

**PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA
LINGGA DALAM MENGATASI KRISIS AIR BERSIH DI
KECAMATAN SINGKEP KABUPATEN LINGGA**

SKRIPSI



**MUHAMMAD FITRA HARDINATA
NIM. 2105010077**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

**PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA
LINGGA DALAM MENGATASI KRISIS AIR BERSIH DI
KECAMATAN SINGKEP KABUPATEN LINGGA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP)



**MUHAMAD FITRA HARDINATA
NIM. 2105010077**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, kepada kedua orang tua saya tercinta, ayah Mohd.Taufik dan ibu Agustiana, atas do'a serta kasih sayang, dan dukungan tanpa henti, dan penulis juga mengucapkan terimakasih kepada sodara kandung Riska Nabila. Serta sahabat-sahabat terdekat yang senantiasa hadir memberikan dukungan selama perjalanan ini. Terakhir, skripsi ini saya persembahkan kepada diri saya sendiri sebagai bukti perjalanan yang tidak sia-sia, dan kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

“MOTO”

Nikmati masa mudamu tapi
Jangan lupa masa depanmu

“Angan-angan yang dulu mimpi belaka,
Kita gapai segala yang tak disangka”
(Hindia)

“Hiduplah sesuai dengan kakimu melangkah dalam kebaikan,
Jika kamu hidup tanpa melangkah dalam kebaikan, cobalah untuk mencari
kebaikan itu kembali”

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fitra Hardinata
Nomor Induk Mahasiswa : 2105010077
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul skripsi : Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lingga Dalam Mengatasi Krisis Air Bersih di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 30 Januari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Muhammad Fitra Hardinata
NIM. 2105010077

LEMBAR PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Fitra Hardinata
Nomor Induk Mahasiswa : 2105010077
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta
Lingga Dalam Mengatasi Kerisis Air Bersih Di
Kecamatan Singkep

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 23 Januari 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

- | | | |
|--|-----------|---------|
| 1. Nur Aslamaturrahmah Dwi Putri, S. IP., M. Si
NIP. 198707182014042001 | Ketua | (.....) |
| 2. Novi Winarti, S.Pd., M.A
NIDN. 0005118904 | Anggota 1 | (.....) |
| 3. Eki Darmawan, S. Sos., M.I.P
NIP. 199012272022031011 | Anggota 2 | (.....) |
| 4. Khairi Rahmi, S.IP., M.A
NIP. 199504042022032020 | Anggota 3 | (.....) |
| 5. Rizky Octa Chairin, S.IP., M.A.
NIP. 199510042022032013 | Anggota 4 | (.....) |

Disahkan Oleh:

Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S. Sos., IMAS.
NIP. 198207072015041002

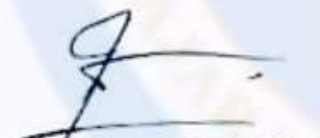
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DI UJIKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:


Nama : Muhammad Fitra Hardinata
Nomor Induk Mahasiswa : 2105010077
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta
Lingga Dalam Mengatasi Krisis Air Bersih di
Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 14/01/2026
Pembimbing Utama,


Noyi Winarti, S.Pd., M.A
NIP/NIDN. 0005118904

Menyetujui, tanggal: 14/01/2026
Pembimbing Pendamping,


Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P
NIP/NIDN. 0027129002

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan


Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A
NIP/NIDN. 0004109502

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lingga Dalam mengatasi Krisi air Bersih di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga”. Penulis skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S-1 Ilmu Pemerintahan (S.IP). penulis menyadari bahwa, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari awal masa perkuliahan serta dengan bantuan do'a yang tiada putusnya dari orang di sekitar penulis. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, Spi, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).
2. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Dr. Afrizal, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Novi Winarti, M.A selaku dosen pembimbing utama yang telah sabar mengarahkan dan membimbing penulis serta telah meluangkan waktu, tenaga, saran dan pemikiran serta motivasi dalam proses penulisan skripsi ini.

6. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P selaku dosen pembimbing yang telah sabar mengarahkan dan membimbing penulis serta telah meluangkan waktu, tenaga, saran dan pemikiran serta motivasi dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen yang telah berkontribusi dalam memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan, serta seluruh staf tata usaha di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan pelayanan yang cepat dan memudahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lingga dan Masyarakat, Bapak Nasrullah Husni, A.md. dan masyarakat. Penulis mengucapkan terimakasih telah bersedia menjadi informan dan memberikan ilmu serta informasi kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Kepada Kedua Orang Tua Penulis, Bapak Mohd. Taufik dan Ibu Agustiana, serta sodara kandung Riska Nabilla, penulis persembahkan karya sederhana ini kepada kedua orang, sebagai sosok yang luar biasa yang selalu menjadi alasan terbesar untuk terus melangkah hingga saat ini dan kuat dalam menjalani kehidupan ini. Penulis mengucapkan Terimakasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis,yang telah membesarkan penulis dan membiayai pendidikan penulis, penulis merasa bersyukur yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis.
10. Teruntuk teman-teman *Government Boys 21*, isan, syahdan, Hendra, pace Jitmau, Aswandi, Rezqa, Soleh, Ijal, Ibal, Rozi, Aditya, Randi, Alif, Jepri,

Rio, Tenggara. Terimakasih sudah menjadi sodara angkat di tempat perantawan dan rekan awal peneliti perkuliahan yang begitu baik dan saling memberikan semangat dan telah meluangkan waktu untuk berpetualang di masa perkuliahan selama ini, dan juga kepada Andrie Ilham, M.I.Kom, salah satu dosen yang sudah kami anggap sebagai abang kami, sudah menjadi dosen pembimbing tambahan untuk kami, terimakasih bimbingan, arahan, dan motivasi yang telah diberikan kepada kami. serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas suka duka yang telah kita lalui selama ini. Semoga pertemanan ini kekal sampai usia tua nantinya dan semoga kita kedepanya dapat berkumpul kembali dengan menjadi orang yang telah sukses.

11. Kepada teman penulis Naval Suci Ramawulan yang hidupnya selalu gabut, sering pergi jalan-jalan dan sering curhat termakasih selalu menemanin, dan membantu mengumpulkan data untuk penulis hingga selesai penulisan skripsi ini. Kepada sahabat penulis Iin Yusifa yang sudah penulis kenal dari SMA sampai saat ini. Terimakasih selalu menjadi tempat untuk bertukar pendapat, semoga tuhan membalas kebaikan kalian.

12. Kepada teman penulis Fazril Wahyudi dan Nadila, penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan dan penyemangat kepada penulis yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi.

Tanjungpinang, 10 Januari 2026


Muhammad Fitra Hardinata

NIM. 2105010077



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Muhammad Fitra Hardinata

Nomor Induk Mahasiswa : 2105010077

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lingga Dalam Mengatasi Krisis Air Bersih Di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya

Dibuat di : Tanjungpinang
Pada tanggal : 2 Februari 2026
Yang Menyatakan

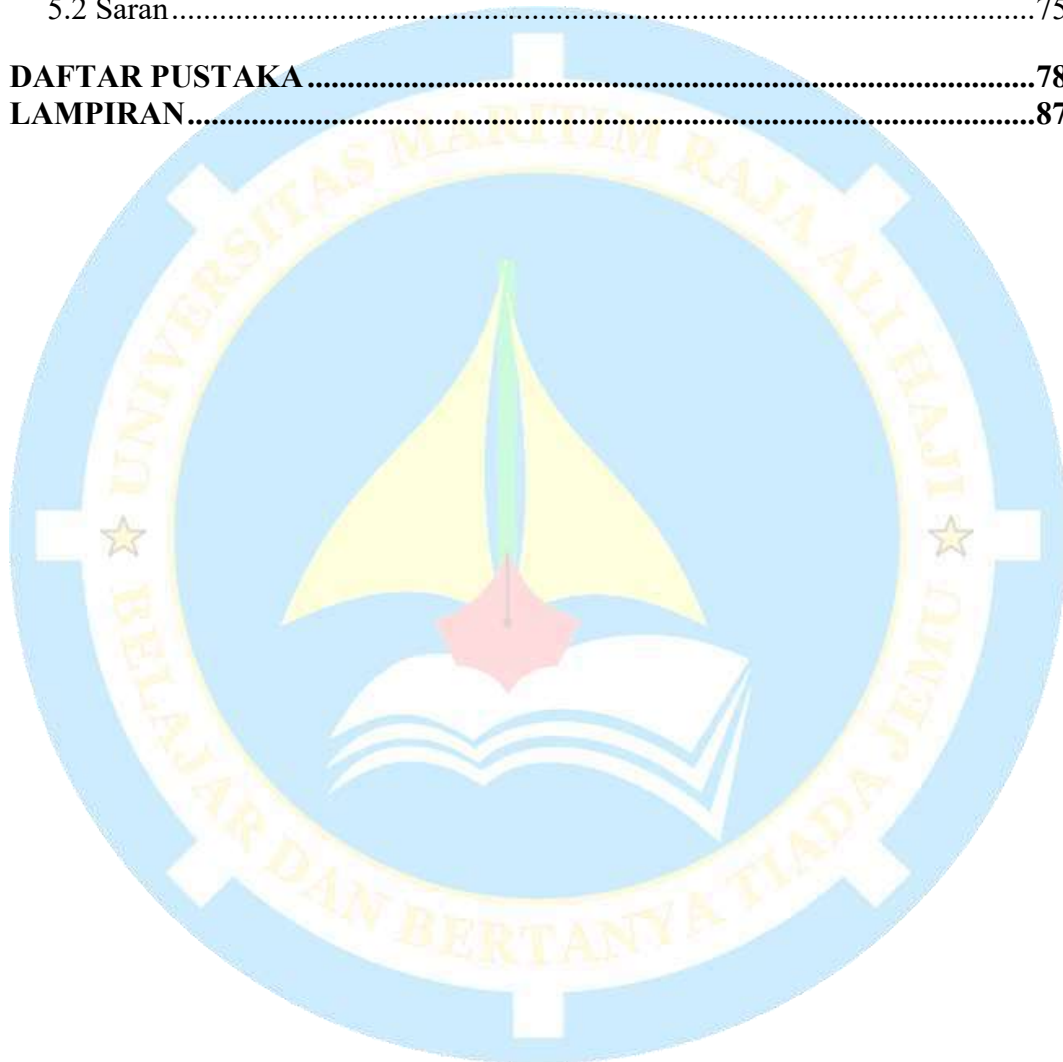


Muhammad Fitra Hardinata
NIM. 2105010077

DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DI UJIKAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Kerangka Teori.....	14
2.2.1 Konsep Pelayanan	14
2.2.2 Konsep air bersih.....	17
2.2.3 Konsep Krisis air bersih	20
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Definisi Konsep.....	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	26
3.1 Pendekatan Penelitian.....	26
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	28
3.3 Fokus penelitian	28
3.4 Sumber Data.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Informan.....	31
3.7 Teknik Analisa Data	35
3.8 Jadwal Penelitian.....	37
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Objek	39
4.1.1 Objek Penelitian	39
4.1.2 Gambaran Umum Kabupaten Lingga	39
4.1.3 Gambaran Umum PDAM Tirta Lingga	41

4.1.4	Gambaran Umum Sistem Penyediaan Air Bersih	45
4.1.5	Data Operasional Tahun 2025	52
4.2	Hasil Penelitian.....	55
4.2.1	Efektivitas.....	55
4.2.2	Akuntabilitas	61
4.2.3	Responsibilitas.....	67
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN.....		87

