanaan harus berlandaskan pada prosedur yang rasional dan sistematis, bukan sekadar mengandalkan intuisi atau dugaan. Pada dasarnya, perencanaan bertujuan untuk menentukan kegiatan yang akan dilaksanakan di masa depan. Kegiatan tersebut dirancang untuk mengatur berbagai sumber daya agar hasil yang dicapai dapat sesuai dengan harapan

Menurut Hasibuan dalam Batubara (2025) fungsi perencanaan (*planning*) ada lima bagian yaitu:

- a. Perkiraan yaitu kegiatan ini bertujuan untuk memprediksi waktu yang akan datang melalui penarikan kesimpulan berdasarkan fakta-fakta yang telah diketahui.
- b. Pembentukan Tujuan (*establishing objectives*) adalah suatu aktivitas untuk menetapkan suatu yang ingin dicapai melalui pelaksanaan pekerjaan.
- c. Pemrograman (*programming*) adalah sebuah aktivitas dilakukan dengan tujuan untuk menetapkan langkah-langkah utama yang diperlukan dalam mencapai tujuan tersebut. Setiap unit dan anggotanya bertanggung jawab atas setiap langkah yang diambil, serta pengaturan waktu yang tepat untuk setiap langkah yang direncanakan.
- d. Penjadwalan (*scheduling*) adalah penetapan atau penunjukan waktu menurut kronologi tertentu guna melaksanakan berbagai macam pekerjaan.
- e. Penganggaran (*budgeting*) adalah kegiatan untuk menata besarnya sumber daya yang di butuhkan demi menyelesaikan pekerjaan tertentu. Penganggaran sumber daya ini dilakukan sebelum dilakukannya pekerjaan - pekerjaan di mulai

Dari beberapa pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Fungsi Perencanaan adalah tahap awal dalam manajemen yang berfungsi untuk menentukan tindakan yang akan dilakukan, waktu pelaksanaan, dan pihak yang bertanggung jawab. Tahap ini mencakup penetapan visi, misi, tujuan, strategi, prosedur, kebijakan, program kerja, serta pengalokasian sumber daya dan biaya yang dibutuhkan. Perencanaan juga meliputi prediksi kondisi masa depan, penetapan target, penyusunan langkah strategis, pengaturan jadwal kegiatan secara

terstruktur, serta pengelolaan anggaran sumber daya untuk mendukung pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien.

2.2 Optimalisasi

2.2.1 Pengertian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadi paling baik, menjadikan paling tinggi, atau pengoptimalan proses. Optimalisasi adalah tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu menjadi lebih sempurna, fungsional, atau lebih efektif. Tujuan optimalisasi adalah memberikan yang terbaik atau usaha untuk mencapai kesempurnaan dalam suatu kegiatan.

Menurut Poerwadarminta (1997:753) dalam Rahmawan (2012) dikemukakan dalam Putri (2025) bahwa Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien.

Menurut Winardi (1999 : 363) dalam Putri (2025) Optimalisasi merupakan ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan, sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki.

Hidayat & Irvanda (2022) dalam Putri (2025) Optimalisasi berasal dari kata optimal berarti terbaik, tertinggi, sedangkan optimalisasi berarti suatu proses meninggikan atau meningkatkan ketercapaian dari tujuan yang diharapkan sesuai dengan kriteria yang telah di tetapkan.

Berdasarkan berbagai definisi optimalisasi yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi merupakan proses untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan cara yang efektif dan efisien, serta meningkatkan atau meninggikan pencapaian tujuan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016: 156), “Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Menurut Sampara dalam Rachman (2021:68) “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan dalam memberikan layanan sebagai pembanguan layanan yang baik.

Service quality sangat tergantung dari tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru karena pembentukan *attitude* dan *behaviour* yang seiring dengan keinginan perusahaan bukanlah pekerjaan mudah. Pembinaan harus dilakukan mulai dari proses rekrutmen, training dan budaya kerja. Kualitas pelayanan adalah elemen-elemen, yang meliputi usaha memenuhi kebutuhan, kualitas mencakup produk, jasa, manusia dan lingkungan, kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan sangat bergantung pada sistem, teknologi, dan faktor manusia. Mencapai kepuasan pelanggan tidak mudah karena membangun sikap dan perilaku yang

sesuai dengan visi perusahaan memerlukan proses yang panjang. Perbaikan harus dimulai dari tahap perekrutan, pelatihan, hingga pengembangan budaya kerja yang mendukung. Kualitas pelayanan meliputi usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai standar yang berlaku, dengan mempertimbangkan produk, jasa, sumber daya manusia, dan lingkungan yang selalu berkembang seiring waktu.

2.3.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan

Prinsip-prinsip kualitas pelayanan dimaksudkan agar perusahaan mampu menciptakan dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk membangun kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Dimana kualitas pelayanan yang baik dapat mendukung keberhasilan perusahaan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas pelayanan. Tanpa adanya tindakan kepemimpinan dari manajemen, maka usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan hanya berdampak kecil.

2. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajemen sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas pelayanan. Aspek-aspek yang dianggap perlu mendapat penekanan dalam pendidikan

tersebut antara lain konsep kualitas, alat teknik dan perencanaan eksklusif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan

Strategi Proses perencanaan strategi yaitu perencanaan yang mencakup pengukuran dan tujuan kualitas pelayanan yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. *Review*

Proses *review* merupakan kegiatan yang dapat menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan maupun stakeholder lainnya seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sekitar, dan lainnya. Dimana hal ini akan berdampak secara langsung baik itu positif atau negatif pada kualitas pelayanan yang diberikan.

6. *Total Human Reward and Recognition*

Hal ini merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya diharapkan menjadi jejak yang akan diikuti. Dengan menggunakan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya dapat

berkontribusi dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat mendukung produktivitas atau profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan prinsip-prinsip kualitas pelayanan yang telah dijelaskan di atas dapat dikatakan bahwa enam prinsip kualitas pelayanan tersebut dapat dijadikan sebagai acuan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Anggraini (2021) indikator didalam kualitas pelayanan yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (yang teramati) yaitu kualitas pelayanan berupa penampilan fisik fasilitasnya, teknologi pendukung, dan tampilan karyawannya. Indikator dari *Tangibles*:

- a. Karyawan berpenampilan rapi dan profesional.
- b. Peralatan yang dimiliki perusahaan terlihat modern.
- c. Fasilitas fisik perusahaan bersih dan penataannya rapi.

2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan dan keandalan perusahaan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikator dari *Reliability*:

- a. Dalam melayani konsumen, karyawan harus menyampaikan informasi dengan jelas.

- b. Karyawan memiliki keahlian untuk mengoperasikan peralatan di perusahaan.

3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu berupa kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikator dari *Responsiveness*:

- a. Karyawan memberikan pelayanan segera pada konsumen.
- b. Karyawan dalam melayani konsumen secara cepat dan tepat.
- c. Kesediaan karyawan untuk merespon dan membantu konsumen.

4. *Assurance* (jaminan) yaitu berupa kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikator dari *Assurance*:

- a. Karyawan memiliki sikap yang menumbuhkan rasa percaya para konsumen.
- b. Karyawan berperilaku sopan kepada konsumen.
- c. Karyawan dalam melayani konsumen menggunakan tutur bahasa yang santun.
- d. Karyawan dalam melayani konsumen harus disertai dengan senyum yang ramah.

5. *Empathy* (empati) yaitu berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian dari karyawan terhadap konsumen. Indikator dari *Empathy*:

- a. Karyawan melayani konsumen dengan pemikiran positif dengan memperlakukan mereka dengan baik dan menghormati mereka, tidak menjadi acuh terhadap konsumen.
- b. Karyawan memperlakukan konsumen secara penuh perhatian.

- c. Karyawan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan konsumen dan berupaya memahami keinginan konsumen.

Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang menggunakan produk atau jasa tersebut.

2.3.4 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Sualang (2020) menyatakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk / jasa, pelanggan (bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Ketika pelayanan tersebut sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan tersebut dapat berkualitas.

Menurut Cesariana (2022) bahwa faktor dari kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut:

- 1) Persepsi konsumen atas pelayanan yang langsung mereka terima (*perceived service*).
- 2) Dengan layanan yang sebenarnya diharapkan oleh konsumen (*expected service*).

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu layanan yang diharapkan oleh pelanggan (expected service) dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (perceived service). Penilaian kualitas pelayanan bersumber dari pelanggan sebagai konsumen, bukan dari penyedia jasa atau produsen. Pelayanan dianggap berkualitas apabila sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga dapat menghasilkan kepuasan dan persepsi positif terhadap layanan yang diberikan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara ekspektasi pelanggan dan pengalaman nyata mereka dalam menerima layanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan analisis kualitatif, yang merupakan cara untuk memecahkan masalah yang diteliti dengan menggambarkan keadaan sekitar objek penelitian saat ini berdasarkan fakta yang ada.

Menurut Purba, dkk (2021) bahwa metode deskriptif adalah pengumpulan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan tentang status terakhir subjek penelitian, yang merupakan metode penelitian faktual tentang status sekelompok orang, suatu objek, suatu keadaan, sistem pemikiran atau peristiwa dalam saat ini. dengan interpretasi yang benar.

Menurut Arikunto dalam Amrizal (2019) penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi terkait masalah yang ada, mencerminkan keadaan masalah tersebut sebagaimana adanya pada saat penelitian dilakukan.

Sedangkan Izharsyah (2022) dalam Windani (2025) Mendefinisikan pendekatan deskriptif dengan analisis kualitatif yang merupakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan sekitar dengan objek penelitian secara rinci berdasarkan fakta-fakta yang ada pada sekarang.

