

STRATEGI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA BUKIT SULAP DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN AIR BERSIH BAGI MASYARAKAT DI KOTA LUBUKLINGGAU

Yunita Anggraini¹, Hartawan², Adi Winata³

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Musi Rawas

²Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Musi Rawas

³Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Musi Rawas

Email: yunitaaini37@gmail.com

ABSTRACT

The aim of this study is to see the strategic of Mineral Water State Company (PDAM) of Tirta Bukit Sulap in improving the quality of clean water service in Lubuk Linggau. This is descriptive qualitative method by using observation, interview, and documentation as primay and secondary data. Analyzing data technique of this study is on the stage of data reduction, data display and drawing conclusion. The result of this study shows that the quality of clean water service in Lubuk Linggau has been good enough because the customers are able to contact Mineral Water State Company (PDAM) of Tirta Bukit Sulap through phone and email. In the sector of settlement speed and the ease of contacting the company and improving customer's satisfaction. Those services has not filled 3 sectors namely the loss water , improving customer's satisfaction, and improving clean water cycle.

Keywords: Strategic, Service quality, Clean water

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam tentang Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bukit Sulap Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di Kota Lubuklinggau. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan dianalisa secara deskriptif. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan jenis sumber data primer dan sekunder. Serta, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, display/penyajian data dan menarik kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau, tahun 2023 dalam pelayanan penyediaan air bersih dikatakan cukup baik melakukan pelayanan penyediaan air bersih pelanggan bisa menghubungi PDAM Tirta Bukit Sulap dengan cara melalui telfon, email yang telah disediakan oleh PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau. Didasarkan pada sub-sub aspek-aspek yang dilakukan oleh PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau khususnya pada bidang kecepatan dalam penanganan keluhan dan kemudahan menghubungi perusahaan dan meningkatkan kepuasan konsumen dari kedelapan sub aspek tersebut yang dinilai masih kurang yaitu 3 sub aspek yaitu penurunan tingkat kehilangan air, meningkatkan kepuasan konsumen, dan meningkatkan siklus air bersih.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan, Air Bersih

PENDAHULUAN

Kehidupan semua makhluk hidup yang ada di Bumi, termasuk manusia, bergantung pada air. Air adalah sumber segala aktivitas dan usaha manusia, dari bangun tidur hingga tidur kembali. Agar sumber daya air dapat digunakan secara efisien dan efektif, pengelolaan air harus dilakukan dengan strategi sebaik- baiknya. Pemerintah bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengaturan air, seperti yang dinyatakan "Bumi dan air serta kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat," kata Pasal 33 ayat (3) UU 1945. Tumbuhnya berbagai proyek pembangunan di masyarakat akan didorong oleh ketersediaan air yang cukup. Air bersih yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat adalah air yang bebas bakteri, tidak berwarna, tidak berasa, dan mudah diakses, seperti air minum dalam kemasan, air ledeng, pompa air, atau sumur.

PDAM memiliki dua fungsi selain tujuan tersebut. Fungsi pertama adalah fungsi sosial, yaitu komitmen untuk memberikan pelayanan kepada semua lapisan masyarakat tanpa memandang status sosial mereka. Fungsi kedua adalah fungsi ekonomi, yang mengharuskan pengelolaan PDAM untuk mengikuti prinsip ekonomi, yaitu mencari laba (berorientasi pada keuntungan), agar perusahaan dapat beroperasi tanpa kerugian. PDAM harus mampu menjaga kualitas air dan pelayanan yang baik sambil tetap menghasilkan laba. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau bertanggung jawab atas pengelolaan air bersih di Kota Lubuklinggau. PDAM bertanggung jawab untuk menyediakan air kepada konsumen, Segera lakukan perbaikan dan pastikan air yang didistribusikan dapat digunakan.

