

## Strategi PDAM Dalam Peningkatan Pelayanan Air Bersih Di Pulau Bunguran Besar Kabupaten Natun

Suratmojo<sup>1</sup>, Maulana Mukhlis<sup>2</sup>, Etty Puji Lestari<sup>3</sup>

Program Pascasarjana Universitas Terbuka, Indonesia  
suratmojo0205@gmail.com

### Abstract

This research was motivated by the existence of several complaints from the public regarding public services in Natuna Regency, especially in terms of clean water services provided by the Tirta Nusa Regional Drinking Water Company, Natuna Regency. People who are customers still complain about the quality of services provided by PDAM. This can lead to a decrease in the number of customers who are dissatisfied with the services provided. The final objective of this study is to determine the service strategy of the Tirta Nusa Regional Drinking Water Company, Natuna Regency. The type of research used is descriptive qualitative. Data collection techniques used in this study were interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used a descriptive analysis model. The results of this study are the service strategy of the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Nusa, Natuna Regency in terms of empathy (empathy) employees are less concerned with what customers want. The service felt that it was not what they expected. Especially in terms of water services. The strategy used by PDAM Tirta Nusa in improving service quality is to increase clean water services for the population with a minimum coverage of 80%, PDAM Tirta Nusa can increase income by increasing the quantity and quality of clean water services and maintaining the carrying capacity of the surrounding environment

**Keywords:** Service, Quality, PDAM

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya beberapa keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan umum di Kabupaten Natuna, khususnya dalam hal pelayanan air bersih yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Nusa Kabupaten Natuna. Masyarakat yang menjadi pelanggan masih mengeluhkan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Hal ini dapat menyebabkan penurunan jumlah pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Nusa Kabupaten Natuna. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Nusa Kabupaten Natuna dari segi empati (*empathy*) pegawai kurang peduli dengan apa yang diinginkan pelanggan. Pelayanan merasa belum sesuai dengan yang mereka harapkan, terutama dari segi pelayanan air. Strategi yang digunakan oleh PDAM Tirta Nusa dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah peningkatan pelayanan air bersih bagi penduduk dengan cakupan minimal 80%, PDAM Tirta Nusa dapat meningkatkan pendapatan dengan cara meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan air bersih dan menjaga daya dukung lingkungan sekitar.

**Kata kunci:** Strategi, Pelayanan, PDAM Tirta Nusa.

Copyright (c) 2022 Suratmojo, Maulana Mukhlis, Etty Puji Lestari

Corresponding author: Maulana Mukhlis

Email Address: [maulanamukhlis1978@gmail.com](mailto:maulanamukhlis1978@gmail.com)

Received 20 December 2022, Accepted 30 Desember 2022, Published 31 December 2022

## PENDAHULUAN

Air adalah unsur yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, serta merupakan kebutuhan vital bagi manusia dalam kehidupannya, bahkan jika dalam pengelolaan dan perlindungan tidak dilakukan dengan baik akan berdampak dan berpengaruh bagi peradaban kehidupan manusia ke depan. Oleh karena itu pengelolaan dan perlindungan sumber daya air merupakan dasar peradaban

manusia. Salah satu faktor penting penggunaan air dalam kehidupan sehari-hari adalah untuk kebutuhan air minum. Tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi dan meningkatnya aktivitas masyarakat yang cepat dapat berdampak terhadap kebutuhan air bersih (Yuliani & Rahdriawan, 2015). Air merupakan zat kehidupan, di mana tidak ada satupun makhluk hidup di bumi ini yang tidak membutuhkan air. Sebagian besar penduduk di Indonesia masih menggunakan air sumur sebagai sumber air bersih untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Dengan bertambahnya aktivitas dan jumlah penduduk, maka jumlah air bersih yang diperlukan manusia akan semakin meningkat. Secara global kuantitas sumber daya tanah dan air relatif tetap, sedangkan kualitasnya makin hari makin menurun (Tuah, 2015).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, pasal 5 disebutkan bahwa “Sumber Daya Air dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”. Dalam implementasinya, penyediaan dan pengelolaan kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota. PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang didirikan pertama berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 3 Tahun 2004 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Nusa Kabupaten Natuna.

