



## Dampak Kebijakan Tarif PDAM Tirtanadi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PDAM Tirtanadi Cabang Medan Denai)

Maulana Aksan<sup>1</sup>, Marliyah<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email : [maulana.aksanbtr@gmail.com](mailto:maulana.aksanbtr@gmail.com)

*Abstract* PDAM tariffs and policies have a very important role in maintaining the availability of clean water and quality services for the community. Economically, the tariffs set by PDAM enable the provision of clean water in a sustainable manner with operational finance, infrastructure maintenance, and investment in developing the water distribution network. This research aims to reveal the impact of PDAM Tirtanadi's tariff adjustment policy on customer satisfaction. Adjusting air tariffs is an important step for PDAMs to finance infrastructure maintenance and operations, but this can also have an impact on customer satisfaction. The research method used is qualitative research with a descriptive approach. Qualitative research makes it possible to describe phenomena in depth, including the impact of PDAM Tirtanadi's tariff policy on customer satisfaction. In the descriptive method, the main focus is on a detailed and in-depth description of the observed phenomenon, without carrying out statistical analysis. The data used in this research comes from writings contained in books, scientific journals, previous research and through interviews with customers and related parties of PDAM Tirtanadi Medan Denai Branch during college internships. The results of this research indicate that the tariff adjustment policy creates hopes and concerns among customers, who hope that service quality will increase in line with tariff increases. In addition, this research also identifies factors that influence customer perceptions of tariff policies, including the quality of services provided, transparency in the use of funds, and responsiveness to customer complaints. The implications of this research are the importance of considering customer needs and expectations in designing adequate tariff policies, as well as the importance of transparency and accountability in providing public services such as the provision of drinking water.

**Keywords:** PDAM Tirtandi Tariff Policy, Customer Satisfaction

**Abstrak** Tarif dan kebijakan PDAM memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga ketersediaan air bersih dan layanan yang berkualitas bagi masyarakat. Secara ekonomis, tarif yang ditetapkan oleh PDAM memungkinkan penyediaan air bersih secara berkelanjutan dengan membiayai operasional, pemeliharaan infrastruktur, dan investasi dalam pengembangan jaringan distribusi air. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dampak kebijakan penyesuaian tarif PDAM Tirtanadi terhadap kepuasan pelanggan. Penyesuaian tarif air merupakan langkah penting bagi PDAM untuk membiayai pemeliharaan infrastruktur dan operasionalnya, namun hal ini juga dapat berdampak pada kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif memungkinkan untuk menggambarkan fenomena dengan mendalam, termasuk dampak kebijakan tarif PDAM Tirtanadi terhadap kepuasan pelanggan. Dalam metode deskriptif, fokus utama adalah pada deskripsi yang detail dan mendalam tentang fenomena yang diamati, tanpa melakukan analisis statistik. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari tulisan yang terdapat dalam buku, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu dan melalui wawancara dengan pelanggan dan pihak terkait PDAM Tirtanadi Cabang Medan Denai Selama Magang Kuliah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan penyesuaian tarif menciptakan harapan dan kekhawatiran di kalangan pelanggan, yang berharap peningkatan kualitas layanan sejalan dengan kenaikan tarif. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kebijakan tarif, termasuk kualitas layanan yang diberikan, transparansi dalam penggunaan dana, dan responsif terhadap keluhan pelanggan. Implikasi penelitian ini adalah pentingnya mempertimbangkan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam merancang kebijakan tarif yang memadai, serta pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam menjalankan layanan publik seperti penyediaan air minum.

**Kata kunci :** Kebijakan Tarif PDAM Tirtandi, Kepuasan Pelanggan

### PENDAHULUAN

Semangat untuk menerapkan otonomi daerah adalah untuk mempercepat perkembangan masyarakat dengan mematuhi prinsip-prinsip demokrasi, partisipasi, pemerataan, keadilan, serta mempertimbangkan potensi dan keberagaman lokal. Oleh karena

Received Januari 31, 2024; Accepted Februari 29, 2024; Publised Februari 29, 2024

\* Maulana Aksan, [maulana.aksanbtr@gmail.com](mailto:maulana.aksanbtr@gmail.com)

itu, kondisi serta potensi alam yang beragam di setiap daerah memberikan peluang yang besar bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Dengan kata lain, daerah harus memiliki sumber daya alam dan aset lain yang dapat digunakan untuk mendukung pembangunan di wilayah tersebut. Salah satu aset alam yang bisa dimanfaatkan oleh pemerintah daerah dalam memajukan pembangunan adalah sumber daya air. Hal ini sejalan dengan tujuan dan mandat yang diemban.

Berdasarkan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945, yang menyatakan bahwa sumber daya alam seperti bumi, air, dan kekayaan alam lainnya menjadi milik negara dan harus dimanfaatkan sebaik mungkin untuk kemakmuran rakyat, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mengelola penggunaan air dengan teliti dan efisien demi kepentingan masyarakat. Salah satu cara untuk memanfaatkan sumber daya air adalah melalui lembaga Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang dapat diwujudkan dalam bentuk perusahaan daerah air minum (PDAM) oleh pemerintah daerah. PDAM, sebagai salah satu bentuk BUMD, memiliki dua misi utama yang harus dijalankan. Pertama, misi sosial untuk menyediakan layanan air bersih kepada masyarakat dengan harga yang terjangkau dan kualitas yang terjamin. Kedua, misi untuk mencari keuntungan agar PDAM dapat beroperasi secara mandiri dan berkelanjutan dalam menyediakan layanan tersebut kepada masyarakat (Umy.ac.id, 2019).