Menurut UU Sumber Daya Air 7/2004, yang telah dibatalkan oleh Mahkamah Konstitusi, diubah menjadi UU 17/2019. Untuk mencapai tujuan, pengelolaan sumber daya air dilakukan secara menyeluruh, terpadu, dan berwawasan lingkungan. memanfaatkannya secara berkelanjutan untuk sebesar- besarnya kemakmuran masyarakat. Berkaitan dengan diterapkannya kewenangan untuk mengurus serta mengatur kepentingan masyarakat daerahnya sendiri, maka pemerintah Kota Lubuklinggau Pemerintah membentuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bukit Sulap untuk memenuhi kebutuhan air bersih di Kota Lubuklinggau. Hal ini ditunjukkan oleh Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Kepegawaian PDAM. berperan dalam penyelenggaraan pelayanan penyediaan air bersih sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Lubuklinggau.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bukit Sulap sebagai salah satu fasilitas peyediaan air bersih dalam memenuhi kebutuhan air bersih dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Lubuklinggau. PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau salah satu jasa penyediaan air bersih dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Lubuklinggau dan memberikan pelayanan yang baik kepada

masyarakat Kota Lubuklinggau atau pelanggan PDAM Tirta Bukit Sulap. Sehingga Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bukit Sulap mempunyai strategi dalam memberikan pelayanan yang baik dalam penyediaan air bersih, karena dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah semua yang ada didalam Negara seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Daerah dan Instansi swasta lainnya.

Peneliti telah menemukan bahwa PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau masih belum memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Banyak masalah masih sering terjadi., seperti warga mengeluh PDAM Tirta Bukit Sulap seringkali tidak memiliki air. penyediaan air yang di salurkan belum memberikan pelayanan yang memuaskan, tingkat kehilangan air yang cukup tinggi serta layanan komunikasi yang belum maksimal. Faktor-faktor eksternal, seperti pelayanan yang tidak efisien, distribusi air yang tidak merata, dan faktor iklim yang kadang-kadang tidak dapat diprediksi, menyebabkan sumber air tercemar dan sumber air baku menyusut karena kekeringan, menyebabkan produksi air berkurang.

Pada permasalahan diatas, peneliti untuk mempelajari lebih lanjut tentang cara-cara yang digunakan PDAM Tirta Bukit Sulap untuk meningkatkan layanan yang diberikan di Indonesia. Kota Lubuklinggau sebagaimana mestinya yang saat ini jumlah pelanggan PDAM di Kota Lubuklinggau pada PDAM Tirta Bikit Sulap dari saluran induk sebanyak 17, 893 sambungan rumah tangga. Setelah mengikuti penelitian yang berjudul, peneliti akan melakukan penelitian ilmiah untuk mendapatkan informasi aktual tentang jumlah pelanggan untuk menjawab masalah tersebut. "Strategi PDAM Tirta Bukit Sulap untuk meningkatkan layanan di Kota Lubuklinggau".

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Sedarmayanti (2017:44), menyatakan bahwa

Strategi adalah penetapan tujuan dasar jangka panjang dan sasaran organisasi dan penerapan serangkaian tindakan serta alokasi sumber daya yang penting untuk melaksanakan sasaran dan strategi juga dapat diartikan pilihan dasar atau kritik mengenai tujuan. Strategi disusun merupakan proses penentuan rencana pemimpin puncak berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan cara/upaya bagaimana agar tujuan dapat dicapai. Proses yang menentukan adanya perencanaan terhadap top ,manajer yang terarah pada tujuan jangka panjang perusahaan, disertai penyusunan upaya bagaimana agar mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Supanto (2019) :

Dalam penyusunan strategi tentu diperlukan analisis dan perencanaan startegi. Perencanaan startegi adalah proses yang dilakukan suatu organisasi untuk menentukan

strategi atau arahan, serta mengambil keputusan untuk mengalokasikan sumber dayanya (termasuk modal dan sumber daya manusia) untuk mencapai strategi ini.

Menurut Bryson Kurniawann (2005;82),:

strategi adalah: salah satu cara untuk membantu organisasi dalam mengatasi lingkungan yang selalu berubah serta membantu organisasi untuk membantu dan memecahkan masalah terpenting yang mereka hadapi. Untuk itu dengan strategi, organisasi dapat membangun kekuatan dan memecahkan masalah dan mengambil keuntungan dari peluang, mengatasi dan kelemahan dan ancaman dari luar.