Sesuai dengan amanat Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 3 tahun 2004 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Nusa Kabupaten Natuna, PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna dituntut mampu memberikan pelayanan air Bersih kepada masyarakat yang mengacu pada kesepakatan pemerintah dalam *Millennium Development Goals* (MDGs) tahun 2015 yang salah satunya Indonesia telah menyepakati untuk mengurangi sekitar 50% dari jumlah penduduk yang belum dapat mengakses kebutuhan air bersih dengan mudah, target cakupan pelayanan mencapai 67% untuk pedesaan dan 80% untuk perkotaan. PDAM Kabupaten Natuna sebagian besar menggunakan air permukaan sebagai sumber air baku dalam sistem penyediaan air bersih bagi masyarakat.

Sasaran dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kabupaten Natuna khususnya di wilayah Pulau Bunguran Besar yang memiliki beberapa kendala dan belum optimalnya pelayanan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna, diantaranya yaitu sebagian besar masyarakat di Pulau Bunguran Besar Kabupaten Natuna yang masih mengalami kesulitan/kekurangan *supplay* saat musim kemarau untuk mendapatkan air bersih, penyediaan kebutuhan air bersih yang diberikan belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, serta debit air yang mengalami fluktuasi serta tingkat kehilangan air yang cukup tinggi, diatas 60% (Maser, Hardianto, & Firdaus, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi serta upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan penyedia air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam memenuhi kebutuhan air bersih di Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna dan sekitarnya.

Sebagai acuan di dalam pemanfaatan sumber daya air ini adalah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1982 tentang Tata Guna Air. Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1982 tentang Tata Guna Air ini menyatakan urutan prioritas penggunaan air, yaitu (Widodo, 2017) :

1. Air untuk minimum
2. Air untuk keperluan rumah tangga.
3. Air untuk kepentingan pertahanan dan keamanan.
4. Air untuk kepentingan peribadatan.
5. Air untuk kepentingan irigasi.

Tantangan pasca MDG's 2015 adalah kesepakatan SDG's (Sustainable Development Goals) yang diadopsi dalam RPJMN. Dalam buku I RPJMN 2015 – 2019 bahwa sasaran pembangunan infrastruktur/prasarana dasar meliputi air minum, sanitasi, perumahan dan ketenagalistrikan. Sasaran tersebut dikenal dengan istilah 100 – 0 – 100 menuju (100% pelayanan air minum – 0% perumahan kumuh – 100% pelayanan sanitasi).

Dengan demikian Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) dapat disusun secara terarah, konsisten dan berkesinambungan, jika tidak PDAM bisa kehilangan arah, momentum dan peluang usaha. Rencana tersebut harus dengan jelas mengidentifikasi para stakeholders dan harapan-harapan mereka serta mendefinisikan visi dan misi perusahaan yang dijadikan sebagai dasar bagi pengembangan usaha, salah satunya melalui perhitungan proyeksi penduduk di Kabupaten Natuna.

Perhitungan proyeksi jumlah penduduk dilakukan untuk memprediksi kebutuhan air pada masa yang akan datang. Dalam hal ini jumlah penduduk dipandang sebagai kumpulan manusia dan perhitungannya disusun menurut berbagai statistik tertentu. Hal ini biasanya didasarkan pada faktor-faktor vital dalam kependudukan seperti kelahiran, kematian dan migrasi.

Pada tahun 2030 dalam milestone SDGs, setiap negara diharapkan telah mampu mewujudkan 100% akses air minum layak untuk penduduknya. Indonesia meletakkan target pencapaiannya lebih awal yaitu akhir tahun 2019 sebagaimana amanat Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2016. Untuk Kabupaten Natuna secara umum akses universal air bersih saat ini masih di bawah 80 %. Walaupun capaian belum 100%, ini merupakan capaian yang cukup baik mengingat permasalahan sanitasi dan air dikategorikan sebagai sektor yang sulit untuk mencapai target. Faktor ekonomi, faktor wilayah geografis, dan faktor ketersediaan sumber air teridentifikasi sebagai faktor penyebab kesulitan akses air bersih tersebut (Kurniawan, 2018).

Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 menjelaskan “Bumi, airkekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Berdasarkan pasal tersebut, maka bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi Indonesia adalah pokok-pokok kemakmuran rakyat. Sebab itu harus dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Mengingat air merupakan

kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Program yang dilakukan oleh PDAM baik di daerah perkotaan maupun pedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk. Dalam pelayanan air bersih faktor sarana dan prasarana pendukung (jaringan perpipaan, bak pengolahan, instalasi pengolahan air/IPA serta sumber daya manusia (SDM) sangat mempengaruhi maksimal tidaknya pelayanan air bersih. Dinamika perkembangan permukiman yang menyebabkan jumlah penduduk meningkat, dituntut ketersediaan air bersih juga perlu ditingkatkan, selain itu merupakan upaya Pemerintah Daerah dalam peningkatan pelayanan yang diarahkan kepada tersedianya air minum yang sesuai standar kesehatan dan layak konsumsi (kualitas) dengan jumlah yang cukup (kuantitas) untuk kebutuhan seluruh masyarakat atau pelanggan dengan jaminan pengaliran aliran air secara terus menerus (kontinuitas).

Untuk itu diperlukan strategi dalam sisi manajemen dan pelayanan dari kelembagaan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna sehingga ke depan diharapkan dalam pengelolaan dan pengembangan distribusi pelayanan air bersih di Kecamatan Bunguran Timur dan sekitarnya dan di Kabupaten Natuna pada umumnya dapat ditingkatkan. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum menyebutkan bahwa Air Baku untuk Air Minum Rumah Tangga, yang selanjutnya disebut Air Baku adalah air yang berasal dari sumber air permukaan, air tanah, air hujan dan air laut yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai Air Baku untuk Air Minum.

Untuk mencapai target pemerintah di tahun 2030 akses universal air minum mencapai 100% perlu pembenahan manajemen, SDM dan sarana -prasarana termasuk jaringan perpipaan yang perlu peremajaan. Di samping itu pelayanan yang berjalan saat ini perlu dioptimalkan dengan berbagai langkah strategi dan kebijakan yang akan diambil dan dijalankan.

Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa urusan pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat. Urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah Daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi terkait yang menangani air bersih/air minum. Dalam hal ini instansi tersebut adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah. Perusahaan air minum adalah salah satu perusahaan yang menjalankan pelayanan air bersih kepada masyarakat, dimana air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat hidup orang banyak serta merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua makhluk hidup, baik manusia, hewan, maupun tumbuhan. Hal ini diartikan bahwa air merupakan kebutuhan yang vital dalam kehidupan dan

lingkungan terutama bagi manusia yang memerlukan air untuk keperluan minum, mandi, mencuci, dan lain-lain. PDAM Tirta Nusa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih di Kabupaten Natuna. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM Tirta Nusa itu sendiri adalah untuk mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan, pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan daerah. Berdasarkan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut (Maser et al., 2018):

1. Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status; dan
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban; yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Agar pelayanan publik yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Nusa dapat memenuhi kebutuhan masyarakat daratan Bunguran dan sekitarnya, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Tujuan penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya secara deskriptif dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya, dengan koresponden dan narasumber yang terkait dalam menguatkan dan dapat menguraikan jawaban dari masalah-masalah yang ada kemudian

dilakukan analisa berdasarkan teori-teori yang digunakan. Sebagai parameter dan tolok ukur pendekatan selanjutnya ditarik kesimpulan sebagai pemecahan masalah yang ada dalam penelitian ini (Djam'an & Komariah, 2017).