Dengan menjalankan misi sosial, PDAM diharapkan dapat menyediakan pelayanan air yang mencukupi untuk semua lapisan masyarakat, termasuk yang berada dalam kondisi ekonomi rendah atau miskin. Selain itu, PDAM juga diwajibkan untuk mencari keuntungan dari layanan yang diberikan kepada sektor industri, sehingga dapat berperan dalam pembangunan melalui kontribusinya kepada pemerintah daerah. Sebagai pengelola air, PDAM juga bertanggung jawab untuk menyediakan air minum atau air bersih yang memenuhi standar kualitas kepada seluruh masyarakat. Dengan menjalankan misi ini, PDAM diharapkan dapat memastikan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan.

Perkembangan ekonomi dan infrastruktur di suatu daerah seringkali tercermin melalui pelayanan publik yang disediakan oleh berbagai instansi pemerintah, termasuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Sebagai penyedia utama layanan air bersih di banyak wilayah, PDAM memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat akan akses air bersih yang aman dan terjangkau. Namun, untuk menjaga ketersediaan layanan yang berkualitas, PDAM sering kali dihadapkan pada tantangan tarif yang dapat memengaruhi keseimbangan antara keberlanjutan operasional dan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan telah menjadi inti dari pembahasan dalam dunia bisnis dan manajemen. Pelanggan menjadi

titik fokus utama dalam analisis terkait kepuasan dan kualitas layanan. Dengan demikian, peran pelanggan menjadi sangat signifikan dalam menilai kepuasan terhadap produk dan layanan yang disediakan oleh perusahaan (Yuliarmi & Riyasa, 2015).

Pada konteks tersebut, kebijakan tarif yang diterapkan oleh PDAM menjadi elemen penting yang perlu dievaluasi dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Sebab, tarif yang ditetapkan tidak hanya mencerminkan biaya operasional PDAM, tetapi juga menjadi faktor utama yang memengaruhi aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Dalam konteks PDAM Tirtanadi, sebagai salah satu entitas penyedia air minum yang berperan di wilayah tertentu, kebijakan tarif yang diambil memiliki implikasi yang signifikan terhadap persepsi dan kepuasan pelanggan. Penetapan tarif adalah aspek yang perlu mendapat perhatian karena memiliki potensi untuk memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Strategi penetapan tarif harus dipertimbangkan dalam tiga situasi, yaitu saat menetapkan biaya atau tarif untuk produk atau layanan baru, saat mempertimbangkan perubahan jangka panjang untuk produk atau layanan yang sudah mapan, dan saat mempertimbangkan perubahan biaya atau tarif jangka pendek.

Sebagai entitas Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki tujuan memberikan pelayanan unggul serta mencapai profitabilitas untuk memberikan kontribusi kepada pemerintah daerah, PDAM diharapkan untuk memberikan kinerja yang optimal. Namun, hingga saat ini, masih banyak pelanggan yang tidak sepenuhnya puas dengan kualitas air yang disediakan oleh PDAM kepada masyarakat. Situasi ini disebabkan oleh kekurangan pasokan air yang signifikan terutama selama musim kemarau, terutama pada pagi dan sore hari, bahkan seringkali mengalami pemadaman total. Fakta lapangan menunjukkan bahwa sistem pembacaan meteran PDAM dianggap sebagai salah satu aspek layanan yang paling tidak memuaskan. Kesalahan dalam pengukuran kuantitas air yang digunakan oleh pelanggan sulit dideteksi, sementara PDAM menggunakan data ini sebagai satu-satunya parameter untuk menghitung penggunaan air oleh pelanggan. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam memeriksa kesalahan dan mengakibatkan pelanggan harus membayar tagihan yang mungkin tidak sesuai dengan jumlah air yang mereka gunakan. Situasi ini berdampak pada persepsi tarif PDAM saat ini oleh sebagian masyarakat, di mana tarif yang dikenakan dianggap tidak sebanding dengan kualitas layanan yang diterima, sehingga dianggap mahal (Suardi, 2019).

Dalam penelitian sebelumnya Siti Zara Ozwina (2023) mengindikasikan bahwa penyesuaian tarif air tidak memberikan dampak yang bermakna secara positif terhadap kinerja keuangan maupun kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Ardhia Rinjani Kabupaten Lombok Tengah. Dengan kata lain, meskipun ada penyesuaian tarif, tidak ada perbaikan yang signifikan

dalam kondisi keuangan PDAM atau dalam tingkat kepuasan pelanggan. Kondisi ini mungkin disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan kenaikan tarif, adanya masalah operasional atau manajemen yang tidak terkait langsung dengan tarif, atau mungkin karena kurangnya transparansi atau partisipasi pelanggan dalam proses penentuan tarif. Ini menunjukkan bahwa penyesuaian tarif air tidak secara otomatis memperbaiki kondisi keuangan atau kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Ardhia Rinjani Kabupaten Lombok Tengah, dan perlu dievaluasi lebih lanjut untuk mengetahui penyebabnya (OZWINA et al., 2023).