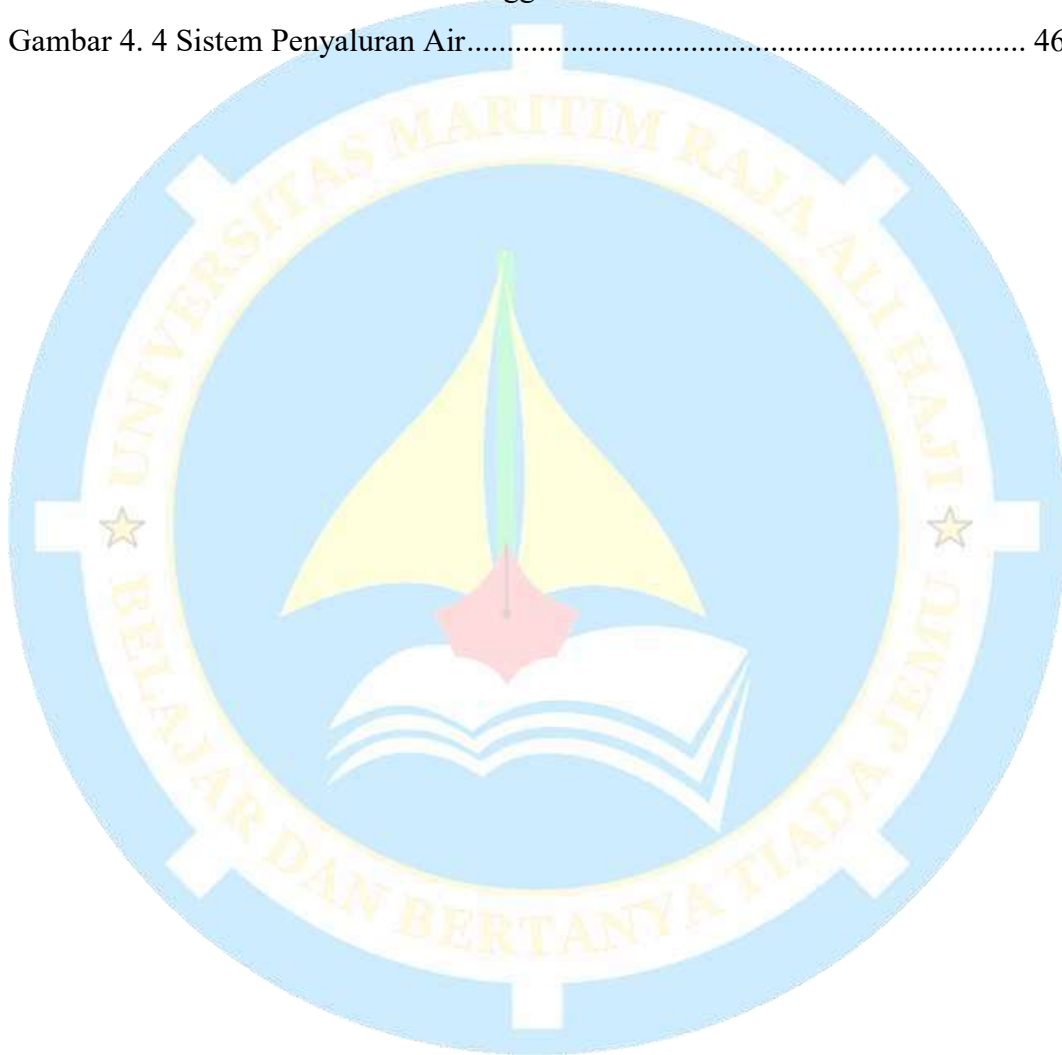


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka	10
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Nama Informan	33
Tabel 4. 1 Sumber Air Baku	46
Tabel 4. 2 Sistem Transmisi dan Distribusi Air Bersih Tirta Lingga	48
Tabel 4. 3 Reservoir Produksi	48
Tabel 4. 4 Sistem Jaringan Pipa	51
Tabel 4. 5 Data Pelanggan Persambungan Rumah	52
Tabel 4. 6 Data Pelanggan Berdasarkan Golongan.....	53
Tabel 4. 7 Cakupan Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Lingga.....	54
Tabel 4. 8 Cakupan Pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lingga	54
Tabel 4. 9 Tabel Cakupan Pelayanan.....	54
Tabel 4. 10 Kemampuan Penangan Pengaduan	55
Tabel 4. 11 Rasio Karyawan	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kabupaten Lingga.....	40
Gambar 4. 2 Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lingga.....	41
Gambar 4. 3 Struktur PDAM Tirta Lingga.....	44
Gambar 4. 4 Sistem Penyaluran Air.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara	87
Lampiran 2 Dokumentasi Foto Penelitian.....	107
Lampiran 3 Penetapan Dosen Pembimbing	113
Lampiran 4 Lembar Konsultasi Usulan Penelitian.....	115
Lampiran 5 Lembar Perbaikan Usulan Penelitian Setelah Diseminarkan	117
Lampiran 6 Lembar Konsultasi Skripsi	118
Lampiran 7 Jadwal Sidang Skripsi.....	120
Lampiran 8 Surat Rekomendasi Penelitian	121
Lampiran 9 Lembar Perbaikan Skripsi Setelah Disidangkan	123