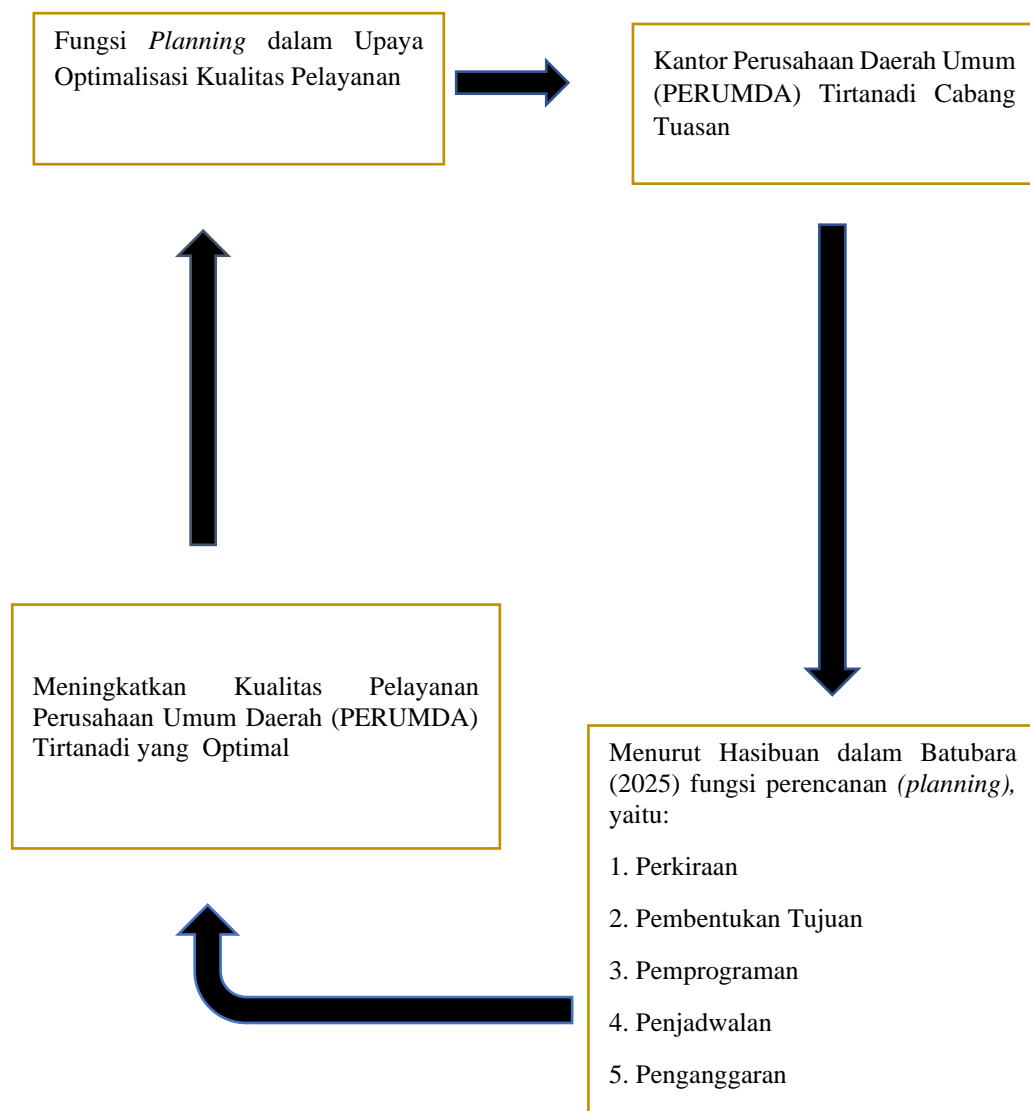
Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana fungsi *planning* diterapkan dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan di Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini berfokus pada pemahaman proses perencanaan yang dilakukan oleh pihak manajemen, strategi yang disusun untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi perencanaan tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi sehingga mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas fungsi *planning* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini juga menggunakan analisis data model interaktif untuk menelaah secara sistematis hasil temuan di lapangan, sehingga kesimpulan yang dihasilkan dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya terjadi dalam proses perencanaan pelayanan di PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan.

3.2 Kerangka Konsep

Berdasarkan keterangan di atas dapat digambarkan kerangka tual sebagai berikut :

Gambar 3.1 Kerangka Konsep

Fungsi *Planning* dalam Upaya Otimalisasi Kualitas Pelayanan di Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan



3.3 Definisi Konsep

Konsep adalah istilah yang memberikan makna abstrak dan general untuk membantu seseorang dalam mengkaji dan menganalisis fenomena-fenomena yang ada secara sistematis. Konsep merupakan penggambaran mental, ide, atau proses dari suatu objek abstrak yang memiliki karakteristik tertentu. Peserta didik tentunya akan selalu memiliki konsep awal sebelum memahami suatu materi, konsep tersebut akan menjadi suatu acuan atau gambaran awal dalam proses berpikir (Aryani, 2021).

Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini mengacu pada sejumlah konsep berikut sebagai landasan:

a. Fungsi *Planning* (Perencanaan)

Fungsi perencanaan atau *planning* adalah proses yang disusun secara teratur oleh suatu organisasi untuk menentukan arah, tujuan, strategi, serta langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan dianggap sebagai kegiatan pertama dalam manajemen yang bertujuan mengarahkan semua kegiatan organisasi agar dapat berjalan dengan baik, efisien, dan dapat diukur. Perencanaan tidak hanya tentang menetapkan tujuan, tetapi juga mencakup aktivitas seperti menganalisis kebutuhan, menyusun kebijakan, menentukan prioritas, memperkirakan kondisi masa depan, menyusun jadwal kegiatan, dan mendistribusikan sumber daya yang ada.

b. Optimalisasi

Optimalisasi adalah pendekatan strategis yang bertujuan meningkatkan kinerja organisasi sebaik mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien. Proses ini tidak hanya mencari peningkatan hasil akhir, tetapi juga memperbaiki cara kerja agar layanan berkualitas, produksi meningkat, dan kepuasan pelanggan tercapai. Dalam dunia bisnis saat ini, optimalisasi dianggap sebagai cara penting untuk menjaga kelangsungan organisasi, meningkatkan efektivitas, serta mampu beradaptasi dengan perubahan di sekitar.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui penyediaan layanan yang efektif, cepat, akurat, profesional, serta konsisten. Kualitas pelayanan mencakup aspek fisik (*tangible*), proses kerja, perilaku pegawai, keamanan pelayanan, serta perhatian yang diberikan kepada pelanggan.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Menurut Siagian dan Sondang (2018) kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk menganalisa variabel tersebut. Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini di dasari oleh pendapat Hasibuan dalam Batubara (2025) diantaranya:

- a. Adanya Perkiraan adalah untuk mengacu pada identifikasi dan estimasi kebutuhan serta target yang akan dicapai dalam konteks penelitian, misalnya, perkiraan kebutuhan pelayanan air bersih dan perencanaan yang akan dilakukan.
- b. Adanya Pembentukan Tujuan adalah untuk menunjukkan bahwa dalam proses perencanaan harus ada penetapan tujuan yang jelas terkait peningkatan kualitas pelayanan dan efektivitas operasional PERUMDA Tirtanadi.
- c. Adanya Pempograman adalah penyusunan program dan kegiatan konkrit yang mendukung tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, seperti perencanaan pengembangan infrastruktur dan peningkatan layanan.
- d. Adanya Penjadwalan yakni meliputi pengaturan jadwal kegiatan yang sistematis dan teratur agar pelaksanaan rencana berjalan sesuai waktu yang telah ditentukan.
- e. Adanya Penganggaran adalah berkaitan dengan alokasi sumber daya keuangan yang diperlukan untuk melaksanakan seluruh kegiatan dan program dalam perencanaan.

3.5 Informan atau Narasumber

Dalam penelitian kualitatif, keberadaan informan atau narasumber memiliki peran yang sangat penting sebagai sumber utama data. Informan merupakan individu yang dipilih secara purposif oleh peneliti karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung terhadap fenomena yang sedang diteliti. Oleh karena itu, kualitas data yang diperoleh dalam penelitian sangat bergantung pada ketepatan dalam menentukan informan.

Informan atau narasumber adalah orang yang bisa memberikan informasi–informasi utama yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) penelitian.

Sugiyono (2018) menjelaskan tentang sumber informasi dalam penelitian kualitatif adalah informan atau narasumber yang berhubungan dengan permasalahan peneliti dan mampu menyampaikan informasi sesuai situasi dan kondisi latar penelitian.

Adapun Informan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik purposive, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka dianggap paling mengetahui proses perencanaan dan kualitas pelayanan di PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan. Informan utama dalam penelitian ini terdiri dari:

Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan

- a. Nama : Ibu Nana Helena
 - Umur : 43 tahun
 - Jabatan : Kepala Hubungan Lapangan PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan
- b. Nama : Bapak Bagas Putra Ananda
 - Umur : 25 tahun
 - Jabatan : Pegawai bagian Pemasaran PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan
- c. Nama : Ibu Armayani

- Umur : 69 Tahun
- Jabatan : Masyarakat
- d. Nama : Mutia Abrijar
- Umur : 21 Tahun
- Jabatan : Masyarakat

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:105) menyatakan bahwa secara umum terdapat 4 (empat) macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan/triangulasi (observasi, wawancara dan observasi).

a. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:109) observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang *holistik* (menyeluruh).

b. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2020:114) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020:124) dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlaku baik berbentuk tulisan, gambar / foto atau karya - karya monumental dari seseorang/instansi.

d. Triangulasi

Menurut Sugiyono (2014:125) triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dalam teknik triangulasi peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

3.7 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif, metode ini menggunakan data deskriptif seperti kata-kata tertulis atau dari perkataan yang telah diamati. Selanjutnya jika data penelitian yang dibutuhkan sudah terkumpul, peneliti dapat menganalisis dengan menggunakan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, maka dari situlah mendapatkan hasil yang akurat.

Setelah dilakukannya wawancara dan pengujian terhadap data primer dan sekunder maka, langkah selanjutnya adalah dengan melakukan analisa dan pembahasan dari hasil uji dan wawancara yang telah dilakukan.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif. analisis data kualitatif merupakan pembuatan kata-

kata dari hasil wawancara atau pengamatan dari hasil yang telah dikumpulkan, dengan cara terus menerus dan berkesinambungan dan dirangkum, Sehingga mendapat hasil akhir dari penelitian. Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017:246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus Observasi Parsifatif Wawancara Mendalam Dokumentasi Sumber Data Sama sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu: data *reduction* (reduksi data), data *display* (penyajian data) dan *conclusion drawing/verification* (kesimpulan dan verifikasi)

a. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2017:247) mengemukakan bahwa reduksi data artinya merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada halhal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila di perlukan.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka selanjutnya adalah mendisplaykan data. Menurut Sugiyono (2017:249) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, dan sejenisnya. Menurut Mile dan Huberman dalam Sugiyono (2017:249) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja

selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Pada penelitian ini akan disajikan dalam bentuk penjelasan menggunakan bahasa penulis yang merupakan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga mudah dipahami oleh pembaca.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah yang ketiga yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sugiyono (2017:252) mengemukakan bahwa kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan menumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan, Jl. Tuasan No.61, Sidorejo Hilir, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 20222. Dengan perkiraan waktu penelitian mulai dari 18 Oktober 2025 sampai 20 Maret 2026.

Gambar 3.2

Gambar 3.2 Kantor PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan Kantor Perusahaan Umum Daerah



Sumber : Penulis 2026

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada fungsi *planning* (perencanaan) dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan air bersih di PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan, Kota Medan. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana proses perencanaan yang dilakukan oleh pihak perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan layanan air bersih.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan yang berlokasi di Jalan Tuasan No. 61, Kelurahan Sidorejo Hilir, Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. PERUMDA Tirtanadi merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam bidang penyediaan dan pelayanan air bersih bagi

masyarakat. Perusahaan ini memiliki peran penting dalam mendukung pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, khususnya dalam penyediaan air minum yang layak, aman, dan berkelanjutan.

Sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang pelayanan publik, PERUMDA Tirtanadi memiliki tanggung jawab untuk memastikan ketersediaan air bersih yang memenuhi standar kualitas, kuantitas, dan kontinuitas. Dalam menjalankan tugas tersebut, perusahaan tidak hanya berorientasi pada aspek bisnis, tetapi juga berfungsi sebagai penyedia layanan publik yang mendukung kesejahteraan masyarakat dan pembangunan daerah. Cabang Tuasan merupakan salah satu unit pelayanan yang bertugas mengelola distribusi air bersih kepada pelanggan di wilayah pelayanan tertentu di Kota Medan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai bagaimana penerapan fungsi *planning* (perencanaan) dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih pada PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui secara mendalam bagaimana proses perencanaan yang dilakukan oleh pihak perusahaan dalam mengelola pelayanan air bersih kepada masyarakat, mulai dari kegiatan perkiraan kebutuhan pelayanan, pembentukan tujuan, penyusunan program, penjadwalan kegiatan, hingga penganggaran yang mendukung pelaksanaan pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi kualitas pelayanan air bersih yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pelanggan serta mengidentifikasi berbagai faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan perencanaan pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi

bahan masukan bagi pihak perusahaan dalam meningkatkan efektivitas perencanaan sehingga kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat dapat lebih optimal, serta dapat dijadikan sebagai referensi akademis bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan fungsi perencanaan dalam organisasi pelayanan publik.

3.9.1 Visi dan Misi Kantor Perumda Tirtanadi

a) Visi

Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi menjadi perusahaan pengelola air minum dan air limbah yang terdepan di Indonesia, sehat dan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

b) Misi

- Memberikan Pelayanan air minum kepada masyarakat yang memenuhi azas kualitas, kuantitas, dan kontinuitas serta keterjangkauan masyarakat dengan menetapkan *Good Corporate Governance* yang didukung dengan Sumber Daya manusia yang berintegritas, berkemampuan, dan profesional.
- Menunjang peningkatan kualitas lingkungan dengan mengembangkan pelayanan air limbah.
- Memberikan kontribusi dalam peningkatan pendapatan asli daerah dan membantu mengembangkan daerah.
- Meminimalkan keluhan pelanggan dengan mengutamakan pelayanan prima.
- Mengembangkan air siap minum secara berkesinambungan.
- Memperlakukan karyawan sebagai asset strategis.

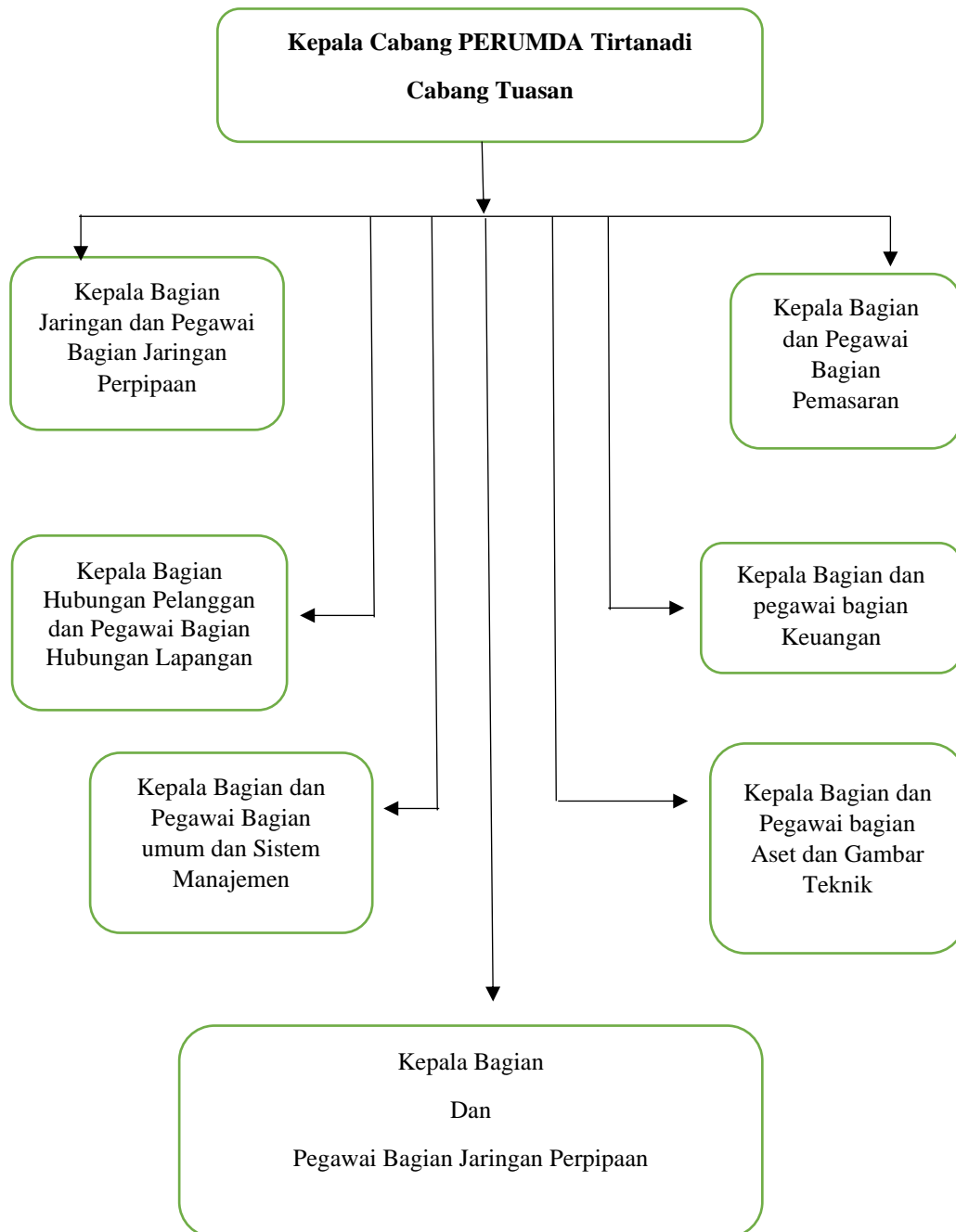
- Menjadikan perusahaan sebagai salah satu sumber pendapatan Asli Daerah Provinsi Sumatera Utara.

3.9.2 Struktur Organisasi Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA)

Tirtanadi Cabang Tuasan

Menurut Martinelli I dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik (2024) Organisasi berasal dari *organization* berarti perkumpulan atau perserikatan. Orang-orang di dalam perkumpulan bersepakat untuk berkegiatan guna mewujudkan tujuan Bersama. Struktur organisasi merupakan system atau bagan yang berguna untuk menerangkan hierarki atau tingkatan di dalam organisasi. Struktur organisasi adalah suatu kerangka pembagian kerja yang menggambarkan pola hubungan kerja antar dua orang atau lebih dalam susunan hirarki dalam pertanggungjawaban untuk mencapai tujuan tertentu. Struktur organisasi perusahaan dapat diketahui dengan menggambarkan bagan organisasi, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang tanggung jawab, tugas-tugas dan wewenang dengan fungsi tiap-tiap jabatan. Dalam hal ini penulis melampirkan susunan struktur organisasi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan Provinsi Sumatera Utara.

Gambar 3.3 Struktur Organisasi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan



Sumber: Penulis 2026

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Bagian ini berisikan hasil penelitian yang diperoleh melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis berdasarkan indikator fungsi *planning* menurut Malayu S.P. Hasibuan, yaitu perkiraan, pembentukan tujuan, pemrograman, penjadwalan, dan penganggaran.

Hasil yang disajikan di bawah ini merupakan temuan yang diperoleh dari berbagai narasumber terkait, termasuk pihak Kantor PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan dan Masyarakat.

4.1.1 Adanya Perkiraan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin tanggal 09 Maret tahun 2026 pukul 12.20 WIB dengan Ibu Nana Helena sebagai Kabid Hubungan Lapangan Kantor PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan, Beliau menyatakan bahwa;

“Menurut saya, pelayanan air bersih yang diberikan saat ini sudah sesuai tetapi masih ada penghambat dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini tercermin dari upaya perusahaan dalam menjaga ketersediaan air bersih agar dapat dinikmati oleh seluruh pelanggan secara berkelanjutan. Saya sendiri pernah merasakan gangguan distribusi air. Contohnya, air terkadang mati atau debit air menjadi kecil, gangguan ini biasanya terjadi karena adanya kebocoran pada jaringan pipa distribusi, sehingga menyebabkan aliran air kepada pelanggan berkurang. Meskipun begitu pihak perusahaan selalu berupaya untuk segera menanggulangi gangguan tersebut dan perusahaan telah memiliki perencanaan untuk menghadapi peningkatan kebutuhan air bersih di masa depan. Perencanaan

ini dilakukan agar pelayanan tetap berjalan dengan baik dan tidak terganggu, terutama ketika jumlah pelanggan dan kebutuhan air meningkat.”.

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Senin tanggal 09 Maret tahun 2026 pukul 12.44 WIB dengan Bapak Bagas Putra Ananda sebagai Pegawai bagian Pemasaran, Beliau menyatakan bahwa;

“ Untuk kapasitas produksi air bersih yang dimiliki oleh PERUMDA Tirtanadi saat ini telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat hingga sekitar 90%. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala pada sistem distribusi air di beberapa wilayah, termasuk di wilayah pelayanan Cabang Tuasan. Untuk menghadapi peningkatan kebutuhan air bersih di masa mendatang, perusahaan telah melakukan berbagai upaya perencanaan, seperti penambahan sumber produksi baru melalui program Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) serta penambahan fasilitas booster untuk meningkatkan tekanan dan kelancaran distribusi air kepada masyarakat.”

Selanjutnya wawancara yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 10 Maret tahun 2026 pukul 13.00 WIB dengan Ibu Armayani sebagai Masyarakat Cabang Tuasan, Beliau menyatakan bahwa;

“Menurut saya, pelayanan air bersih yang diberikan oleh PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan pada umumnya telah memenuhi kebutuhan sehari-hari. Namun, pada waktu-waktu tertentu masih terjadi penurunan tekanan air sehingga aliran air tidak selalu stabil, saya menilai bahwa PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah melakukan beberapa upaya untuk menghadapi peningkatan kebutuhan air bersih, seperti perbaikan jaringan pipa dan pemeliharaan fasilitas. Meskipun demikian saya merasakan gangguan distribusi air yang diduga terjadi akibat kurang tepatnya perkiraan kebutuhan air, terutama pada saat penggunaan air meningkat.”