Dalam penelitian magang ini penulis akan mengkaji secara mendalam dampak kebijakan tarif PDAM Tirtanadi terhadap kepuasan pelanggan. Analisis ini akan meliputi evaluasi terhadap respons pelanggan terhadap perubahan tarif, pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, serta upaya yang dapat dilakukan oleh PDAM Tirtanadi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam konteks kebijakan tarif yang diterapkan. Diharapkan, hasil analisis ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pihak terkait dalam upaya meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan pelayanan air bersih di wilayah yang dilayani oleh PDAM Tirtanadi.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif memungkinkan untuk menggambarkan fenomena dengan mendalam, termasuk dampak kebijakan tarif PDAM Tirtanadi terhadap kepuasan pelanggan. Dalam metode deskriptif, fokus utama adalah pada deskripsi yang detail dan mendalam tentang fenomena yang diamati, tanpa melakukan analisis statistik. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari tulisan yang terdapat dalam buku, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian dan wawancara dengan pelanggan dan pihak terkait PDAM Tirtanadi Cabang Medan Denai Selama Magang Kuliah. serta Pendekatan ini memungkinkan untuk memahami secara menyeluruh bagaimana kebijakan tarif PDAM Tirtanadi mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan, melalui analisis terhadap konten tulisan yang berkaitan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi tempat magang PDAM Tirtanadi**

PDAM Tirtanadi didirikan oleh Pemerintahan Kolonial Belanda pada tanggal 8 September 1905 dengan nama NV Waterleiding Maatschappij Ajer Beresih. Proyek ini

diprakarsai oleh Hendrik Cornelius Van Den Honert, Pieter Kolff, dan Charles Marie Hernkenrath, yang merupakan direktur dari beberapa perusahaan di wilayah tersebut. Kantor pusat perusahaan ini berlokasi di Amsterdam, Belanda.

Pada awalnya, air diambil dari sumber utama mata air Rumah Sumbul di Sibolangit dengan kapasitas 3000 m<sup>3</sup>/hari dan dipancarkan ke Reservoir Menara di Jl. Kapitan (kini menjadi kantor pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara). Reservoir tersebut memiliki kapasitas 1200 m<sup>3</sup> dan berada pada ketinggian 42 m dari permukaan tanah. Setelah Indonesia merdeka, perusahaan ini dialihkan ke Pemerintah Provinsi Sumatera Utara melalui Pemerintah Indonesia. Pada tahun 1979, status perusahaan diubah menjadi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara berdasarkan Perda Sumatera Utara No 11. Mulai tahun 1991, PDAM Tirtanadi ditunjuk sebagai operator sistem pengelolaan air limbah Kota Medan (Tirtanadi.co.id, 2024).

Dalam upaya memperluas cakupan layanan air minum di Sumatera Utara, PDAM Tirtanadi menjalin kerjasama operasi dengan sembilan PDAM di berbagai kabupaten di wilayah tersebut. Namun, pada Februari 2009, PDAM Tirtanadi Cabang Nias dikembalikan ke Pemerintah Kabupaten Nias karena pemerintah daerah setempat dinilai telah memiliki kemampuan dalam pengelolaan PDAM di Gunung Sitoli.

Pada tanggal 10 September 2009, diterbitkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No 10 tentang PDAM Tirtanadi, yang menegaskan bahwa tujuan utama PDAM Tirtanadi adalah menyelenggarakan layanan air minum yang memenuhi standar kesehatan, memajukan perekonomian daerah, meningkatkan pendapatan daerah, serta menjaga kualitas lingkungan dengan menyediakan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

#### Visi

Menjadi entitas mandiri yang memberikan layanan unggul dan terdepan kepada masyarakat serta memberikan manfaat kepada semua pihak yang terlibat (Tirtanadi.co.id, 2024).

#### Misi

1. Meningkatkan kualitas, kuantitas, kelangsunan, dan keterjangkauan pasokan air yang sesuai dengan standar.
2. Membangun sistem informasi data spasial yang terintegrasi dan terus dikembangkan.
3. Membangun sistem pemantauan dan evaluasi yang efisien.
4. Mengurangi tingkat kehilangan air melalui manajemen jaringan yang efektif.
5. Meningkatkan kualitas pengaliran limbah, penyedotan, dan pengolahan lumpur tinja yang ramah lingkungan.

6. Meningkatkan profitabilitas perusahaan dan kontribusi kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dengan meningkatkan jumlah pelanggan, efisiensi, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
7. Memelihara dan melestarikan lingkungan dengan memperhatikan keseimbangan ekosistem dan memproses air limbah sebelum disalurkan kembali.
8. Mengadopsi inovasi, kreativitas, modernitas, dan mengikuti perkembangan teknologi untuk memastikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.
9. Mengelola keuangan secara transparan dan akuntabel untuk memberikan manfaat kepada semua pihak yang terlibat.
10. Berkolaborasi dengan pihak terkait untuk melakukan edukasi kesehatan lingkungan kepada Masyarakat.
11. Berpartisipasi dalam Program Nasional dan Program Daerah, khususnya dalam mewujudkan visi Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Utara untuk menciptakan "Sumatera Utara Yang Maju, Aman, dan Bermartabat".