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian melalui wawancara langsung kepada informan. data yang diperoleh langsung dari narasumber atau informan yang mengetahui dan berkompeten yang diperoleh melalui serangkaian kegiatan observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner.

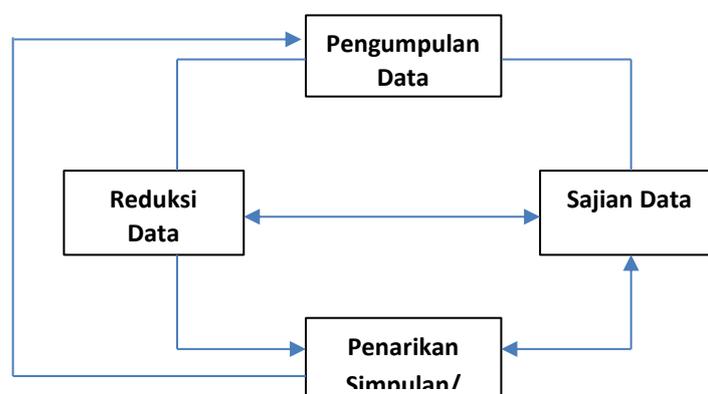
Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai literatur yang relevan dengan judul penelitian, seperti buku-buku, jurnal ilmiah, internet, laporan peneliti terdahulu, dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti. data yang diperoleh dari dokumentasi dan arsip arsip yang berfungsi sebagai data penunjang dan pelengkap informasi yang dibutuhkan.

### ***Instrumen Penelitian***

Instrumen penelitian berkaitan dengan alat-alat atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah sebagai berikut (Djam'an & Komariah, 2017): observasi partisipan, wawancara terstruktur, dokumentasi dan tinjauan literature.

### ***Metode Analisis Data***

Analisis data yang digunakan adalah dengan analisis deskriptif (Djam'an & Komariah, 2017). Menurut Huberman (1992) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan pada tahapan yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman , yaitu sebagai berikut :



**Sumber :** Sutopo, 2002

**Gambar 1** Bagan Proses Analisis Data Interaktif

Tahapan analisis data tersebut digunakan agar penulis dapat memperoleh data yang akurat, dapat dipertanggungjawabkan, memenuhi kriteria keabsahan suatu penelitian sehingga dapat menjadi dasar langkah-langkah kebijakan strategis apa yang akan diterapkan nantinya dalam mengoptimalkan pengelolaan dan pelayanan air bersih kepada masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Perkembangan PDAM Tirta Nusa*

Hasil pembahasan sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan dan dibahas dalam bab sebelumnya yaitu :

#### 1. Kualitas Pelayanan Dalam Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih DAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pengguna jasa atau pelanggan, sehingga kualitas pelayanan suatu organisasi dapat dilihat dari penilaian konsumen/pengguna terhadap pelayanan yang diterima. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM dapat diukur menggunakan indikator menurut pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Wulandari, 2019).

##### a. Bukti Langsung (Tangible)

Bukti langsung (tangible) atau bukti fisik, yaitu kemampuan PDAM Kabupaten Natuna untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan oleh pemberi jasa. Penampilan fasilitas sarana dan prasarana fisik organisasi dan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan atau teknologi yang digunakan, penampilan pegawainya serta sarana komunikasi. Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayananpun turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidakpuasan bagi pihak yang dilayani.

Dari wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan, bahwa kantor PDAM dan lingkungannya sudah mempunyai sarana dan prasarana memadai yang cukup digunakan untuk mendukung pegawai dalam pelaksanaan kerja pegawai memberikan pelayanan kepada pelanggan dan juga berfungsi sosial, karena sarana yang ada dalam kantor PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna berfungsi juga untuk kepentingan publik dalam berhubungan dengan PDAM, saat ini sudah disediakan secara layak sesuai jumlah karyawan dan jabatannya dalam menjalankan tugas dan fungsi masing – masing.