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 Maret 2026 pukul 14.36 WIB dengan Ibu Mutia Abrijar sebagai Masyarakat Cabang Tuasan, Beliau menyatakan bahwa;

“pelayanan air bersih dari PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan cukup membantu dalam memenuhi kebutuhan rumah tangga. Akan tetapi, terkadang distribusi air tidak merata dan tekanan air menjadi lemah pada jam-jam tertentu. PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah berupaya meningkatkan kesiapan dalam menghadapi kebutuhan air di masa mendatang melalui pemeliharaan

jaringan dan pengelolaan pelayanan. Akan tetapi, saya juga pernah mengalami ketidakstabilan aliran air yang menunjukkan bahwa perkiraan terhadap kebutuhan pelayanan air bersih masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pelayanan air bersih pada umumnya telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kapasitas produksi air bersih saat ini dinilai telah mencukupi sebagian besar kebutuhan pelanggan dan perusahaan juga telah melakukan berbagai perencanaan untuk menghadapi peningkatan kebutuhan air bersih di masa mendatang, seperti penambahan sumber produksi dan fasilitas pendukung distribusi, meskipun, masih terdapat beberapa kendala dalam proses distribusi air. Oleh karena itu, meskipun pelayanan air bersih sudah berjalan cukup baik, peningkatan dalam perencanaan kebutuhan air dan pemeliharaan jaringan distribusi masih diperlukan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

4.1.2 Adanya Pembentukan Tujuan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Senin tanggal 09Maret tahun 2026 pukul 12.20 WIB dengan Ibu Nana Helena sebagai Kabid Hubungan Lapangan PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan , Beliau menyatakan bahwa;

“Tujuan pelayanan di PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan sudah jelas, yaitu menyediakan air bersih yang berkualitas agar masyarakat dapat merasakan manfaat langsung dari pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang dijalankan mencerminkan upaya peningkatan kualitas, dengan perusahaan berusaha agar air yang diterima pelanggan tetap mengalir normal, bersih, dan bebas dari gangguan. Pihak perusahaan juga berupaya agar pelanggan memperoleh air bersih secara kontinu. Meskipun demikian, terkadang masih terjadi gangguan seperti air mati, tekanan air kecil, atau air keruh. Walaupun demikian, perusahaan tetap berkomitmen untuk memperbaiki dan menjaga kontinuitas pelayanan kepada masyarakat.”

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Senin tanggal 09 Maret tahun 2026 pukul 12.44 WIB dengan Bapak Bagas Putra Ananda sebagai Pegawai bagian Pemaaran, Beliau menyatakan bahwa;

“ Menurut saya, tujuan pelayanan di PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan pada dasarnya sudah jelas, yaitu menyediakan dan menyalurkan air bersih kepada seluruh pelanggan di wilayah pelayanan perusahaan. Pelayanan yang diberikan saat ini mencerminkan upaya peningkatan kualitas, dengan pihak perusahaan secara rutin melakukan evaluasi harian, bulanan, maupun tahunan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan utama pelayanan adalah memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat. Meskipun demikian, dalam praktiknya masih terdapat beberapa wilayah di mana distribusi air belum sepenuhnya optimal. Meskipun demikian, perusahaan terus berupaya melakukan perbaikan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara lebih merata.”

Selanjutnya wawancara yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 10 Maret tahun 2026 pukul 13.00 WIB dengan Ibu Armayani sebagai Masyarakat Cabang Tuasan, Beliau menyatakan bahwa;

“ Menurut saya, tujuan pelayanan PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan sudah jelas, yaitu menyediakan air bersih yang berkualitas bagi seluruh pelanggan. Hal ini terlihat dari upaya perusahaan dalam menyalurkan air secara rutin dan memastikan pelanggan menerima air bersih untuk kebutuhan sehari-hari. Pelayanan yang diberikan saat ini juga mencerminkan upaya peningkatan kualitas, seperti pemeliharaan jaringan pipa, pengelolaan tekanan air, dan perbaikan gangguan distribusi, meskipun masih terdapat kendala seperti air mati atau tekanan air kecil. Secara umum, saya menilai bahwa tujuan pelayanan PERUMDA Tirtanadi sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, namun beberapa wilayah masih mengalami distribusi air yang kurang merata, sehingga perusahaan perlu terus melakukan perbaikan agar pelayanan dapat lebih optimal.”

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 Maret 2026 pukul 14.36 WIB dengan Ibu Mutia Abrijar sebagai Masyarakat Cabang Tuasan, Beliau menyatakan bahwa;

“Tujuan pelayanan PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan sudah terlihat jelas dalam produksinya, yaitu menyediakan air bersih yang layak bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kontinuitas aliran air di sebagian besar

wilayah pelayanan. Pelayanan yang diberikan juga menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas, termasuk evaluasi rutin jaringan distribusi dan pemeliharaan fasilitas agar air tetap bersih dan mengalir normal, meskipun sesekali masih terjadi gangguan seperti air keruh atau tekanan air rendah.. Kkesesuaian antara tujuan pelayanan PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan dan kebutuhan masyarakat cukup baik, namun perusahaan perlu memperkuat pengelolaan dan perencanaan agar semua pelanggan menerima pelayanan yang lebih merata dan stabil.”

Berdasarkan hasil diatas pihak PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa tujuan utama pelayanan adalah menyediakan air bersih yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan telah menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas melalui pemeliharaan jaringan, evaluasi pelayanan, serta perbaikan terhadap gangguan distribusi. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti air mati, tekanan air yang kecil, dan distribusi air yang belum merata. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus melakukan perbaikan agar pelayanan air bersih dapat berjalan lebih optimal dan merata kepada masyarakat.

4.1.3 Adanya Pemrograman

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin tanggal 09 Maret tahun 2026 pukul 12.20 WIB dengan Ibu Nana Helena sebagai Kabid Hubungan Lapangan Kantor PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan, Beliau menyatakan bahwa;

“Menurut saya, PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah melaksanakan berbagai program, seperti peningkatan debit air dan perbaikan pipa yang bocor, dengan tujuan agar pelayanan menjadi lebih baik di masa mendatang dan mencegah gangguan distribusi air. Pelaksanaan program ini mencerminkan upaya maksimal dari perusahaan, di mana setiap bagian memiliki program masing-masing untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menanggulangi keluhan pelanggan. Sebagian masyarakat sudah merasakan manfaat dari program-program tersebut, meskipun masih ada beberapa pelanggan yang kurang

puas. Meskipun begitu, pihak perusahaan tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh pelanggan.”

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Senin tanggal 09 Maret tahun 2026 pukul 12.44 WIB dengan Bapak Bagas Putra Ananda sebagai Pegawai bagian Pemasaran, Beliau menyatakan bahwa;

“PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan melaksanakan berbagai program untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih, salah satunya adalah pengembangan SPAM yang baru saja selesai melalui tahap komisioning. Program ini bertujuan untuk menambah debit air sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat lebih optimal. Dalam menangani keluhan pelanggan, perusahaan selalu siap siaga dengan layanan pengaduan yang tersedia 24 jam setiap hari. Apabila terdapat keluhan, pihak perusahaan segera menindaklanjuti dan berupaya menyelesaikan masalah dalam jangka waktu tertentu. Menurut pihak perusahaan, program-program pelayanan yang dijalankan sudah seharusnya memberikan manfaat kepada masyarakat, meskipun kemungkinan masih ada sebagian pelanggan yang merasa pelayanan tersebut belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka.”

Selanjutnya wawancara yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 10 Maret tahun 2026 pukul 13.00 WIB dengan Ibu Armayani sebagai Masyarakat Cabang Tuasan, Beliau menyatakan bahwa;

“Saya mengetahui adanya program-program PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan air bersih, seperti perbaikan pipa yang bocor, peningkatan debit air. Menurut saya, pelaksanaan program pelayanan sudah cukup baik dalam menanggapi keluhan masyarakat, dengan layanan pengaduan yang tersedia dan tindak lanjut dari pihak perusahaan terhadap masalah yang dilaporkan, meskipun penyelesaiannya terkadang membutuhkan waktu. Sebagian masyarakat sudah merasakan manfaat dari program-program tersebut, terutama di wilayah yang mengalami perbaikan jaringan atau peningkatan debit air. Namun, masih ada beberapa pelanggan yang merasa pelayanan belum sepenuhnya optimal.”

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 Maret 2026 pukul 14.36 WIB dengan Ibu Mutia Abrijar sebagai Masyarakat Cabang Tuasan, Beliau menyatakan bahwa;

“Saya tidak mengetahui adanya program atau kegiatan PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan air bersih. Meski begitu, mereka menilai bahwa pelaksanaan pelayanan cukup responsif dalam menanggapi keluhan, karena pihak perusahaan berupaya menindaklanjuti aduan pelanggan dan menyelesaikan masalah dengan cepat, didukung layanan pengaduan yang tersedia setiap saat. Sebagian pelanggan sudah merasakan manfaat dari pelayanan, seperti aliran air yang lebih lancar dan bersih, meskipun masih ada beberapa yang merasakan gangguan atau pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak perusahaan dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah melaksanakan berbagai program untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih, seperti peningkatan debit air, perbaikan pipa bocor, serta pengembangan SPAM. Program tersebut bertujuan untuk memperbaiki sistem distribusi dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Sebagian masyarakat telah merasakan manfaat dari program tersebut, terutama pada wilayah yang mengalami perbaikan jaringan. Namun demikian, masih terdapat beberapa pelanggan yang merasa pelayanan belum sepenuhnya optimal serta belum semua masyarakat mengetahui adanya program-program yang dilaksanakan oleh perusahaan.

4.1.4 Adanya Penjadwalan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin tanggal 09 Maret tahun 2026 pukul 12.20 WIB dengan Ibu Nana Helena sebagai Kabid Hubungan Lapangan Kantor PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan, Beliau menyatakan bahwa;

“Menurut saya PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan memberi pemberitahuan gangguan atau pemeliharaan jaringan disampaikan melalui kantor cabang, media sosial resmi perusahaan, media sosial karyawan seperti WhatsApp dan kontak langsung dengan pelanggan. PERUMDA menindaklanjuti pengaduan secara cepat, melakukan perbaikan dan pemeliharaan rutin, serta memberikan informasi terkait langkah yang dapat dilakukan masyarakat. Ketepatan waktu

pelayanan umumnya sesuai jadwal, meskipun terkadang terdapat keterlambatan akibat kendala teknis atau ketersediaan suku cadang. Upaya ini menunjukkan komitmen PERUMDA Tirtanadi dalam menjaga kontinuitas pelayanan air bersih dan kepuasan pelanggan.”

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Senin tanggal 09 Maret tahun 2026 pukul 12.44 WIB dengan Bapak Bagas Putra Ananda sebagai Pegawai bagian Pemasaran, Beliau menyatakan bahwa;

“Apabila terjadi kendala dalam pelayanan, PERUMDA Tirtanadi biasanya menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial resmi perusahaan, yang berisi tentang wilayah terdampak serta penjelasan mengenai kondisi yang terjadi. Upaya perusahaan meliputi produksi air bersih sesuai standar kualitas yang telah ditetapkan dan memastikan distribusi air berjalan dengan baik kepada pelanggan. Dalam perbaikan gangguan maupun pemeliharaan jaringan, pihak perusahaan berupaya menyelesaikan permasalahan dalam waktu kurang dari 24 jam, namun untuk kendala teknis yang lebih kompleks, proses perbaikan dapat memerlukan waktu lebih lama.”