### **Kebijakan Tarif Pdam Tirtanadi**

Tarif dan kebijakan PDAM memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga ketersediaan air bersih dan layanan yang berkualitas bagi masyarakat. Secara ekonomis, tarif yang ditetapkan oleh PDAM memungkinkan penyediaan air bersih secara berkelanjutan dengan membiayai operasional, pemeliharaan infrastruktur, dan investasi dalam pengembangan jaringan distribusi air. Selain itu, tarif yang tepat juga dapat membantu mendorong efisiensi penggunaan air dan pengelolaan sumber daya air yang lebih baik. Dari sisi sosial, kebijakan PDAM dapat mengatur akses yang adil terhadap layanan air bersih, memperhatikan kebutuhan masyarakat dengan pendapatan rendah atau miskin melalui subsidi atau program khusus. Kebijakan yang transparan dan berpihak pada kepentingan publik juga penting untuk memastikan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap PDAM sebagai penyedia layanan air. Dengan demikian, tarif dan kebijakan PDAM memainkan peran kunci dalam menjaga keseimbangan antara keberlanjutan operasional, keadilan sosial, dan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Berikut adalah Penyesuaian Tarif lama Air Minum dan Retribusi Air Limbah untuk Kota Medan dan sekitarnya.

**PDAM TIRTANADI**  
PROVINSI SUMATERA UTARA

**PENGUMUMAN**  
NOMOR: 01/14/AGUSTUS/2013

**TENTANG**  
**PENYESUAIAN TARIF AIR MINUM DAN RETRIBUSI AIR LIMBAH**  
**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA**

DENGAN INI DI BERITAHKAN KEPADA SELURUH PELANGGAN PDAM TIRTANADI SEBAGAI BERSAMA KEPUTUSAN GUBERNUR SUMATERA UTARA  
NOMOR: 188.44/147/KPTS/2013 TENTANG TARIF AIR MINUM DAN RETRIBUSI AIR LIMBAH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI  
PROVINSI SUMATERA UTARA TANGGAL 11 MARET 2013 DAN KEPUTUSAN DIREKSI PDAM TIRTANADI NOMOR: 64/KPTS/2013 TANGGAL 3 JUNE 2013  
TENTANG PENYESUAIAN TARIF AIR MINUM DAN RETRIBUSI AIR LIMBAH DI KOTA MEDAN DAN SEKITARNYA YANG TERPUBLIKASIKAN SEJAK PENERBITAN  
REKENING BULAN AGUSTUS 2013 (PEMBAYARAN AIR PELANGGAN DARI TANGGAL 3 JULI 2013 S.D. 25 JULI 2013).

AIR BESIH		KELOMPOK PELANGGAN	AIR LIMBAH	
TINGKAT PEMAKAIAN (PROSUDIR (L))	BESARAN TARIF (Rp/L)		TINGKAT PEMAKAIAN (PROSUDIR (L))	BESARAN TARIF (Rp/m <sup>3</sup> )
≤ 10.000	1,00	SOSIAL UMUM (S 1)	≤ 20.000	45,00
> 10.000	1,00	SOSIAL	> 20.000	45,00
≤ 10.000	1,00	SOSIAL KHUSUS (S-2)	≤ 20.000	55,00
> 10.000	1,00		> 20.000	85,00
≤ 10.000	1,00	RUMAH TANGGA 1 (RT 1)	≤ 20.000	75,00
> 10.000	1,00		> 20.000	105,00
≤ 10.000	1,25	RUMAH TANGGA 2 (RT 2)	≤ 20.000	100,00
> 10.000	2,50		> 20.000	135,00
≤ 10.000	1,75	RUMAH TANGGA 3 (RT 3)	≤ 20.000	130,00
> 10.000	3,45		> 20.000	160,00
≤ 10.000	2,05	RUMAH TANGGA 4 (RT 4)	≤ 20.000	150,00
> 10.000	6,45		> 20.000	185,00
≤ 10.000	2,85	RUMAH TANGGA 5 (RT 5)	≤ 20.000	175,00
> 10.000	6,20		> 20.000	215,00
≤ 10.000	3,70	RUMAH TANGGA 6 (RT 6)	≤ 20.000	200,00
> 10.000	7,15		> 20.000	265,00
≤ 10.000	3,30	KECUKAAN/CONSULT (KK)	≤ 20.000	200,00
> 10.000	6,85		> 20.000	250,00
≤ 10.000	2,45	NET PRESENTENY (TNP/PLS (P))	≤ 20.000	150,00
> 10.000	5,30		> 20.000	225,00
≤ 10.000	3,85	NAGA KECL (N 1)	≤ 20.000	200,00
> 10.000	4,10		> 20.000	245,00
≤ 10.000	5,75	NAGA MENENGAH (N 2)	≤ 20.000	220,00
> 10.000	5,45		> 20.000	295,00
≤ 10.000	7,80	NAGA BESAR (N 3)	≤ 20.000	250,00
> 10.000	8,35		> 20.000	250,00
≤ 10.000	9,50	INDUSTRI KECL (IN 1)	≤ 20.000	245,00
> 10.000	7,90		> 20.000	245,00
≤ 10.000	7,15	INDUSTRI BESAR (IN 2)	≤ 20.000	250,00
> 10.000	9,70		> 20.000	250,00
≤ 10.000	20,00	NAGA KHUSUS (NK)	≤ 20.000	655,00
> 10.000	20,00		> 20.000	835,00

