

## **ANALISIS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM CABANG TEBAS (Kajian Perda Sambas No 7 tahun 2010)**

**Tamrin<sup>1</sup>, Edy Kurniawan<sup>2\*</sup>**

Institut Agama Islam Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas  
Corresponding Author: e-mail: edyykurniawan10@gmail.com

### **ABSTRACT**

The aim of this research is to find out how the services of the Regional Public Drinking Water Company, Tebas Branch, provide drinking water to customers. Review of Chapter supporting and inhibiting services of the Tebas Regional Public Drinking Water Company in providing services to customers. This research uses field research methods with an empirical approach. The approach used to obtain knowledge resulting from observations of phenomena that actually occur. This research uses observation, interview and documentation data collection techniques. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this research show that the supporting factor in service is the existence of laws and regulations regarding service, apart from that the inhibiting factor in service is the lack of human resources. The Regional Public Company for Drinking Water, Tebas Branch, has distributed water twenty-four hours a day, with the aim of providing the desired discharge or pressure.

**Keywords:** Regional Regulations, PDAM, Services

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas dalam memberikan pemenuhan air minum terhadap pelanggan Tinjauan Bab XIV Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Muare Ualakan Kabupaten Sambas dan apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan empiris. Pendekatan yang digunakan untuk memperoleh ilmu pengetahuan yang dihasilkan dari pengamatan terhadap fenomena yang sebenarnya terjadi. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor pendukung dalam pelayanan yaitu adanya peraturan perundang-undangan tentang pelayanan, selain itu yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan adalah kurangnya sumber daya manusia. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas telah mendistribusikan air selama dua puluh empat jam dalam sehari, yang bertujuan dapat memberikan debit atau tekanan sesuai yang diharapkan.

**Kata Kunci:** Peraturan Daerah, PDAM, Pelayanan

## PENDAHULUAN

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia. Semua makhluk hidup memerlukan air untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Keberlangsungan mahluk hidup dibumi tergantung pada ketersediaan air. Air bersih merupakan komponen utama aktivitas manusia, baik untuk air minum, kebutuhan rumah tangga serta aktivitas pendukung kehidupan lainnya. Disimpulkan bahwa untuk kepentingan manusia dan kepentingan komersil lainnya, ketersediaan air dari segi kualitas dan kuantitas mutlak diperlukan. Akan tetapi pada saat ini dengan semakin banyaknya jumlah penduduk perkotaan membuat penduduk sulit untuk mendapatkan pasokan air bersih, sehingga diperlukan jasa pelayanan air bersih. Air dapat dipergunakan untuk berbagai macam keperluan rumah tangga seperti mandi, mencuci dan juga kakus. Kebutuhan air yang layak dan aman untuk dikonsumsi sangat meningkat setiap harinya.

Pertumbuhan penduduk perkembangan pembangunan, dan meningkatnya standar kehidupan menyebabkan kebutuhan air bersih terus meningkat. Hal ini menjadikan kualitas layanan perusahaan penyedia dan pengelola air bersih sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk mendapatkan air yang berkualitas dan sesuai dengan standar kualitas air minum, diperlukan suatu pengolahan air yang bisa menjamin terpenuhinya kualitas yang diinginkan. Perusahaan Umum Daerah Air Minum merupakan salah satu badan usaha yang mengolah dan melayani kebutuhan air bersih.

Pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah telah berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih, dengan mendirikan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan pemenuhan air bersih yaitu Perusahaan Umum Daerah Air Minum. Dalam upaya pemenuhan pemenuhan air minum oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum masih belum dapat memenuhi kebutuhan air bersih kepada konsumen/pelanggannya. Hal ini disebabkan beberapa kendala-kendala yang mengakibatkan kurang maksimal seperti air keruh, air yang tidak mengalir dan lain-lain.