Selanjutnya wawancara yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 10 Maret tahun 2026 pukul 13.00 WIB dengan Ibu Armayani sebagai Masyarakat Cabang Tuasan, Beliau menyatakan bahwa;

“Menurut saya, mengenai penjadwalan pelayanan apabila terjadi kendala belum selalu disampaikan secara rutin kepada masyarakat, sehingga kadang sulit untuk mengantisipasi gangguan. Meskipun demikian, pihak PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah berupaya membantu pelayanan air bersih dengan menanggapi keluhan secara cepat dan melakukan perbaikan segera ketika terjadi gangguan. Mengenai ketepatan waktu pelayanan, termasuk perbaikan gangguan atau pemeliharaan jaringan, Saya menilai bahwa PERUMDA Tirtanadi umumnya cukup tepat waktu dalam menanggapi masalah, meskipun terkadang terdapat kendala teknis yang memengaruhi proses perbaikan”

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 Maret 2026 pukul 14.36 WIB dengan Ibu Mutia Abrijar sebagai Masyarakat Cabang Tuasan, Beliau menyatakan bahwa;

“Pemberitahuan mengenai penjadwalan pelayanan atau gangguan air oleh PERUMDA Tirtaandi Cabang Tuasan belum selalu merata. Beberapa pelanggan menerima informasi melalui media sosial atau kantor cabang, namun

tidak semua masyarakat dapat mengantisipasi gangguan secara efektif. PERUMDA Tirtanadi telah berupaya memberikan pelayanan yang responsive, seperti melalui perbaikan cepat saat terjadi gangguan dan penyediaan saluran pengaduan resmi. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk perbaikan dan pemeliharaan jaringan, umumnya memadai, meskipun terkadang terdapat keterlambatan akibat kendala teknis atau faktor eksternal. Meskipun begitu, saya menilai bahwa PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan berkomitmen dalam menjaga ketersediaan air bersih, namun perlu peningkatan dalam hal penyampaian informasi awal kepada pelanggan.”

Berdasarkan hasil wawancara, dengan pihak PERUMDA dan masyarakat disimpulkan bahwa PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan secara umum telah responsif dalam menangani gangguan dan pemeliharaan jaringan, menindaklanjuti pengaduan dengan cepat, dan menjaga ketepatan waktu pelayanan. Informasi disampaikan melalui kantor cabang, media sosial, dan kontak langsung, tetapi penyampaian penjadwalan belum merata, sehingga masyarakat terkadang kesulitan mengantisipasi gangguan. Komitmen PERUMDA Tirtanadi terhadap kontinuitas dan kualitas air bersih dinilai baik, namun komunikasi awal kepada pelanggan perlu ditingkatkan.

4.1.5 Adanya Penganggaran

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin tanggal 09 Maret tahun 2026 pukul 12.20 WIB dengan Ibu Nana Helena sebagai Kabid Hubungan Lapangan Kantor PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan, Beliau menyatakan bahwa;

“Infrastruktur saat ini dinilai cukup baik, dengan jaringan distribusi air yang terus dikembangkan untuk memastikan pelayanan berjalan lebih lancar dan menjangkau lebih banyak pelanggan. Secara umum, fasilitas dan sarana pelayanan telah memadai, namun ketersediaan peralatan tetap menjadi faktor penentu kualitas pelayanan, karena ketidaklengkapan peralatan dapat menghambat pelaksanaan pekerjaan secara optimal dikarenakan anggaran yang terbatas.”

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Senin tanggal 09 Maret tahun 2026 pukul 12.44 WIB dengan Bapak Bagas Putra Ananda sebagai Pegawai bagian Pemaaran, Beliau menyatakan bahwa;

“kondisi infrastruktur air bersih di Kota Medan saat ini sudah cukup baik, dengan sekitar 80% wilayah telah terlayani oleh jaringan distribusi. Fasilitas dan sarana yang tersedia secara umum memadai untuk mendukung kegiatan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala pada sistem distribusi karena kurangnya anggaran dan beberapa wilayah yang memerlukan pengembangan infrastruktur lebih lanjut agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.”

Selanjutnya wawancara yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 10 Maret tahun 2026 pukul 13.00 WIB dengan Ibu Armayani sebagai Masyarakat Cabang Tuasan, Beliau menyatakan bahwa;

“kondisi infrastruktur PERUMDA Tirtaandi Cabang Tuasan secara keseluruhan cukup baik dan mampu mendukung kelancaran distribusi air bersih. Meskipun demikian, beberapa titik masih mengalami gangguan teknis, yang menurut saya, memerlukan perhatian lebih, termasuk alokasi anggaran untuk perbaikan rutin. Fasilitas dan sarana yang tersedia dianggap memadai untuk menunjang pelayanan air bersih, baik dari sisi administrasi maupun sarana teknis. Responden menekankan bahwa ketersediaan anggaran secara tepat sangat penting agar fasilitas tetap berfungsi optimal. Keterbatasan seperti kapasitas cadangan air dan beberapa peralatan distribusi, masih dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Peningkatan penganggaran untuk pemeliharaan dan penambahan sarana dinilai dapat mengurangi gangguan tersebut dan meningkatkan stabilitas layanan.”

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 Maret 2026 pukul 14.36 WIB dengan Ibu Mutia Abrijar sebagai Masyarakat Cabang Tuasan, Beliau menyatakan bahwa;

“Menurut saya, infrastruktur PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan relatif baik dan memadai untuk mendukung pelayanan air bersih. Tetapi, terdapat beberapa kendala minor di beberapa wilayah, yang sebagian disebabkan oleh keterbatasan penganggaran untuk perbaikan dan peningkatan sistem. Fasilitas yang tersedia dianggap cukup lengkap dan mendukung pelayanan yang berkualitas, termasuk sarana administrasi dan teknis.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa infrastruktur dan fasilitas PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan secara umum cukup baik dan memadai, dengan jaringan distribusi yang menjangkau sebagian besar wilayah. Meskipun demikian, keterbatasan anggaran menyebabkan beberapa kendala pada pemeliharaan, ketersediaan peralatan, dan pengembangan sistem di beberapa titik, sehingga peningkatan penganggaran diperlukan untuk menjaga kualitas dan stabilitas pelayanan air bersih.

4.2 Pembahasan

Pada bagian ini, hasil dari penyajian data yang akan dianalisis bertujuan untuk menganalisis hasil penelitian yang telah diperoleh di lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

4.2.1 Adanya Perkiraan dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan

Perkiraan merupakan bagian integral dari fungsi perencanaan yang berperan dalam memperkirakan kondisi masa depan berdasarkan data historis dan analisis tren yang ada. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Sasoko (2022), Perkiraan adalah proses sistematis yang digunakan untuk mengidentifikasi kemungkinan kondisi di masa depan guna meminimalisir ketidakpastian dalam pengambilan keputusan organisasi. Selanjutnya, di perkuat oleh teori Menurut Hasibuan (2019), perkiraan adalah kegiatan memperkirakan keadaan di masa yang akan datang dengan menggunakan fakta dan data yang relevan sebagai dasar pengambilan keputusan sehingga keputusan yang diambil dapat lebih tepat sasaran. .Dalam sektor pelayanan air bersih, perkiraan menjadi sangat penting karena berkaitan

langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat yang bersifat kontinu dan tidak dapat ditunda. Oleh karena itu, ketidaktepatan dalam perkiraan dapat mengakibatkan ketidakseimbangan antara ketersediaan dan kebutuhan air, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah melaksanakan fungsi perkiraan dalam perencanaan pelayanan air bersih. Hal ini tercermin dari berbagai upaya yang dilakukan oleh perusahaan, seperti peningkatan kapasitas produksi air, pengembangan jaringan distribusi, serta pembangunan fasilitas pendukung seperti Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) dan *booster* untuk menjaga kestabilan tekanan air di wilayah pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pelayanan air bersih pada umumnya telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kapasitas produksi air bersih saat ini dinilai telah mencukupi sebagian besar kebutuhan pelanggan dan perusahaan juga telah melakukan berbagai perencanaan untuk menghadapi peningkatan kebutuhan air bersih di masa mendatang, seperti penambahan sumber produksi dan fasilitas pendukung distribusi, meskipun, masih terdapat beberapa kendala dalam proses distribusi air. Oleh karena itu, meskipun pelayanan air bersih sudah berjalan cukup baik, peningkatan dalam perencanaan kebutuhan air dan pemeliharaan jaringan distribusi masih diperlukan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Analisis terhadap kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara perencanaan yang telah disusun dengan implementasi di lapangan. Kesenjangan ini

dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain keterbatasan data yang digunakan dalam perkiraan, kurangnya pemanfaatan teknologi dalam analisis data, serta belum optimalnya evaluasi terhadap perencanaan yang telah dilakukan sebelumnya. Selain itu, faktor eksternal seperti pertumbuhan penduduk yang tidak terduga dan perubahan pola konsumsi masyarakat juga turut mempengaruhi akurasi perkiraan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa adanya perkiraan telah dilaksanakan, namun belum optimal. Hal ini disebabkan oleh adanya kesenjangan antara perencanaan dan realisasi di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam akurasi data, pemanfaatan teknologi informasi, serta evaluasi berkala terhadap hasil perkiraan agar perencanaan yang dilakukan lebih efektif.

4.2.2 Adanya Pembentukan Tujuan dalam Upaya Optimalisasi Kualitas

Pelayanan

Pembentukan tujuan merupakan tahap awal dalam proses perencanaan yang berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan organisasi. Berdasarkan teori oleh Ida Martinelli (2024) menyatakan bahwa tujuan harus dirumuskan secara jelas, spesifik, dan terukur agar dapat memberikan arah yang tepat bagi organisasi.

Menurut teori Ali, K., & Saputra, A. (2020) Pelayanan public tidak lagi hegemoni Negara melainkan bagian dari totalitas kehidupan masyarakat suatu negeri. Grindle (1991), menjelaskan reformasi pelayanan publik itu haruslah diarahkan untuk mencermati dan membenahi berbagai kesalahan kebijakan di masa lalu maupun kebijakan yang berlaku sekarang serta pengaturan kelembagaan yang ada Selain itu, dikuatkan dengan teori Cesariana (2022) menegaskan bahwa dalam

pelayanan publik, tujuan tidak hanya berorientasi pada pencapaian target organisasi, tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tujuan yang jelas akan memudahkan organisasi dalam menentukan strategi, program, serta evaluasi kinerja. Sebaliknya, tujuan yang tidak terarah dapat menyebabkan ketidakefektifan dalam pelaksanaan kegiatan dan menurunkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah memiliki tujuan yang jelas dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Tujuan ini menjadi dasar dalam penyusunan berbagai program kerja dan kebijakan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa tujuan utama pelayanan adalah menyediakan air bersih yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan telah menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas melalui pemeliharaan jaringan, evaluasi pelayanan, serta perbaikan terhadap gangguan distribusi. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti air mati, tekanan air yang kecil, dan distribusi air yang belum merata. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus melakukan perbaikan agar pelayanan air bersih dapat berjalan lebih optimal dan merata kepada masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa fungsi pembentukan tujuan telah berjalan dengan baik secara konseptual, namun implementasinya masih belum optimal, masih diperlukan peningkatan dalam pengawasan dan evaluasi agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara maksimal.