**REVISI/AMEND**

Tarif Retribusi Air Limbah yang diberlakukan kepada pelanggan dengan 2 kelas, Pemakaian ≤ 20.000 liter/m<sup>3</sup> dan Pemakaian > 20.000 liter/m<sup>3</sup> (diukur dengan cara langsung) pengisian meteran.

Apabila pelanggan mempunyai luas bangunan > 100 m<sup>2</sup> di atasnya (20.000 liter/m<sup>3</sup> maka biaya retribusi air limbah) = Rp 17.700,-

DIREKTORIAN DI MEDAN  
LAMPONG, JULI 2013

DIREKSI  
N. Ahmad Tazwar, S.E., M.P.P.  
Direktur Administrasi & Keuangan

Manghindang Ritonga, SE, S.M.  
Direktur Operasi

R. Tamsil Lubis  
Direktur Perencanaan & Produksi

*Gambar 1 TARIF LAMA AIR MINUM DAN RETRIBUSI AIR LIMBAH DIKOTA  
MEDAN & SEKITARNYA TAHUN 2013*

*Sumber : (Tirtanadi.co.id, 2017)*

Pada tahun 2013, PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara menerapkan penyesuaian tarif air minum yang signifikan, bervariasi antara 25 hingga 60 persen, bagi semua pelanggan di Kota Medan dan sekitarnya. Penyesuaian ini dilakukan sesuai dengan Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 188.44/147/KPTS/2013 dan Keputusan Direksi PDAM Tirtanadi Nomor 64/KPTS/2013, yang mengatur tarif air minum dan retribusi air limbah. Direktur Operasi PDAM Tirtanadi, Manghindang Ritonga, menjelaskan bahwa tarif baru ini mulai berlaku sejak 3 Juli 2013 hingga 25 Juli 2013, dengan pembayaran dilakukan pada penerbitan rekening air di bulan Agustus 2013.

Penyesuaian tarif tersebut berlaku untuk semua golongan pelanggan air minum PDAM Tirtanadi. Misalnya, untuk kelompok sosial, kenaikan tarif air minum sebesar Rp1 per liter untuk pemakaian di bawah 10.000 liter, sedangkan untuk pemakaian di atas 10.000 liter, kenaikannya juga sebesar Rp1 per liter. Divisi Operasional Zona I PDAM Tirtanadi, Zulkifli Lubis, menjelaskan bahwa perhitungan tarif sekarang mengacu pada jumlah liter, bukan lagi menggunakan meter kubik seperti sebelumnya. Sebagai contoh, 1 meter kubik sama dengan 1000 liter, sehingga 10.000 liter setara dengan 10 meter kubik. Peraturan baru hanya membagi tarif menjadi 2 kelompok, yaitu pemakaian air antara 0 hingga 10.000 liter dan pemakaian di atas 10.000 liter. Tarif air niaga juga mengalami penyesuaian, dengan kenaikan sebesar Rp20 per liter untuk pemakaian di bawah dan di atas 10.000 liter (Sutrisno et al., 2020).

Selanjutnya berikut tarif baru air minum dan retribusi air limbah di kota medan dan sekitarnya berlaku mei 2017 ( pemakaian april 2017)

JENIS TARIF	TARIF AIR MINUM		RETRIBUSI AIR LIMBAH	
	≤ 10.000 ltr (Pop/Ltr)	> 10.000 ltr (Pop/Ltr)	KELAS A (Pop/Ltr)	KELAS B (Pop/Ltr)
<b>SOSIAL (S)</b>				
1. Sosial Umum (S.1)	1,30	1,30	59	59
2. Sosial Khusus (S.2)	1,30	1,30	72	111
<b>NON USAHA (NT)</b>				
1. Rumah Tangga 1 (RT.1)	1,30	1,56	98	137
2. Rumah Tangga 2 (RT.2)	1,63	3,25	130	176
3. Rumah Tangga 3 (RT.3)	2,28	4,49	169	258
4. Rumah Tangga 4 (RT.4)	2,67	7,09	195	261
5. Rumah Tangga 5 (RT.5)	3,64	8,06	228	280
6. Rumah Tangga 6 (RT.6)	4,81	9,30	286	345
7. Melubangi / Menusut	4,79	8,91	260	305
8. Instalasi dan TAMPOLIS	3,64	6,99	169	230
<b>USAHA (U)</b>				
1. Usaha Kecil (UK.1)	4,62	5,33	260	293
2. Usaha Sedang (US.2)	7,48	7,61	286	319
3. Usaha Besar (UB.3)	10,14	10,86	305	325
<b>INDUSTRI (IK)</b>				
1. Industri Kecil (IK.1)	7,15	10,27	319	319
2. Industri Besar (IK.2)	9,30	12,61	325	325
<b>USAHA KHUSUS (UKK)</b>				
Perawatan Limbah, Laut dan Sungai	26,00	26,00	1.286	1.286