Salah satu Badan Usaha Milik Daerah yang memenuhi pemenuhan air minum seperti Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas juga mengalami kurang maksimalnya dalam pemenuhan air minum. Upaya yang dilakukan Perusahaan Umum Daerah Air Minum dalam memberikan pelayanan kepada konsumen terlihat belum maksimal, hal ini terlihat masih banyaknya keluhan pelanggan terhadap pelayanan air bersih yang diproduksi oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas, antara lain masalah air tidak mengalir, air keruh, debit tekanan air yang lemah, lonjakan tagihan, dan denda merupakan problema klasik yang sering dikeluhkan pelanggan. Hal-hal merupakan ketidakseriusan pelaku usaha Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas dalam memenuhi hak-hak konsumen dan kewajibannya sebagaimana yang telah tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 7 Tahun 2010.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk kedalam penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dimana lebih menonjolkan proses dan makna (prespektif subjek) bukan kepada angka, nilai dan perhitungan dalam pengukuran variabelnya. Tujuan akhir dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami (*to understand*) atau memperoleh pemahaman mengenai fenomena atau gejala yang diangkat untuk diteliti secara mendalam. Jenis penelitian kualitatif ini bersifat *field research*, yaitu untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu kelompok sosial, individu, lembaga, atau masyarakat.

## PEMBAHASAN

### A. Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas

Berdasarkan Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang kewajiban PDAM dalam hal pelayanan disebutkan dalam pada Pasal 49 dijelaskan bahwa:

- a. Memberikan pelayanan kebutuhan air minum yang berkualitas dan berkesenimbungan bagi pelanggan.
- b. Memberikan informasi yang benar jelas dan jujur berkaitan dengan pelayanan PDAM.
- c. Menindak lanjuti segala pengaduan atas layanan yang diberikan oleh PDAM.
- d. Memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pasal 50 huruf f.

Dalam upaya mewujudkan atau melaksanakan aturan di atas, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya, seperti pelayanan dalam memberikan kebutuhan air minum, untuk menjaga agar kualitas dan kebutuhan air minum tetap terpenuhi. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sukarno selaku Kepala Cabang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas menggunakan dua bahan kimia dalam proses pengolahan yaitu tawas dan kaporit, dua komponen bahan kimia tersebut sangat mempengaruhi kualitas air yang akan didistribusikan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, pendistribusikan air dilaksanakan selama dua puluh empat jam, dalam pendistribusian air mesin yang digunakan sebanyak dua buah, untuk pengoperasian mesin pertama dimulai pada jam 06.00 sampai jam 18.00 dan mesin kedua dimulai pada jam 18.00 sampai jam 06.00. Hal ini bertujuan supaya jaringan pipa yang mengaliri rumah pelanggan terisi air, sehingga pelanggan bisa mendapatkan air untuk kebutuhan sehari-hari.

Pada pelayanan administrasi, Perusahaan Umum Daerah Air Minum telah membuat poster tentang tata cara pembayaran rekening air dan bagaimana tata cara pengaduan. Selain itu terdapat nomor telepon yang dapat dihubungi apabila pelanggan ingin mendapatkan atau memberikan informasi terkait pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas, seperti informasi mengenai pencatatan water meter pelanggan serta ingin menyampaikan pengaduan.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas telah memberikan pelayanan yang cepat seperti dalam masalah tindak lanjut

pengaduan. Setiap pelanggan yang menyampaikan pengaduan selalu dilayani dengan baik oleh petugas dan apabila pelanggan melakukan pengaduan terdapat petugas lapangan, maka petugas lapangan terebut langsung menindak lanjuti. Jika pengaduan yang belum ditindaklanjuti dengan segera, maka petugas akan tetap menindaklanjuti pada hari berikutnya.