Menurut moenir (2010, H.26):

pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam melalui sistem pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambunga, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pengukuran Teori Fandi Tjiptono (2009) yang menyatakan bahwa dimensi meningkatkan kualitas pelayanan dapat diukur melalui 6 (enam) aspek strategi pelayanan sebagai berikut:

1. Strategi *Relationship Marketing*: Merupakan strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain di jalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus, yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi bisnis ulangan (*repeatbusiness*). Agar *relationship marketing* dapat di implementasikan, maka perlu dibentuk *customer database* dan *frequency marketing*.
2. Strategi *Superior Customer Service*: Merupakan suatu penawaran pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Hal ini tentu saja membutuhkan dana yang besar, kemampuan ekstra dari sumber daya manusia dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.
3. Strategi *Unconditional Service Guarantees* atau *Extraordinary Guarantees*: Merupakan strategi yang berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.
4. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien: Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang merasa puas, atau bahkan menjadi pelanggan loyal yang abadi. Dalam hal ini paling tidak ada 4 (empat) aspek penanganan keluhan yang penting, yaitu empati terhadap pelanggan yang ramah, kecepatan dalam penanganan keluhan, dan kemudahan konsumen menghubungi perusahaan.
5. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan: Meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan,

memberikan pendidikan, dan pelatihan kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan sehingga memberikan dampak empowerment karyawan yang lebih besar kepada perusahaan.

6. Strategi *Quality Function Deployment*: Merupakan praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, konsep ini berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi.

Pengertian air minum, menurut Permenkes RI No. 492/Menkes/Per/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum, air minum adalah air yang proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang melalui syarat dan dapat langsung diminum. Air minum harus terjamin dan aman bagi kesehatan, air minum aman bagi kesehatan harus memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawi dan radioaktif yang dimuat dalam parameter wajib dan parameter tambahan. Parameter wajib merupakan persyaratan kualitas air minum yang wajib diikuti dan ditaati oleh seluruh penyekenggaraan air minum, sedangkan parameter tambahan dapat ditetapkan oleh pemerintahan daerah sesuai dengan kondisi kualitas lingkungan daerah masing-masing dengan mengacu pada 492/Menkes/Per/IV/2010 tentang persyaratan Kualitas Air Minum.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. karena tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan tentang fakta sosial tertentu yang ada dan menunjukkan keadaan atau masalah yang mungkin dihadapi subjek. Ini cocok dengan jenis penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana Strategi PDAM Tirta Bukit Sulap meningkatkan kepuasan pelanggan dan bagaimana masyarakat menggambarkan kepuasan mereka terhadap perusahaan. Oleh karena itu, penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif adalah jenis penelitian. Penelitian deskriptif yang menggunakan analisis kualitatif adalah jenis yang tepat. untuk digunakan dalam penelitian ini. suatu objek akan dipaparkan, diterangkan, digambarkan dengan seakurat mungkin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. menurunkan tingkat kehilangan air

Terhadap cara menurunkan tingkat kehilangan air di PDAM Tirta Bukit Sulap dan Peneliti menemukan bahwa petugas PDAM Tirta Bukit Sulap telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan PDAM, karena petugas yang menindak lanjuti sudah ada untuk melakukan seperti penggantian meteran pelanggan yang rusak. Dari observasi yang telah dilakukan juga didapat bahwa petugas yang menindak lanjuti dibagian perbaikan telah memberikan pelayanan yang cukup baik terhadap pelanggan yang mengalami meteran pelanggan yang rusak.

Peneliti wawancara langsung kepada Hadi Purwanto selaku (Direktur PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau) menyatakan bahwa:

“Sebagai perusahaan penyedia layanan, PDAM Tirta Bukit Sulap telah menjalankan tugasnya sebagai pemberi jasa pelayanan kepada pelanggan PDAM sesuai dengan prosedur yang ada apabila terjadi kelambatan dalam memberikan pelayanan PDAM juga mempunyai keterbatasan kemampuan dalam menanggapi keperluan pelanggan dan sebenarnya tidak ada hambatan dalam perbaikan jika ada meteran pelanggan yang mengalami kerusakan atau kebocoran hanya saja strategi penurunan tingkat kehilangan air memerlukan waktu yang cukup lama karena harus melibatkan berbagai pihak dan membutuhkan biaya yang sangat besar agar tingkat kehilangan air bisa diminimalisir”.