Gambar 2 TARIF BARU AIR MINUM DAN RETRIBUSI AIR LIMBAH DI KOTA MEDAN DAN SEKITARNYA BERLAKU MEI 2017 (PEMAKAIAN APRIL 2017)

Sumber : (Tirtanadi.co.id, 2017)

PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara telah melakukan penyesuaian tarif air minum mulai bulan Mei 2017. Penyesuaian ini akan berdampak pada seluruh kelompok pelanggan dengan kenaikan tarif berkisar antara 30 hingga 38 sen per liter. Zulkifli Lubis, Ketua Tim Tarif PDAM Tirtanadi, menjelaskan bahwa penyesuaian tarif ini telah disetujui oleh Gubernur pada Desember 2016 dan akan mulai diberlakukan pada bulan berikutnya. Penyesuaian tarif dilakukan sebagai langkah untuk membiayai pemeliharaan infrastruktur yang sudah berusia lanjut dan untuk mendukung biaya operasional PDAM Tirtanadi, yang tidak sepenuhnya ditanggung oleh APBD(Nasution et al., 2022).

Ir Arif Haryadian, Direktur Administrasi dan Keuangan PDAM Tirtanadi, menjelaskan bahwa penyesuaian tarif dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 71 tahun 2016. Penyesuaian ini tidak boleh melebihi 4 persen dari Upah Minimum Provinsi (UMP) dan harus mempertimbangkan inflasi daerah. Meskipun terjadi kenaikan tarif, PDAM Tirtanadi menekankan bahwa tarif air minum yang ditetapkan masih lebih murah dibandingkan dengan produk air minum dalam kemasan dari produsen lain.

Sosialisasi mengenai penyesuaian tarif ini dilakukan secara aktif ke berbagai kecamatan di Kota Medan. Namun, masyarakat juga menyampaikan keluhan terkait kualitas air yang buruk dan distribusi yang kurang lancar kepada PDAM Tirtanadi. Masyarakat berharap agar PDAM tetap memperhatikan dan meningkatkan kualitas, kuantitas, dan mutu pelayanan air



mereka. Riswanuddin Nasution, Kepala Seksi Pemerintahan yang mewakili Camat Medan Maimun, juga menekankan pentingnya PDAM Tirtanadi menjaga kualitas air mengingat sebagian besar masyarakat di wilayah tersebut merupakan pelanggan PDAM Tirtanadi.

### **Dampak kebijakan tarif PDAM Tirtandi**

Pada setiap kegiatan sosialisasi penyesuaian tarif air PDAM Tirtanadi, masyarakat selalu berharap agar kenaikan tarif dibarengi dengan pelayanan prima yang diberikan.

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak anto (40 tahun) selaku pelanggan dari PDAM Tirtandi Cabang medan denai beliau menjelaskan bahwa

“Sebagai salah satu pelanggan PDAM Tirtanadi, saya merasa prihatin dengan kenaikan tarif yang dilakukan. Meskipun saya mengerti bahwa penyesuaian tarif mungkin diperlukan, namun saya berharap bahwa hal ini tidak akan merugikan kami sebagai pelanggan. saya melihat PDAM Tirtanadi telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Namun, saya berharap agar PDAM terus berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan demi kepuasan pelanggan dan pelayanan harus ditingkatkan, air lancar, setidaknya kami diberikan kepastian dapat menikmati air tanpa mempergunakan mesin pompa”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kebijakan penyesuaian tarif PDAM Tirtanadi telah menimbulkan kekhawatiran dan harapan bagi pelanggan, seperti yang disampaikan oleh Bapak Anto, seorang pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Denai. Bapak Anto mengungkapkan bahwa meskipun dia memahami perlunya penyesuaian tarif, namun ia berharap agar hal tersebut tidak merugikan pelanggan. Dia juga menyatakan bahwa meskipun PDAM Tirtanadi telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Bapak Anto menekankan pentingnya pelayanan prima yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi, dengan harapan bahwa kenaikan tarif akan diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, seperti kelancaran pasokan air tanpa harus menggunakan mesin pompa. Dengan demikian, hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pelanggan mengharapkan adanya keseimbangan antara penyesuaian tarif dan peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Camat Medan Timur, Parulian Pasaribu mengatakan selama ini pihaknya belum pernah menerima keluhan dari masyarakat terkait Pelayanan PDAM Tirtanadi. Lebih lengkap beliau mengungkapkan bahwa

“Sejauh ini, belum ada keluhan yang saya terima terkait pelayanan PDAM Tirtanadi dari masyarakat di wilayah Medan Timur. Namun, tentu saya berharap agar situasi ini tetap terjaga, terutama setelah dilakukan sosialisasi kenaikan tarif air. saya berharap bahwa kenaikan

tarif air harus diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, saya mengakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi sudah mulai membaik. Ini merupakan hasil dari kerja sama antara pihak PDAM dan masyarakat. Harapan kita semua adalah agar PDAM Tirtanadi semakin berkembang, dan air yang disalurkan semakin bersih dan lancar. Dengan adanya kenaikan tarif air, saya percaya bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi juga harus ditingkatkan. Kenaikan tarif harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan agar perusahaan dapat menguntungkan dan pelanggan tidak dirugikan.”