Denda juga merupakan salah satu bentuk pelayanan terhadap pelanggan yang tidak membayar rekening air tepat waktu, setiap pelanggan yang tidak membayar rekening air lebih dari tiga bulan, maka petugas akan memberikan surat tunggakan atau surat penagihan. Upaya penagihan melalui surat tunggakan terhadap pelanggan dilakukan sebanyak tiga kali. Jika pelanggan yang mengabaikan surat pemberitahuan yang ketiga kali, maka petugas dan pihak PDAM akan melakukan penutupan sementara saluran air pelanggan. Setelah penutupan sementara dilakukan, pelanggan diberi tenggang waktu tiga bulan untuk melakukan pembayaran tunggakan. Apabila pelanggan sudah melunasi tunggakan, maka petugas akan membuka kembali saluran air pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sukarno selaku Kepala Cabang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Sambas telah menyiapkan satu aplikasi SIP MANTUL yang dapat memudahkan pelanggan untuk menerima atau memberikan informasi terkait pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas, karena di dalam aplikasi tersebut pelanggan dapat melakukan pendaftaran sambungan baru, dapat mengetahui informasi tagihan, informasi kubikasi pemakaian air, informasi loket pembayaran dan laporan pengaduan, dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan dapat mempermudah pelanggan dalam memberi dan menerima informasi terkait pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas.

Berdasarkan hasil analisa peneliti dari observasi dan wawancara menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas terhadap pelanggan, sesuai Pasal 46 tentang hak dan kewajiban pelanggan masih belum maksimal, hal ini terlihat dari belum terpenuhinya hak konsumen sehingga masih banyak keluhan konsumen terhadap pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas. Hak konsumen yang belum terpenuhi adalah masalah kualitas air yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seperti yang disampaikan oleh Bapak Yusni. Dalam pengaduannya Bapak Yusni mengatakan bahwa air yang diterimanya mengalami perubahan warna atau mengeruh. Keluhan kualitas air yang kurang baik, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas telah berupaya melakukan pencucian pipa dan menambah dosis bahan kimia apabila air baku mengeruh yang disebabkan oleh hujan yang terus-menerus.

Selain itu hak konsumen yang belum terpenuhi adalah masalah air yang didistribusikan tidak berkelanjutan atau tidak kontinyuitas seperti yang dialami oleh Ibu Mainah. Dalam pengaduannya Ibu Mainah megatakan sudah tiga hari air dirumahnya tidak mengalir, dari uraian di atas terlihat bahwa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas, sepenuhnya masih belum bisa memenuhi kebutuhan air bersih bagi pelanggannya. Dapat dikatakan, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas belum memenuhi hak konsumen sebagaimana di dalam Pasal 46. Wilayah

pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas yang jauh dari sumber air bersih menyebabkan pelanggan lebih mengutamakan kontinyuitas dari pada kualitas, karena pelanggan sangat membutuhkan air, apalagi di saat musim kemarau.

**B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.**

Faktor pendukung merupakan hal-hal yang bersifat membantu, mempermudah dan mendukung dalam suatu pekerjaan, sedangkan faktor penghambat merupakan kebalikan dari faktor pendukung. Faktor penghambat merupakan hal-hal yang menghambat, rintangan atau penghalang dalam kelancaran pekerjaan yang bersifat negatif bagi kelancaran kegiatan maupun dalam pelaksanaan tugas. Secara umum, dapat dikatakan bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat ini sangat menentukan berhasil atau tidaknya serta kualitas suatu peran yang dijalankan. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah peneliti rangkum dari beberapa informan, dapat diuraikan sebagai berikut:

**a. Faktor Pendukung**

Salah satu faktor pendukung Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen adalah adanya Peraturan Perundang-undangan yang mengatur tentang pelayanan sehingga Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas dapat melaksanakan pelayanan dengan berpedoman Peraturan Perundang-undangan, selain itu tanggapan positif dari masyarakat atau konsumen terhadap kehadiran Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Tebas juga menjadi faktor pendukung.

Dengan hadirnya Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas dapat membantu masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan air bersih, hal tersebut terlihat dari masih banyaknya Masyarakat yang ingin menjadi pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas. Selain itu peran petugas Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas juga menjadi faktor pendukung dalam pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas, dengan adanya petugas yang disiplin dan betanggung jawab pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas menjadi lebih maksimal. Bantuan subsidi sambungan rumah dan perluasan jaringan perpipaan dari Pemerintah Daerah juga merupakan faktor pendukung bagi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas.