4.2.3 Adanya Pemrograman dalam Upaya Optimalisasi Kualitas

Pelayanan

Pemrograman (*programming*) merupakan tahapan lanjutan dari proses perencanaan yang berfungsi untuk menerjemahkan tujuan organisasi ke dalam bentuk program kerja yang lebih operasional dan konkret. Menurut teori oleh Hasibuan (2019), pemrograman melibatkan penetapan urutan kegiatan, alokasi sumber daya, dan prioritas tindakan agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif. Pemrograman yang baik mencakup perencanaan jangka pendek dan jangka panjang, serta fleksibilitas dalam menyesuaikan perubahan situasi. Pemrograman yang efektif tidak hanya mengutamakan perencanaan kegiatan, tetapi juga memastikan implementasi program dapat mencapai tujuan yang diharapkan, dengan perhatian khusus pada komunikasi dan pemerataan manfaat bagi seluruh masyarakat. Pemanfaatan sistem informasi manajemen dapat mendukung koordinasi program dan pengukuran dampak secara lebih akurat.

Dikuatkan oleh teori Hidayat dan Irvanda (2022) menyatakan bahwa keberhasilan suatu program sangat ditentukan oleh kesesuaian antara program yang dirancang dengan kebutuhan nyata di lapangan. Program yang baik harus berbasis pada kebutuhan masyarakat (*needs-based planning*), sehingga dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, pemrograman juga harus mempertimbangkan aspek pemerataan, keberlanjutan, serta kemampuan organisasi dalam melaksanakan program tersebut.

Dalam sektor pelayanan air bersih, pemrograman memiliki peran penting karena berkaitan langsung dengan upaya peningkatan kualitas layanan kepada

masyarakat. Program-program yang disusun tidak hanya mencakup peningkatan kapasitas produksi air, tetapi juga perbaikan infrastruktur distribusi, peningkatan kualitas pelayanan pelanggan, serta pengembangan sistem pengaduan masyarakat. Hasil penelitian, diketahui bahwa PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah melaksanakan berbagai program yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih. Program-program tersebut antara lain meliputi peningkatan debit air, perbaikan dan pemeliharaan jaringan pipa yang mengalami kebocoran, pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), serta penyediaan layanan pengaduan bagi masyarakat yang dapat diakses selama 24 jam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak perusahaan dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah melaksanakan berbagai program untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih, seperti peningkatan debit air, perbaikan pipa bocor, serta pengembangan SPAM. Program tersebut bertujuan untuk memperbaiki sistem distribusi dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Sebagian masyarakat telah merasakan manfaat dari program tersebut, terutama pada wilayah yang mengalami perbaikan jaringan. Namun demikian, masih terdapat beberapa pelanggan yang merasa pelayanan belum sepenuhnya optimal serta belum semua masyarakat mengetahui adanya program-program yang dilaksanakan oleh perusahaan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fungsi pemrograman di PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah dilaksanakan dengan cukup baik, namun belum optimal dalam implementasinya. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam pemerataan program, sosialisasi kepada masyarakat, serta

penguatan koordinasi internal agar program yang disusun dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

4.2.4 Adanya Penjadwalan dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan

Penjadwalan merupakan proses menentukan waktu pelaksanaan kegiatan secara sistematis agar setiap aktivitas dapat berjalan sesuai dengan urutan dan prioritasnya. Menurut teori dari Hasibuan (2019) menekankan bahwa penjadwalan berfungsi untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya, memastikan efektivitas pelaksanaan, serta meminimalkan risiko keterlambatan. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Sugiyono (2020), penjadwalan merupakan proses penentuan waktu pelaksanaan kegiatan yang disusun secara sistematis untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas organisasi dapat berjalan sesuai dengan rencana. Penjadwalan yang baik akan membantu organisasi dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya serta meminimalisir terjadinya keterlambatan dalam pelaksanaan kegiatan. Febriani (2023) menambahkan bahwa penjadwalan yang efektif harus didukung oleh sistem komunikasi yang baik, sehingga informasi terkait jadwal kegiatan dapat tersampaikan dengan jelas kepada seluruh pihak yang berkepentingan, termasuk masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian, diketahui bahwa PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah melakukan penjadwalan dalam berbagai kegiatan operasional, seperti pemeliharaan jaringan, perbaikan pipa, serta penanganan gangguan distribusi air. Penjadwalan ini dilakukan sebagai upaya untuk menjaga kontinuitas pelayanan serta meminimalisir gangguan yang dapat merugikan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara oleh PERUMDA dan masyarakat. Pihak PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan secara umum telah responsif dalam menangani gangguan dan pemeliharaan jaringan, menindaklanjuti pengaduan dengan cepat, dan menjaga ketepatan waktu pelayanan. Informasi disampaikan melalui kantor cabang, media sosial, dan kontak langsung, tetapi penyampaian penjadwalan belum merata, sehingga masyarakat terkadang kesulitan mengantisipasi gangguan. Komitmen PERUMDA Tirtanadi terhadap kontinuitas dan kualitas air bersih dinilai baik, namun komunikasi awal kepada pelanggan perlu ditingkatkan.

Dapat disimpulkan bahwa fungsi penjadwalan telah dilaksanakan, namun belum optimal, terutama dalam aspek komunikasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam sistem komunikasi, seperti penggunaan teknologi informasi yang lebih luas, agar informasi dapat tersampaikan secara merata kepada seluruh masyarakat.

4.2.5 Adanya Penganggaran dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh George R. Terry (2013), penganggaran merupakan bagian penting dalam perencanaan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya secara efisien. Penganggaran berkaitan erat dengan efisiensi penggunaan sumber daya, prioritas kegiatan, serta penilaian kinerja organisasi dalam mencapai tujuan. Penganggaran yang tepat memungkinkan organisasi merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi kegiatan secara sistematis.

Diperkuat dengan teori Cesariana (2022), penganggaran merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan pelaksanaan program, karena setiap kegiatan yang dilakukan oleh organisasi memerlukan dukungan dana yang memadai. Tanpa anggaran yang cukup, program yang telah direncanakan tidak dapat dilaksanakan secara optimal. Hasil penelitian, diketahui bahwa PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan masih menghadapi keterbatasan anggaran, terutama dalam pengembangan infrastruktur dan pemeliharaan jaringan distribusi air. Keterbatasan ini berdampak pada lambatnya pelaksanaan program serta terbatasnya jangkauan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa infrastruktur dan fasilitas PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan secara umum cukup baik dan memadai, dengan jaringan distribusi yang menjangkau sebagian besar wilayah. Meskipun demikian, keterbatasan anggaran menyebabkan beberapa kendala pada pemeliharaan, ketersediaan peralatan, dan pengembangan sistem di beberapa titik, sehingga peningkatan penganggaran diperlukan untuk menjaga kualitas dan stabilitas pelayanan air bersih.

Analisis menunjukkan bahwa penganggaran yang belum optimal menjadi salah satu penyebab utama belum maksimalnya kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengelolaan anggaran yang lebih efektif serta dukungan dari pemerintah daerah dalam bentuk penambahan anggaran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penganggaran PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan belum

berjalan secara optimal dan menjadi salah satu faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap keseluruhan kategorisasi yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa fungsi palnning dalam optimalisasi kualitas pelayanan di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan sudah dilaksanakan namun belum optimal.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap keseluruhan kategorisasi yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa fungsi palnning dalam optimalisasi kualitas pelayanan di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan sudah dilaksanakan namun belum optimal. Kesimpulan berdasarkan kategorisasi penelitian yaitu:

1. Perkiraan telah dilaksanakan dengan cukup baik, di mana perusahaan PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah melakukan estimasi terhadap kebutuhan air bersih masyarakat serta merencanakan peningkatan kapasitas produksi. Namun, masih terdapat kendala dalam distribusi air seperti tekanan yang tidak stabil dan gangguan aliran, yang menunjukkan bahwa perencanaan kebutuhan belum sepenuhnya akurat.
2. Penetapan tujuan pada perusahaan PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah menetapkan tujuan pelayanan yang jelas, yaitu menyediakan air bersih yang berkualitas dan berkelanjutan, namun dalam implementasinya belum sepenuhnya tercapai secara merata, sehingga masih terdapat keluhan masyarakat terkait kualitas dan kontinuitas pelayanan.
3. Pemrograman yang dilakukan oleh perusahaan PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah mencakup berbagai program peningkatan pelayanan, seperti perbaikan jaringan pipa dan penambahan debit air. Program-

program tersebut telah memberikan manfaat, tetapi belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh pelanggan.

4. Penjadwalan kegiatan operasional telah direncanakan secara sistematis. Namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan keterlambatan dalam penanganan gangguan serta respons terhadap keluhan pelanggan, yang menunjukkan bahwa implementasi penjadwalan belum berjalan secara efisien.
5. Penganggaran telah dilakukan untuk mendukung pelaksanaan program dan kegiatan pelayanan. Akan tetapi, pemanfaatan anggaran masih perlu dioptimalkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara lebih efektif.

5.2 Saran

1. PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan perlu meningkatkan akurasi dalam memperkirakan kebutuhan air bersih dengan menggunakan data yang lebih komprehensif dan berbasis teknologi, sehingga distribusi air dapat lebih merata dan stabil.
2. PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan disarankan meningkatkan ketepatan penjadwalan pemeliharaan dan penanganan gangguan dengan menyampaikan informasi secara lebih merata melalui berbagai media. Dengan demikian, masyarakat dapat mengantisipasi gangguan dan pelayanan dapat berjalan lebih responsif dan efisien.
3. PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan disarankan meningkatkan ketepatan penjadwalan pemeliharaan dan penanganan gangguan dengan

menyampaikan informasi secara lebih merata melalui berbagai media. Dengan demikian, masyarakat dapat mengantisipasi gangguan dan pelayanan dapat berjalan lebih responsif dan efisien.