Dalam menghadapi tantangan ini pihak PDAM Tirtanadi berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Meskipun demikian, mereka mengakui bahwa dalam perbandingan dengan PDAM di Sumatra Selatan, PDAM Tirtanadi masih memiliki banyak kekurangan. Hal ini disebabkan oleh penundaan kenaikan tarif yang sudah berlangsung selama delapan tahun, sementara PDAM di Sumatra Selatan melakukan kenaikan tarif setiap dua tahun sekali. Untuk meningkatkan kualitas layanan, Zulkifli menyebutkan bahwa PDAM Tirtanadi membutuhkan dana sebesar Rp. 1,8 triliun untuk meningkatkan kapasitas pasokan air. Oleh karena itu, pada Desember 2016, Gubernur Sumatera Utara telah menyetujui kenaikan tarif, yang seharusnya sudah berlaku pada bulan Februari. Namun, untuk memberikan kesempatan bagi sosialisasi kepada masyarakat pelanggan, kenaikan tarif baru dimulai pada bulan Mei 2017 (Tirtanadi.co.id, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa izin dari kepala daerah sangat penting dalam menentukan kenaikan tarif air. Penyesuaian tarif dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai faktor, termasuk tingkat inflasi, kenaikan Upah Minimum Kota, dan Tarif Dasar Listrik. Selain itu, penyesuaian tersebut juga merujuk pada ketentuan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016, yang mengatur mengenai penetapan tarif air minum berdasarkan berbagai pertimbangan ekonomi dan sosial.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat dikatakan bahwa Berdasarkan penjelasan di atas, Dampak kebijakan tarif PDAM Tirtanadi dapat memiliki beberapa implikasi yang signifikan:

1. Peningkatan Biaya Hidup: Kenaikan tarif air bisa menyebabkan biaya hidup pelanggan meningkat, terutama bagi mereka dengan pendapatan rendah. Ini dapat menimbulkan beban tambahan dalam anggaran bulanan keluarga dan mengurangi daya beli mereka untuk kebutuhan lain.
2. Penurunan Daya Beli: Para pelanggan akan mengalami penurunan daya beli karena harus mengalokasikan sebagian besar pendapatan mereka untuk membayar tagihan air yang lebih

tinggi. Hal ini bisa membatasi kemampuan mereka dalam memenuhi kebutuhan dasar lainnya.

3. Perubahan Perilaku Konsumen: Kenaikan tarif air bisa mendorong pelanggan untuk mengubah perilaku mereka terkait penggunaan air. Mereka akan lebih hemat, mengurangi konsumsi air, atau mencari alternatif lain untuk memenuhi kebutuhan mereka.
4. Penurunan Kepercayaan: Jika kenaikan tarif tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan, maka kepercayaan pelanggan terhadap PDAM Tirtanadi bisa turun. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan yang lebih besar dan bahkan protes terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Dampak Sosial Ekonomi: Kebijakan tarif yang tidak tepat bisa memiliki dampak sosial dan ekonomi yang luas, terutama bagi kelompok masyarakat yang rentan. Mereka yang memiliki pendapatan rendah atau tinggal di daerah terpencil mungkin lebih terdampak oleh kenaikan tarif air ini.
6. Penilaian Terhadap Kinerja PDAM: Kenaikan tarif air akan membuat pelanggan menilai ulang kinerja PDAM Tirtanadi. Mereka akan mengevaluasi apakah kenaikan tarif tersebut sebanding dengan peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi.

Secara keseluruhan, dampak kebijakan tarif PDAM Tirtanadi akan sangat tergantung pada bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan, apakah diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan, serta bagaimana respon masyarakat terhadap perubahan tersebut.

## **KESIMPULAN**

Dalam penyesuaian tarif air PDAM Tirtanadi antara tahun 2013 dan 2017, terdapat beberapa perbedaan yang mencerminkan dampak kebijakan tersebut terhadap pelanggan. Pada tahun 2013, PDAM Tirtanadi menerapkan penyesuaian tarif yang signifikan, dengan kenaikan antara 25 hingga 60 persen bagi semua pelanggan di Kota Medan dan sekitarnya. Penyesuaian tarif ini dilakukan untuk semua golongan pelanggan, termasuk kelompok sosial dan niaga, dengan penyesuaian berdasarkan jumlah liter pemakaian. Peraturan baru membagi tarif menjadi dua kelompok, yakni untuk pemakaian di bawah 10.000 liter dan di atas 10.000 liter, dengan tarif yang berbeda. Sementara itu, pada tahun 2017, PDAM Tirtanadi kembali melakukan penyesuaian tarif dengan kenaikan berkisar antara 30 hingga 38 sen per liter. Penyesuaian tarif ini disetujui pada Desember 2016 dan diberlakukan pada bulan berikutnya. Meskipun terjadi kenaikan tarif, PDAM Tirtanadi menekankan bahwa tarif air minum yang ditetapkan masih lebih murah dibandingkan dengan produk air minum dalam kemasan dari produsen lain. Meskipun demikian, masyarakat tetap menyampaikan keluhan terkait kualitas

air yang buruk dan distribusi yang kurang lancar kepada PDAM Tirtanadi, menekankan pentingnya peningkatan kualitas, kuantitas, dan mutu pelayanan air mereka.