**b. Faktor Penghambat**

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas juga mengalami beberapa hambatan dan tantangan yang bisa dikatakan sebagai faktor penghambat. Berdasarkan observasi awal dan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala atau penghambat Perusahaan Umum Daerah Air Minum dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Faktor penghambat yang pertama adalah masalah jaringan distribusi atau jaringan perpipaan yang sudah tua. Jaringan perpipaan yang sudah tua mengakibatkan jaringan pipa tersebut mudah pecah, selain itu jaringan yang sudah tua juga menyulitkan petugas dalam mencari letak atau jalur pipa ketika sedang

menindak lanjuti pengaduan pelanggan. Perbaikan pipa yang bocor juga merupakan faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas, dengan adanya perbaikan pipa yang bocor maka biasanya harus menghentikan proses pendistribusian air ke pelanggan sampai proses perbaikan pipa tersebut selesai. Hal tersebut mengakibatkan pelanggan tidak mendapatkan air.

Sumber Daya Manusia (SDM) juga merupakan salah satu penghambat dalam peroses pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum kepada pelanggannya. Hal ini terlihat dari adanya keluhan pelanggan atas layanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas seperti yang di keluhkan oleh bapak Suparno tentang keluhannya yang belum di tindak lanjuti oleh petugas Perusaaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas. Jumlah Sumber Daya Manusia yang kurang mengakibatkan sering terlambatnya proses tindak lanjut pengaduan pelanggan, karena petugas lapangan yang ada hanya dua orang sehingga apabila petugas lapangan sedang melakukan perbaikan pipa yang pecah, maka petugas tidak dapat menindak lanjuti pengaduan pelanggan pada hari yang sama. Selain itu, sarana juga menjadi faktor penghambat dalam pelayanan, karena pada proses perbaikan pipa yang pecah masih masih menggunakan cara manual atau cara tradisional, hal tersebut mengakibatkan proses perbaikan pipa yang pecah menjadi lambat.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil analisa peneliti mengenai pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas sesuai dengan judul yaitu Tinjauan Bab XIV Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Muare Ulakan Kabupaten Sambas Terhadap Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas, sesuai dengan rumusan masalah di atas dapat disimpulkan bahwa Sebagai bentuk pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan air minum terhadap pelanggan, sesuai ketentuan Bab XIV Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Muare Ulakan Kabupaten Sambas, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas telah melakukan upaya antara lain: a). Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas telah mendistribusikan air selama dua puluh empat jam dalam sehari, dengan waktu distribusi dua puluh empat jam diharapkan jaringan pipa tidak mengalami kekosongan air sehingga apabila semua pipa sudah terisi penuh, maka akan didapatkan tekanan sesuai seperti yang diinginkan.

b). Untuk menjaga kualitas air yang didistribusikan ke pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas melakukan pengolahan air dengan menggunakan dua bahan kimia yaitu tawas dan kaporit, untuk takaran penggunaan bahan kimia menyesuaikan dengan kondisi air baku yang berasal dari danau sebedang, selain itu Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas juga rutin melakukan pencucian Bak Reservoir dan Instalasi Pengolahan Air. c). Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas belum maksimal. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya kerusakan mesin, pemadaman listrik dan perbaikan pipa yang menyebabkan proses pendistribusian air terhenti. Walapun pelayanan yang diberikan

belum maksimal, tetapi pelanggan masih tetap berlangganan dan ingin menjadi pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas. Hal tersebut disebabkan oleh masyarakat atau pelanggan yang memerlukan air bersih.

Faktor Pendukung dan Penghambat bagi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah faktor yang mendukung Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yaitu dengan adanya Peraturan Perundang-undangan yang mengatur tentang pelayanan, sehingga Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas dapat memberikan pelayanan dengan berpedoman Peraturan Perundang-Undangan. Masyarakat yang menerima dengan positif kehadiran Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas juga menjadi faktor pendukung dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya aplikasi SIP MANTUL juga merupakan salah satu faktor pendukung pelayanan yang diiberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas.