4. Pengelolaan anggaran untuk program pelayanan harus dilakukan secara lebih optimal dan transparan, sehingga setiap sumber daya yang dialokasikan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara signifikan dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar. *Jurnal Warta Dharmawangsa*, 14 (4), 602-614.
- Amrizal, D. (2019). Metode Penelitian Sosial Bagi Administrasi Publik. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Anggraini, W. (2021). Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah pada Bank Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Metro).
- Aria Hesti Windani. (2025). *Efektivitas Fungsi Planning Pada Dinas Pekerjaan Umum Dalam Upaya Pengendalian Abrasi Pantai Di Kabupaten Aceh Singkil*. Aceh : Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Arifudin, M., Sholeha, F. Z., & Umami, L. F. (2021). *Planning* (Perencanaan) Dalam Manajemen Pendidikan Islam. *Ma'alim: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(02), 162-183.
- Azizah, N. (2023). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Perusahaan Dan Pelayanan Air Bersih Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Air Bersih Di Pdam Tirta Nauli Sibolga Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Manajemen, Hukum dan Sosial*, 1(2).

- Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik Indonesia 2023. Diakses dari <https://www.bps.go.id/publication/2023/12/01/statistik-indonesia-2023>.
- Cesariana, A. (2022). *Analisis Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Media Ilmu Nusantara.
- Debi Wahyuni Putri. (2025). Efektivitas Fungsi Planning Disdukcapil dalam Optimalisasi Pelayanan Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Kabupaten Simeulue. Aceh: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Dika, E. P. A. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Tanjung Priok (Doctoral dissertation, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang).
- Dinas Pekerjaan Umum Kota Medan. (2022). Laporan pengembangan infrastruktur air minum di Kota Medan.
- Hafizh, M., dkk. (2023). *Manajemen Perencanaan Strategis*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hidayat, A., & Irvanda, M. (2022). Optimalisasi penyusunan dan pembuatan laporan untuk mewujudkan good governance. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(1), 281-290.
- Ida Martinelli, S. H. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*. umsu press.

Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32-42.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia. (2022). *Laporan kinerja sektor air minum Indonesia*. Jakarta: PUPR.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management* (16th Edition) New Jersey : Prentice Hall Published.

Lubis, R. S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi cabang Tapanuli Selatan di Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidempuan).

Mintzberg, H. (2021). *Strategy Safari: A Guided Tour through the Wilds of Strategic Management* (Revised Edition).

Naibaho, U. A. (2023). Determinasi kepuasan pelanggan: Analisis kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk (literature review strategic marketing management). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*.

Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40.

- Pattanang, E., Limbong, M., & Tambunan, W. (2021). Perencanaan pelaksanaan pembelajaran tatap muka di masa pandemi pada SMK Kristen Tagari. *Jurnal Manajemen Pendidikan, 10*(2), 113-120.
- Purba, E., Purba, B., Syafii, A., Khairad, F., Darwin, D., Valentine, S., Ginting, A. M., Silitonga, H. P., Fitrianna, N., SN, A., & Ernanda, R. (2021). FullBook Metode Penelitian Ekonomi.
- Putri Yana Batubara. (2025). *Fungsi Planning dalam Optimalisasi Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Disdukcapil Kabupaten Serdang Badagai*. Sumatera Utara: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: CV. Tahta Media Gorup.
- Rahmawan, E. (2012). Optimalisasi pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) dalam peningkatan pendapatan daerah (Studi pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) di Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah). *Jurnal Ilmu Politik & Pemerintahan Lokal, 1*(2).
- Ropiah, S., Rifa'i, A. B., & Aziz, R. (2019). Implementasi Fungsi Perencanaan Yayasan dalam Meningkatkan Kualitas Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Dakwah, 4*(2).
- Samsinar, S. (2021). *Analisis Dampak Air dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo).

- Sasoko, A. (2022). *Perencanaan Strategis dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sasoko, D. M. (2022). Pentingnya perencanaan dalam upaya pencapaian tujuan yang efektif dan efisien. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 21(2), 83-89.
- Siagian, S. P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simon, H. A. (2021). *Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations* (4th ed.).
- Sualang, J. J., Tumbel, A. L., & Loindong, S. S. (2021). Importance Performance Analysis (IPA) Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Winangun Atas. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(2).
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (1977). *Principles of Management*. Homewood, IL: Richard D. Irwin. Inc.
- Terry, G. R. (2013). *Principles of Management*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Wardhana, D. (2018). Optimalisasi Kinerja Satuan Relawan Kebakaran (Satwankar) Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 1, 49–63.

World Health Organization. (2023). Guidelines for drinking-water quality.

LAMPIRAN

Dokumentasi dengan Pihak PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan



Sumber: Foto Bersama Ibu Nana Helena selaku Kepala Bidang Hubungan Lapangan di Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan.



Sumber: Foto Bersama Bapak Bagas Putra Ananda selaku Pegawai Bagian Pemasaran di Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanandi Cabang Tuasan.

Dokumentasi dengan Masyarakat Setempat




Sumber: Foto Bersama dengan Ibu Armayani.



Sumber: Foto Bersama dengan Ibu Mutia Abrijar.

Draft Wawancara

Acc Pb 9/05-2016


DRAFT WAWANCARA

FUNGSI *PLANNING* DALAM UPAYA OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTANADI CABANG TUASAN

A. Narasumber

1. Nama : Ibu Nana Helena
Jabatan : Kepala Bagian Hubungan Lapangan PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan
2. Nama : Bapak Bagas Ananda Putra
Jabatan : Pegawai Pemasaran PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan
3. Nama : Ibu Armayani
Jabatan : Masyarakat
4. Nama : Mutia Abrijar
Jabatan : Masyarakat

B. Daftar Pertanyaan

1. Adanya Perkiraan (Forecasting)

- a. Menurut Bapak/ Ibu, apakah pelayanan air bersih yang diberikan PERUMDA Cabang Tuasan saat ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?
- b. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu, apakah pernah ada kesiapan PERUMDA Cabang Tuasan dalam menghadapi peningkatan kebutuhan air bersih di masa mendatang?

- c. Apakah Bapak/ Ibu pernah ada merasakan dampak dari kurang tepatnya perkiraan kebutuhan pelayanan air bersih, seperti gangguan atau ketidakstabilan distribusi air?

2. Adanya Pembentukan Tujuan (Establishing Objectives)

- a. Menurut Bapak/Ibu, apakah tujuan pelayanan PERUMDA sudah jelas dan terlihat dalam pelayanan yang diterima masyarakat?
- b. Apakah pelayanan yang diberikan PERUMDA Cabang Tuasan saat ini mencerminkan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan?
- c. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap kesesuaian antara tujuan pelayanan PERUMDA Cabang Tuasan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat?

3. Adanya Pemrograman (Programming)

- a. Apakah Bapak/ Ibu mengetahui adanya program atau kegiatan PERUMDA Cabang Tuasan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan air bersih?
- b. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu mengenai pelaksanaan program pelayanan PERUMDA Cabang Tuasan dalam mengatasi keluhan masyarakat?
- c. Apakah program pelayanan yang dijalankan PERUMDA Cabang Tuasan sudah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat atau pelanggan?

4. Adanya Penjadwalan (Scheduling)

- a. Menurut Bapak/ Ibu, apakah ada pelayanan penjadwalan yang diberitahukan kepada masyarakat apabila ada kendala agar masyarakat dapat mengantisipasinya?
- b. Menurut Bapak/ Ibu, apa yang dilakukan pihak PERUMDA Cabang Tuasan untuk membantu pelayanan air bersih?

- c. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketepatan waktu pelayanan PERUMDA Cabang Tuasan, seperti perbaikan gangguan atau pemeliharaan jaringan?

5. Adanya Penganggaran (*Budgeting*)

- a. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kondisi infrastruktur PERUMDA Cabang Tuasan dalam menunjang kelancaran pelayanan air bersih?
- b. Menurut Bapak/Ibu, apakah fasilitas dan sarana pelayanan PERUMDA Cabang Tuasan sudah memadai untuk mendukung pelayanan yang berkualitas?
- c. Apakah menurut Bapak/Ibu keterbatasan sarana atau fasilitas masih memengaruhi kualitas pelayanan PERUMDA Cabang Tuasan?

SK-1 Permohonan Persetujuan Judul



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menabung surai lei agar diestubikan nomor dan langganys

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/KU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtor Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id umsumedan umamedan umsumedan umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 07 November 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama Lengkap : AZZAHRA PUAN ANDARA
 NPM : 2203100072
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Tabungan sks : 122 sks, IP Kumulatif 3.74

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No.	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektivitas Kinerja Lurah dalam Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat di Pulo Brayan Darat 2.	
2	Fungsi Planning dalam Upaya Optimalisasi kualitas Pelayanan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan	7/11 2025 Acef
3	Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kota Medan.	

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 November 2025.

Ketua,

(ANANDA MAHARDIKA, S. Sos., M. SP)
NIDN: 0122113801

PB: IDA MARTINELLY SH. MM

Pemohon,


(AZZAHRA PUAN ANDARA.)
Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi: Ilmu Administrasi Publik

(IDA MARTINELLY SH. MM.)
NIDN: 0008056402



SK-2 Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing



Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab 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 Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT/III/2024
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 [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 2005/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 07 November 2025, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **AZZAHRA PUAN ANDARA**
N P M : 2203100072
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **FUNGSI PLANNING DALAM UPAYA OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI CABANG TUASAN**
Pembimbing : **IDA MARTINELLI, .S.H., M.M.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 028.22.310 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 07 Mei 2026.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 21 Djumadil Awal 1447 H
12 November 2025 M



Assoc. Prof. Dr. RUTIN SALEH., MSP.
0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peninggal.



SK-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menerima surat ini agar diberikan nomor dan tanggalnya

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/PTXU/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp: (061) 6622400 - 66224567 Fax: (061) 6625474 - 6631003
<http://filsip.umsu.ac.id> filsip@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan)

Sk-3

PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
 (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
 Bapak Dekan FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 15 Desember 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : AZZAHA PUAN ANDARA
 N P M : 2203100072
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 1964./SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2025.H. tanggal 12 November 2025 dengan judul sebagai berikut :

Fungsi Planning dalam Upaya Optimalisasi
 Kualitas Pelayanan di Kantor Perusahaan
 Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi
 Cabang Tuasan.

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1),
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

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

Diketahui oleh Ketua
 Program Studi

(ANANDA MAHARDEKA, S.Sos., M.Si)

NIDN: 0122118801

Menyetujui

Pembimbing

(IDA MARTINELLI, S.H., M.M)

NIDN: 0008036402

Pemohon,

(AZZAHA PUAN ANDARA)



SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR

(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 2204/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jumat 19 Desember 2025
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Penyempit Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.