Selanjutnya hasil wawancara di atas juga didukung oleh informan yaitu Bapak Rizal Tazwar selaku (Kabag Teknik) menyatakan:

“Untuk menurunkan tingkat kehilangan air pada pelanggan PDAM bahwasannya di PDAM sudah tersedia pelayanan pendaftaran, pelayanan pemasangan, dan pelayanan laporan pelanggan seperti putus, rusak dan water meter hilang, di PDAM juga sudah mengalami perubahan seperti adanya laporan pelanggan pihak PDAM langsung menindak lanjuti ke lapangan yang sedang bermasalah pada penggunaan air seperti memperbaiki dengan mengganti pipa yang lebih baik kualitasnya, untuk menurunkan NRW. NRW adalah selisih antara volume air yang di produksi dengan volume air yang di rekeningkan”.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara langsung kepada Elies selaku pelanggan PDAM di Kecamatan Timur II menurut Elies :

“Dalam memberikan pelayanan, PDAM Tirta Bukit Sulap telah memberikan pelayanan yang tepat waktu dalam menjalankannya, karena apabila ada laporan pelanggan, pelanggan bisa datang langsung ke kantor induk PDAM Tirta Bukit Sulap dan langsung ditindak lanjuti apa yang menjadi kendala tersebut”.

Dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan peneliti, dapat diverifikasi bahwa aspek *Strategi Unciditional Service Guarantees* atau *Extraordinary Guarantees* terhadap cara menurunkan tingkat kehilangan air di PDAM Tirta Bukit Sulap telah menjalankan tugasnya sebagai pemberi jasa pelayanan kepada pelanggan PDAM sesuai dengan prosedur jika ada Strategi untuk mengurangi kehilangan air harus melibatkan banyak orang dan memerlukan biaya yang besar. Salah satu cara untuk mengurangi kehilangan air adalah dengan mengganti pipa dengan pipa dengan kualitas yang lebih baik atau dengan mengurangi NRW (selisih antara jumlah air yang dibuang ke jaringan pipa dengan kualitas yang lebih baik).di produksi dengan jumlah yang diidentifikasi.

2. Meningkatkan siklus air bersih

Pada aspek *Strategi Unciditional Service Guarantees* atau *Extraordinary Guarantees* terhadap meningkatkan siklus air bersih hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti mengamati cara meningkatkan siklus air yang

diberikan PDAM Tirta Bukit Sulap kepada pelanggan yaitu penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Bukit Sulap kepada pelanggan masih sering tak mengalir sehingga banyak pelanggan yang mengeluh bahkan malas untuk membayar iuran karena hasil kadang mengalir tidak menentu.

Peneliti melakukan wawancara langsung kepada Hadi purwanto selaku (Direktur PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau) menyatakan bahwa:

“Dalam hal sebagai penyediaan air bersih bagi pelanggan PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau sejauh ini sudah mengalami peningkatan seperti air yang dialirkan sekarang sudah tidak keruh karena sebelumnya banyak pengaduan pelanggan melalui email, telfon dan laporan langsung ke kantor tentang air yang dialirkan itu keruh dan apabila masih ada yang terjadi air tidak hidup itu ada beberapa sebab seperti tekanan yang diberikan kurang ke daerah yang sedikit tinggi terjadilah airnya tidak sampai untuk ke daerah yang sedikit tinggi dan biasanya kalau terjadi sebagian daerah ada yang tidak hidup dan sebagian daerah hidup airnya PDAM melakukan pergantian pengaliran air ke daerah-daerah”.

Menurut pernyataan Rizal Tazwar selaku (Kabag Teknik)ketika diminta langsung untuk menjawab pertanyaan tentang pelayanan teknik sebagai bagian dari penyediaan air bersih, yaitu:

“Pada meningkatkan siklus air dalam penyediaan air bersih, kami sebagai penyedia air bersih bagi pelanggan PDAM sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan air bersih yang baik tetapi dalam keadaan dilapangan kadang tidak sebaik yang kami inginkan kadang juga biasanya jika habis hujan deras kebanyakan lumpur itu juga membuat air menjadi keruh namun, biasanya untuk laporan kebocoran pipa, air tidak mengalir dan terdapat air keruh langsung ditindak lanjuti dari adanya laporan, maka pihak dari teknik yang langsung memperbaiki laporan permasalahan yang terjadi tersebut dan kualitas air yang di distribusikan ke pelanggan atau masyarakat telah melalui uji laboratorium atau pemeriksaan air”.