Faktor yang dianggap sebagai penghambat pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Tebas adalah kurangnya Sumber Daya Manusia yang mengakibatkan peroses tindak lanjut pengaduan pelanggan menajdi terlambat, selain itu jaringan yang sudah tua juga merupakan faktor penghambat pelayanan, selain kondisi pipa yang rentan pecah, tata letak atau jalur pipa yang sulit di ketahui mengakibatkan proses tindak lanjut atau proses perbaikan pipa pecah menjadi terhambat.

## DAFTAR PUSTAKA

Sekretariat Negara Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tentang Sumber Daya Air.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1991 Tentang Perlindungan Konsumen.

Sekretariat Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 82 Tahun 2001 Tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Sumber Daya Air.

Sekretariat Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Sekretariat Republik Indonesia. Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Muare Ulakan Kabupaten Sambas.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Perundang-undangan Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 32 Tahun 2017 Tentang standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan dan Persyaratan Kesehatan Air Untuk Keperluan Higiene sanitasi, Kolam Renang, Solus Solus *Per Aqua* dan Pemandian Umum.

Nasution Az, *Hukum dan Konsumen*, Jakarta: Pusat Sinar Harapan, 1995.

Sugono Bambang, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2006.

Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016.

Narbuko Cholis dan Abu Achmadi, *Metode penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 1997.

Erdinawati, *Buku Pedoman pembuatan dan Penggunaan Alat Pemurni Air Laut Skala Besar*, Bandung: Harfa Creative, 2022.

Henriquez Anthony, *Air Bersih*. Tiga Serangkai, Solo.

Setianingrum Erna, *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya, PT Medika Aksara Globalindo, 2009.

Sidabalok Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2010.

Sutopo, *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta, Sebelas Maret University Press, 2002.

Wardiono Kelik, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta, Ombak, 2014.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Kotler Philip, *Principles of Marketing*. Jakarta, Erlangga, 2000.

Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Rosdakarya, 2007, hlm. 102.

Tim Penyusun, dkk, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah Fakultas Syariah*, Edisi Revisi, Sambas: IAI Sambas, 2021.

Tanzeh Ahmad, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Teras Komplek Polri Gowok Blok D 2 No. 186, 2009.

Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif" dalam *Jurnal Alhadharah* Vol. 17 No. 33 Januari – Juni 2018, hlm. 84.

Aji Sriawan, Nurul Qomariah, Haris Hermawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen," *jurnal JSMBI: jurnal Sain, Manajemen, dan Bisnis Indonesia* Vol. 9, No. 2 (2019): hlm. 119.

Muhammad Firliadi, "Pengaruh Pelayanan Air Bersi," *Jurnal Universitas Ekonomi Islam, Fokus ekonomi*, Vol.3:1, juni (2018).

Nurul Fibrianti, "Penyelenggara Perlindungan Konsumen: Sinergi Negara, Pelaku Usaha, dan Konsumen," *Jurnal Borobudur*, Vol.2:2, juni (2020).

Abdul Jalil, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsume Yang Dirugikan Atas Tidak Sesuainya Air Yang Didapat Di PDAM Tirta Musi Kota Palembang", Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Palembang, 2020.

Akbar Risanjani, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perhitungan Dan Penerapan Tarif Air Minum Yang Dilakukan Oleh PDAM Tirta Nadi Kota Medan", Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2017.

Eko Syahputra, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Nadi Cabang Tuasan Medan", Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2019.

Muhammad Futtuwah Andryadi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Atas Rendahnya Kualitas Air Minum Di Desa Petir Kabupaten Gunung Kidul", Skripsi, Fakultas Hukum, UII Yogyakarta, 2019.

Wagianti, "Pengaruh Pelayanan Distribusi Air Bersih Terhadap Kepuasan Konsumen di PDAM Tirta Muaro Kabupaten Tebo Kantor Cabang Sungai Bengkal" Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sukthan Thana Saifuddin, 2019.