SK-4

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMIMPIN	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
16	DIAN PERMATTA	2203100023	Dr. NALLI KHAIRAH, S.P., M.Pd.	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.	STRATEGI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM GO DIGITAL DI KANTOR DINAS UKM KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN
17	REZA PRAMANA	2203100064	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	EFEKTIVITAS FUNGSI ORGANIZING DALAM PROGRAM KAMPUNG IKLIM (PROKLIM) DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN KARO
18	AZZAHRA PUAN ANDARA	2203100072	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	FUNGSI PLANING DALAM UPAYA OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRANADI CABANG TUASAN
19	NURUL ARIPIN	2003100063	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI GAYO LUES NOMOR 47 TAHUN 2017 TENTANG KAWASAN TANPA ASAP ROKOK DI KABUPATEN GAYO LUES
20	WAHYU PRIBADI	2003100030	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	Dr. JEJAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA MEDAN NOMOR 6 TAHUN 2003 TENTANG PENGAWASAN DAN PEMBIAYAAN WANITA TUNA SUSILA DI KOTA MEDAN

Medan, 27 Dumatuli Akhir 1447 H
17 Desember 2025 M



Surat Permohonan Perubahan Judul

Hal : Permohonan Perubahan Judul Tugas Akhir Medan, 24 Februari 2026

Lampiran : -,-

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Dengan hormat,

Bersama surat ini, saya bermaksud mengajukan permohonan revisi judul Skripsi yang telah diajukan sebelumnya.

Nama : Azzahra Puan Andara

NPM : 2203100072

Program Studi : Ilmu Administrasi publik

Dosen Pembimbing : Ida Martinelli, S.H., M.M

Judul Skripsi yang sebelumnya diajukan:

“FUNGSI PLANNING DALAM UPAYA OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI CABANG TUASAN ”

Saya bermaksud merevisi judul menjadi:

“FUNGSI PLANNING DALAM UPAYA OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTANADI CABANG TUASAN ”

Adapun alasan revisi judul ini karena Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan sudah mengganti nama menjadi Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan.

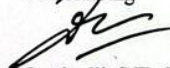
Demikian Surat permohonan ini saya ajukan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Pemohon



(Azzahra Puan Andara)

Pembimbing



(Ida Martinelli, S.H., M.M)

Mengetahui,

Ketua Program Studi



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

SK-2 Penetapan Judul Skripsi



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab 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 Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PTXU/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 📱 [umsuMEDAN](#) 📺 [umsuMEDAN](#) 📺 [umsuMEDAN](#) 📺 [umsuMEDAN](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 2005/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 07 November 2025, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : AZZAHRA PUAN ANDARA
N P M : 2203190072
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : FUNGSI PLANNING DALAM UPAYA OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTANADI CABANG TUASAN
Pembimbing : IDA MARTINELLI, S.H., M.M.

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 028.22.310 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 07 Mei 2026.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 21 Djumadil Awal 1447 H
12 November 2025 M

Assec. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.
0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



SK-5 Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir



UMSU
Cerdas, Terpercaya

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/XU/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.um.su.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [u.nsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Azzahra Puan Andara
 NPM : 2203100072
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Judul Skripsi : Fungsi Planning Dalam Upaya Optimalisasi kualitas Pelayanan Di Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan.

No.	Tanggal	Kegiatan/Advis/Bimbingan	Papan Pembimbing
1.	24/11 2025	Bimbingan Proposal Skripsi	
2.	08/12 2025	Bimbingan Bab ii dan Bab iii	
3.	11/12 2025	Bimbingan Revisi Bab I, Bab ii, dan Bab iii	
4.	15/12 2025	Acc Seminar Proposal	
5.	26/02 2026	Bimbingan Draft Wawancara	
6.	09/03 2026	Acc Draft Wawancara	
7.	16/03 2026	Bimbingan Bab iv dan Bab v	
8.	17/03 2026	Bimbingan Bab iv dan Bab v	
9.	30/03 2026	Bimbingan Revisi Bab iv dan Bab v	
10.	31/03 2026	Acc Skripsi	

Medan,20.....

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing,

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

(ANANDA MAHARDEKA, S.Sos., M.SP)
 NIDN : 0122118801

(CA. MARTINELLI, SH, MM)
 NIDN : 0008036402



Surat Izin Penelitian dari Fakultas



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab 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 Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/IX/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 [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 332/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026
Lampiran : -,-
Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 23 Sya'ban 1447 H
11 Februari 2026 M

Kepada Yth : Kepala Kantor Pusat Perusahaan Umum Daerah
(Perumda) Tirtanadi 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 Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Kantor Pusat Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi Medan, atas nama :

Nama mahasiswa : **AZZAHRA PUAN ANDARA**
N P M : 2203100072
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **FUNGSI PLANNING DALAM UPAYA OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTANADI CABANG TUASAN**

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



Cc : File.

Dekan

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



Surat Persetujuan Penelitian



Medan, 19 Februari 2026

Nomor : 60 /SDM-PKL/02/2026
 Sifat : -
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth,
 Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
 Ilmu Politik
 UMSU
 di _
 Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 332/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026 tanggal 11 Februari 2026, perihal mohon izin penelitian mahasiswa, dengan ini disampaikan bahwa permohonan tersebut dapat kami penuhi, mahasiswi yang disetujui untuk melaksanakan penelitian tersebut adalah :

NO	NAMA	JUDUL
1	Azzahra Puan Andara	Fungsi Planning dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan

Sebagai tindak lanjutnya yang bersangkutan dapat menghubungi Divisi Sumber Daya Manusia Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia Perumda Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, Jalan Sisingamangaraja XII No. 1 Medan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.



Kepala Divisi Sumber Daya Manusia

Andan Syhri Harahap, SE

PERUMDA TIRTANADI
 PROVINSI SUMATERA UTARA

Jalan Sisingamangaraja No. 1 Medan 20212
 T : +62 61 4571666 F : +62 61 4572771

email : contact@tirtanadi.co.id
www.tirtanadi.co.id
 Halo Tirtanadi 1500922

Surat Selesai Penelitian



tirtanadi

Mengalir Melengkapi Hari.

SURAT KETERANGAN

Nomor : SKET- 42 /SDM-PKL/02/2026

Kepala Divisi Sumber Daya Manusia menerangkan bahwa Mahasiswi program studi Ilmu Administrasi Pembangunan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yaitu :

NO	NAMA	NPM	JUDUL
1	Azzahra Puan Andara	2203100072	Fungsi Planning dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Kantor Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi Cabang Tuasan

Benar telah melaksanakan penelitian di Perumda Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Utara Cabang Tuasan.

Surat Keterangan ini diberikan untuk keperluan Mahasiswi dalam menyelesaikan tugas akhir.



Medan, 02 April 2026

Kepala Divisi Sumber Daya Manusia

Syahri Harahap

Medan, Syahri Harahap, SE

PERUMDA TIRTANADI
PROVINSI SUMATERA UTARA

Jalan Sisingamangaraja No. 1 Medan 20212
T : +62 61 4571666 F : +62 61 4572771

email : contact@tirtanadi.co.id
www.tirtanadi.co.id
Halo Tirtanadi 1500922

Surat Keterangan Bebas Pustaka



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN

Terakreditasi A Berdasarkan Keetapan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 00059/LAP/PT/TK/2018
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20138 Telp. (061) 66234567
 NPP. 127120201000003 ■ <http://perpustakaan.umssu.ac.id> ■ perpustakaan@umssu.ac.id ■ [perpustakaan_umssu](https://www.perpustakaan_umssu.ac.id)

SURAT KETERANGAN

Nomor: 01298/KET/II.3-AU/UMSU-P/M/2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Azzahra Puan Andara
 NPM : 2203100072
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 21 Ramadhan 1447 H
 10 Maret 2026 M

Kepala Perpustakaan,



Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.

Surat Jurnal LoA




LETTER OF ACCEPTANCE FOR PUBLICATION

Dear Ms. Azzahra Puan Andara

Thank you for submitting a paper for JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN (JAPK), accredited Google Scholar, e- 2807-6729. This journal is published by the public administration of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. We are glad to inform you that your paper "*Fungsi Planning Dalam Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Kantor Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi Cabang Tuasan*" has been accepted post-review process and will be published at JAPK Vol 6 No 2 December (2026). We hope that publication will benefit us all. Thank you for your attention.

Medan, April 06, 2026


Editor In Chief


(Khaidir Ali, S.Sos.,MPA)
NIDN. 0104089401

Homepage : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/index>

Contact: 082160559891

SK- 10 Undangan Panggilan Ujian Tugas Akhir




UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 753/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Kamis, 09 April 2026
 Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
 Pembukaan : 08.15 WIB



SK-19




No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
6	MUHAMMAD SAHRIZA AMRI	2203100069		Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	SYAFRUDDIN, S.Sos, M.H	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PROGRAM ASAHAN GO WISATA DALAM MENINGKATKAN EKONOMI MASYARAKAT DI KABUPATEN ASAHAN
7	AZZAHRA PUAN ANDARA	2203100072		ANANDA MAHARDIKA S.Sos., M.SP	KHAIDIR ALI, S.Sos, MPA	IDA MARTHELLY, SH., MM	FUNGSI PLANNING DALAM UPAYA OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR PERUSAHAAN UNUM DAERAH (PERUMDA) TIRTMADI CABANG TUASAN
8	RENDI GAMADHAN	2203100013		Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	Dr. NALL KHARIAH, S.I.P, M.Pd	KHAIDIR ALI, S.Sos., MPA	IMPLEMENTASI KEBUJUKAN TENTANG PENINGKATAN KESELAMATAN PERLINTASAN SEBIDANG ANTARA JALUR KERETA API DENGAN JALAN DI KOTA TEBING TINGGI
9	TILANI NAVYA FAUZANA	2203100036		Dr. NALL KHARIAH, S.I.P, M.Pd	KHAIDIR ALI, S.Sos, MPA	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL E-SIGNALDI SAMSAT SARILAMAK KABUPATEN LIMA PULUH KOTA
10	DINDA MELLYSA PUTRI	2203100001		Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos, M.SP	Dr. NALL KHARIAH, S.I.P, M.Pd	EFEKTIVITAS FUNGSI GOOD GOVERNANCE DALAM PROGRAM BUDIDAYA IKAN PATIN PADA BUNDES SUMBER REZEKI DI DESA SIKKA MAJU KECAMATAN TAMBUSAI

1. **Modulis Sidang :**
 Medan, 19 Syawal 1447 H
 07 Maret 2026 M

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

Kepala
 Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.

Sekretaris
 Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.Lk.com

Daftar Riwayat Hidup Data Pribadi

Nama : Azzahra Puan Andara
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 15 Mei 2005
NPM : 2203100072
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
No. Telp : 0838-3649-7013
E-Mail : azzahrapuan00@gmail.com
Anak ke : 1 (satu) dari 2 (bersaudara)

Data Orangtua

Nama Ayah : Almarhum Suranto
Pekerjaan : -
Nama Ibu : Mimi Rahma Ningsih, S.E
Pekerjaan : Karyawan Swasta
Alamat : Jl. Bilal Ujung, Gg. Srikandi 1 no. 8

Riwayat Pendidikan

2010-2016 : SD Negeri 064965 Medan
2016-2019 : SMP Swasta Imelda Medan
2019-2022 : SMA Swasta Budisatrya Medan

Demikian Riwayat Hidup Saya Buat Dengan Sebenar-benarnya

Medan, 03 April 2026

Azzahra Puan Andara