Dari observasi, wawancara dan data dokumentasi yang telah peneliti lakukan dapat diverifikasi bahwa Unciditional Service Guarantees atau Extraordinary Guarantees terhadap meningkatkan siklus air dalam penyediaan air bersih masih terdapat keluhan dimasyarakat melalui telfon, email dan laporan langsung ke kantor bahwa airnya mengalir dengan kecil walaupun airnya sudah tidak pernah keruh lagi. Sebagai salah satu penyedia jasa dalam penyediaan air bersih harus dapat diperhatikan kembali dalam mengalirkan air bersih karena air bersih merupakan kebutuhan utama dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat.

3. Empati terhadap pelanggan yang ramah

Dari observasi, wawancara dan data dokumentasi yang telah peneliti lakukan dapat diverifikasi bahwa aspek strategi tindakan terhadap keluhan yang efisien melalui empati dengan pelanggan yang ramah kepada karyawan PDAM secara keseluruhan Tirta Bukit Sulap sudah bersahabat dan sudah memberikan rasa empati kepada pelanggan nya dalam melakukan pelayanan nya.

4. Kecepatan dalam penanganan keluhan dan kemudahan dalam menghubungi perusahaan

peneliti melakukan observasi dan dihasilkan dari observasi tersebut adalah peneliti menemukan bahwa masih ada pelanggan yang memberikan keluhan tentang air yang dialirkan oleh PDAM Tirta Bukit Sulap, karena di beberapa daerah ada yang tidak mengalir dan dalam kecepatan waktu pelayanan penyediaan air bersih pada pelanggan PDAM Tirta Bukit Sulap air yang hidup terkadang tidak memenuhi hidupnya.

peneliti wawancara langsung Intan (Bagian umum & personalia PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau) menyatakan bahwa:

“Mengenai pelayanan cepat dalam penanganan, PDAM mempunyai konsep seperti apabila terdapat kendala dapat disampaikan melalui penyampaian yang jelas, melalui media seperti telfon, facebook, dan email dan strategi PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau dapat memberikan layanan yang cepat dan akurat melalui pengaduan langsung ke kantor perusahaan atau melalui media yang disediakan oleh PDAM.

Selanjutnya ditambahkan oleh Nasrullah selaku (Kabag Hubungan Langganan PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau) mengatakan bahwa:

“Sebagai jasa pemberi layanan penyediaan air bersih PDAM telah memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan tentang apa saja yang dibutuhkan, dan terdapat hambatan dalam memberikan kecepatan waktu pelayanan seperti hari libur dan kondisi lapangan yang tidak memungkinkan untuk ditinjau langsung maka dari itu apabila pelanggan ingin melaporkan apa saja yang menjadi kendala pemakaian airnya bisa datang atau melaporkan pada jam kerja”.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara langsung kepada Angga selaku pelanggan PDAM di Kecamatan Lubuklinggau Timur II mengatakan bahwa:

“ Menurut saya PDAM dalam menindak lanjuti apabila ada kendala dipelanggan, pihak PDAM langsung menuju ke lapangan misalnya ada yang ingin memasang air PDAM atau juga ada kebocoran pipa dirumah pelanggan PDAM”.

Berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dalam aspek strategi penanganan keluhan yang efisien terhadap kemudahan

menghubungi perusahaan dan menangani keluhan dengan cepat diatas dapat diverifikasi bahwa apabila pelanggan PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau ingin menyampaikan keluhan yang terjadi dilapangan tentang terhambatnya penyediaan air bersih dapat datang langsung untuk pengaduan ke kantor PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau atau menggunakan layanan online atau telepon yang disediakan oleh PDAM Tirta Bukit Sulap. bahwa PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau bisa menerima pengaduan via telfon: 0733 323772 dan juga bisa menghubungi malalui facebook PDAM Lubuklinggau.

5. Melakukan Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan

Peneliti wawancara langsung kepada Rizal Tazwar (Kabag Teknik PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau) menyatakan bahwa:

“Menganai Salah satu strategi kami untuk meningkatkan kinerja perusahaan adalah melacak dan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur. Kami melakukan ini dengan mengukur keluhan pelanggan setiap tahun, melihat seberapa cepat keluhan tersebut diselesaikan, dan melihat bagaimana kami dapat mempercepat layanan pelanggan di masa mendatang.