Secara keseluruhan, kebijakan penyesuaian tarif PDAM Tirtanadi telah menimbulkan harapan dan kekhawatiran di kalangan pelanggan. Dari hasil wawancara, terlihat bahwa pelanggan mengharapkan kenaikan tarif air harus sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Sementara itu, pihak PDAM Tirtanadi juga menegaskan komitmennya untuk terus meningkatkan kualitas layanan, meskipun mengakui bahwa ada kekurangan yang perlu diperbaiki, terutama dalam perbandingan dengan PDAM di wilayah lain.

Namun, dampak dari kebijakan tarif PDAM Tirtanadi tidak hanya terbatas pada aspek ekonomi, tetapi juga sosial dan persepsi terhadap kinerja perusahaan. Kenaikan tarif dapat mempengaruhi biaya hidup dan daya beli pelanggan, serta memicu perubahan perilaku konsumen terkait penggunaan air. Selain itu, jika kenaikan tarif tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan, maka kepercayaan pelanggan terhadap PDAM Tirtanadi bisa terganggu. Oleh karena itu, penting bagi PDAM Tirtanadi untuk memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam meningkatkan pelayanan agar kebijakan tarif dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

## **SARAN**

Sebagai saran penutup, untuk memastikan bahwa kebijakan penyesuaian tarif PDAM Tirtanadi memberikan dampak yang positif dan berkelanjutan, diperlukan langkah-langkah konkret. Pertama, PDAM Tirtanadi perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan, termasuk kelancaran pasokan air, kebersihan air, dan responsif terhadap keluhan pelanggan. Kedua, transparansi dalam penggunaan dana dari kenaikan tarif perlu ditegakkan untuk membangun kepercayaan masyarakat. Ketiga, perlunya PDAM Tirtanadi untuk terus berkolaborasi dengan pemerintah daerah dan berbagai pihak terkait untuk memastikan keberlanjutan layanan air yang berkualitas. Dengan mengambil langkah-langkah ini, diharapkan PDAM Tirtanadi dapat memenuhi harapan pelanggan dan memperbaiki persepsi masyarakat terhadap kinerjanya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Nasution, W. R., Nawawi, Z. M., & Inayah, N. (2022). Analisis Pemanfaatan Lidi Kelapa Sawit dalam Meningkatkan Pendapatan dan Kesejahteraan Masyarakat Perspektif Ekonomi Islam. *Ulul Abab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(8), 2651–2658. <https://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/view/612%0Ahttps://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/download/612/512>

- OZWINA, S. Z., SASANTI, E. E., & PUSPITASARI, I. (2023). Pengaruh Penentuan Tarif Terhadap Kinerja Keuangan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Tirta Ardhia Rinjani. *Ganec Swara*, 17(4), 1947. <https://doi.org/10.35327/gara.v17i4.655>
- Suardi, Y. (2019). Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. *Jurnal Bisnis Corporate* , 4(2), 1–12.
- Sutrisno, Hasibuan, C. F., Munthe, S., & Banjarnahor, M. (2020). The Analysis of Noize Hazard towards Workers in Booster Pump Location of PDAM Tirtanadi Medan, Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series*, 1529(2). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1529/2/022011>
- Tirtanadi.co.id. (2017). Pelanggan Menuntut Peningkatan Pelayanan Pasca Penyesuaian Tarif Air. [online] Available at: <https://tirtanadi.co.id/pelanggan-menuntut-peningkatan-pelayanan-pasca-penyesuaian-tarif-air/> [Accessed 27 Feb. 2024].
- Tirtanadi.co.id. (2024). Visi Dan Misi. [online] Available at: <https://tirtanadi.co.id/visi-dan-misi/> [Accessed 27 Feb. 2024].
- Tirtanadi.co.id. (2017). Penyesuaian Tarif Baru Air Minum dan Retribusi Air Limbah untuk Kota Medan dan sekitarnya. [online] Available at: <https://tirtanadi.co.id/penyesuaian-tarif-baru-air-minum-dan-retribusi-air-limbah-untuk-kota-medan-dan-sekitarnya/> [Accessed 27 Feb. 2024].
- Tirtanadi.co.id. (2024). *Sejarah PDAM Tirtanadi*. [online] Available at: <https://tirtanadi.co.id/visi-dan-misi-perusahaan/> [Accessed 27 Feb. 2024].
- Umy.ac.id. (2019). Hari Air Internasional, Pemerintah harus Penuhi Kebutuhan Air Masyarakat – Fakultas Agama Islam. [online] Available at: <https://fai.umy.ac.id/hari-air-internasional-pemerintah-harus-penuhi-kebutuhan-air-masyarakat/#:~:text=Dalam%20Undang%20Undang%20Dasar%201945,untuk%20sebesar%20besar%20kemakmuran%20rakyat.> [Accessed 27 Feb. 2024].
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. April.