Selanjutnya ditambahkan oleh Nasrullah selaku (Kabag Hubungan Langganan PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau) mengatakan bahwa:

“Untuk meningkatkan percepatan pelayanan merupakan salah satu tujuan kami selaku pemberi layanan penyediaan air bersih PDAM karena PDAM bergantung pada laporan dan keluhan pelanggan untuk meningkatkan pelayanan.

Berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti dalam PDAM secara langsung menerapkan strategi peningkatan kinerja korporasi dalam bidang pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan. Strategi ini mencakup beberapa hal. Seperti, Setiap tahun, jumlah pengaduan yang diterima dan seberapa cepat mereka diselesaikan dihitung. Pengukuran ini menunjukkan seberapa cepat upaya percepatan pelayanan di masa mendatang. Ketika PDAM bergantung pada laporan dan keluhan pelanggan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

6. Peningkatan profesionalisme SDM

Peneliti wawancara langsung kepada Intan (Bagian Umum & Personalia) yang menyatakan bahwa:

“Ibu Intan mengatakan dalam meningkatkan profesionalisme SDM untuk PDAM Bukit Tirta Sendiri sudah di terapkan karena dengan pelatihan, instruksi, dan pelaksanaan Bimbingan teknis lebih tepatnya pelatihan ini yang bertujuan agar bisa menambah perspektif pegawai tentang mengelola perusahaan nah biasanya pegawai yang melaksanakan pelatihan ini atau bimbingan teknis biasanya hanya di bidang bidang tertentu tergantung undangan dari pusat itu juga laksanakan di luar kota seperti Pontianak Kalimantan Barat”.

Berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi Melalui pelatihan, penyuluhan, dan penyelenggaraan studi benchmarking, PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau telah meningkatkan profesionalisme karyawannya dan meningkatkan wawasan mereka tentang manajemen perusahaan. dimana kegiatan tersebut untuk kemajuan perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawai dan dapat meningkatkan kepuasan kepada pelanggan PDAM Tirta Bukit Sulap namun, kegiatan ini belum dilaksanakan secara rutin dikarenakan ada hambatan-hambatan tertentu.

7. Meningkatkan kepuasan konsumen

Adapun hasil temuan peneliti berupa dokumentasi menunjukan adanya foto dalam kegiatan tersebut terdapat kegiatan berupa embersihan WTP/ Instalasi pengolahan air, ruang bahan kimia, dan resevoir dengan adanya pembersihan ini untuk memusnahkan zat dan partikel entaah itu yang bersifat kimia, fisika yang dinilai bisa membahayakan air yang akan di alirkan ke pelanggan-pelanggan PDAM Tirta Bukit Sulap maka dari itu disini pegawai PDAM sudah melakukan semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan PDAM.

8. Meningkatkan Komunikasi

Dalam aspek Strategi Quality Function Deploment melalui meningkatkan komunikasi, peneliti melakukan observasi dan dihasilkan dari observasi tersebut adalah peneliti menemukan bahwa petugas PDAM Tirta Bukit Sulap telah memberikan pelayanan yang cukup baik kepada pelanggan PDAM, dengan membuka pintu akses komunikasi seperti email, telfon, dan bisa langsung ke kantor induk PDAM pada saat jam kerja berlangsung jika ada keluhan dari pelanggan atau ada kepentingan lainnya.

Pada aspek Strategi Quality Function Deploment terhadap meningkatkan komunikasi peneliti wawancara langsung kepada Hadi Purwanto selaku (Direktur PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau) menyatakan bahwa:

“PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau menggunakan strategi komunikasi berorientasi kelompok sasaran. dan juga pelanggan PDAM dapat menghubungi melalui email, telfon dan bisa langsung datang ke kantor induk PDAM Tirta Bukit Sulap”.

Menurut pernyataan Nasrullah (Sub bag Pelayanan Langganan dan Hubungan Masyarakat PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau) ketika diminta langsung untuk menjawab pertanyaan tentang meningkatkan komunikasi yaitu:

“PDAM adalah perusahaan jasa, dan karena pelanggan ingin tahu tentang semua aspek bisnis, kami membuat departemen hubungan masyarakat untuk memberikan informasi kepada publik..”.

Selanjutnya peneliti mewawancarai kepada Hadi purwanto selaku (Direktur PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau) menyatakan bahwa:

“Untuk meningkatkan kinerja PDAM, khususnya dalam hal pengelolaan, PDAM Tirta Bukit Sulap sudah melaksanakan study banding atau pelatihan kepada pegawai-pegawai PDAM namun, belum dilaksanakan secara rutin dikarenakan ada hambatan berupa waktu yang dimana pegawai PDAM masih akan sibuk dengan pekerjaan di bidang nya masing- masing”.

Berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diselesaikan oleh PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau. dalam meningkatkan komunikasi Komentor pelanggan tentang layanan yang diberikan oleh PDAM sangat positif. Tirta Bukit Sulap dalam penyampaian informasi dan jika ada keluhan dari masyarakat bisa menghubungi melalui email, telfon dan bisa langsung datang ke kantor induk PDAM Tirta Bukit Sulap.

KESIMPULAN

Peneliti mengambil kesimpulan dari diskusi di bab sebelumnya bahwa Strategi Penyediaan Air Bersih di PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau telah meningkatkan ketersediaan air bersih di Kota Lubuklinggau. Kesimpulan ini didasarkan pada sub-aspek yang kurang dinilai PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau, yaitu penanganan keluhan yang cepat, perawatan pelanggan yang ramah, pengawasan terus menerus kepuasan pelanggan dan peningkatan kepuasan pelanggan, dan peningkatan komunikasi. Tiga sub-aspek yang kurang dinilai adalah sebagai berikut: penurunan tingkat kehilangan air, meningkatkan siklus air bersih dan peningkatan profesionalisme SDM

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon. (2011). *strategic Manajemen For Education Manajemen (Manajemen Strategi Untuk Manajemen Pendidikan)*. Bandung: Alfabeta
- Fadillah, T., & Nurhayati, N. (2022). Strategi PDAM Tirta Sari Binjai dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di Kota Binjai (Studi Pada Kantor PDAM Kota Binjai). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 635-639.
- Ferdiansyah, E., Azmeri, A., & Fatimah, E. (2018). Faktor dominan dan strategi penyediaan Air Bersih di desa rawan air bersih pada Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar. *Jurnal Teknik Sipil*, 1(4), 903-914.

- Fisip. (2022). *Pedoman Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan*. Musi Rawas: Pusat Kajian Kebijakan Pemerintahan (PKKP) FISIP UNMURA.
- Kuncoro, M. (2005). *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Kusumadmo, E. (2013). *Manajemen Strategi*. Jogjakarta: Montessori School.
- Maser, A., Hardianto, W., & Firdaus, F. (2018). Strategi PDAM Dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih Untuk Menunjang Pembangunan Di Kota Wisata Batu (Studi Pada Kantor PDAM Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 6(2).
- Puri, D. (2015). IMPLEMENTASI STRATEGI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PENDISTRIBUSIAN AIR (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 133-2138.
- Sedarmayanti. (2014). *Manajemen Strategi*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagan, S. P. (2001). *Manajemen Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supanto, F. (2019). *Manajemen Strategi Organisasi Publik dan Privat*. Malang: Empatdua Media.
- Suratmojo, S., Mukhlis, M., & Lestari, E. P. (2022). Strategi PDAM Dalam Peningkatan Pelayanan Air Bersih Di Pulau Bunguran Besar Kabupaten Natun. *Journal on Education*, 5(1), 1394-1414.
- Tjiptono, F. (2009). *Service Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Wulandari, N. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 112-114.

PERATURAN

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 pasal 3 tentang Sumber Daya Air
- Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2014 tentang susunan organisasi dan kepegawaian perusahaan daerah air minum.

Yunita Anggraini, Hartawan, Adi Winata. – Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bukit Sulap Dalam Memenuhi Kebutuhan Air Bersih Bagi Masyarakat Di Kota Laubuklinggau

Permenkes RI No. 492/Menkes/Per/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum

SUMBER LAINNYA

87<https://www.rri.co.id/palembang/daerah/444849/hujan-sebabkan-kualitas-sumber-air-bersih-di-lubuklinggau-menurun>(15 Nov 2023-16:50)