Hasil observasi yang kami lakukan, menunjukkan di lapangan beberapa lokasi yang kami amati memang jaringan masih menggunakan pipa PVC yang belum pipa standar dan hal ini sangat rentan terjadi kebocoran, pecah pada saat tekanan tinggi maupun pipa yang tidak tertanam akan terpengaruh oleh faktor alam (hujan dan panas). Hal ini sesuai data dokumen yang didapatkan dengan kondisi di lapangan sesuai gambar 4.4 Peta wilayah pengelolaan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna melayani beberapa wilayah di daratan bunguran besar yang meliputi 6 kecamatan.

##### 1) Keandalan (*Reliability*)

Pelayanan merupakan hal penting dan menjadi kewajiban PDAM Tirta Nusa untuk memberikan yang terbaik, responsive, segera dan tepat sasaran. Tentunya hal ini harus

didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang handal, kompeten dan profesional, karena hal ini menjadi tolok ukur tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirta Nusa selaku pengguna air bersih dalam memenuhi kebutuhan sehari – hari. Reliability dalam hal ini meliputi prosedur atau proses pelayanan serta efisiensi pelayanan.

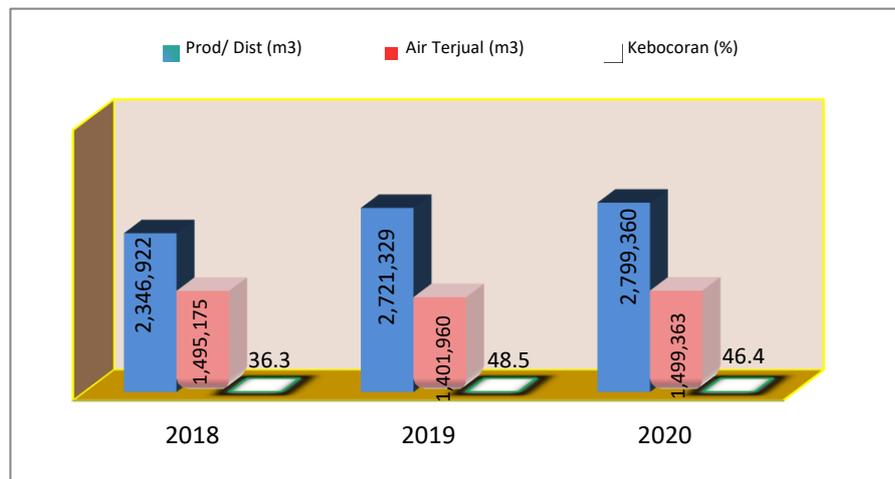
a) Prosedur atau proses pelayanan

Setiap pelanggan mengharapkan bisa melewati prosedur yang mudah dan sederhana dalam menerima pelayanan. Proses pelayanan merupakan bagian terpenting pada pemberian pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

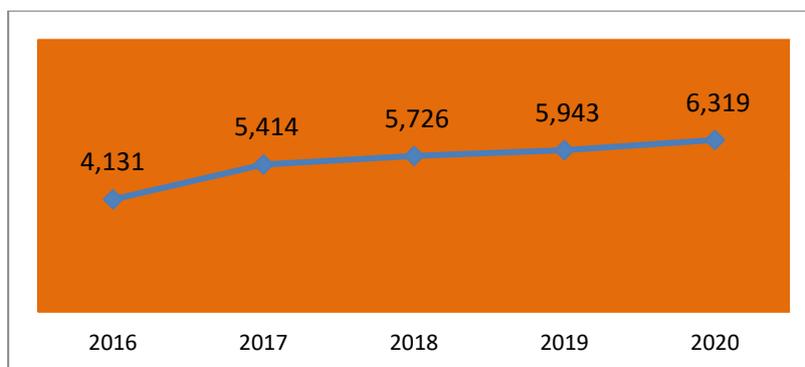
Dari observasi yang kami lakukan, saat musim kemarau MTA/ Mobil tangki air menjadi salah satu solusi dalam distribusi air bersih ketika menurunnya debit karena berkurangnya cadangan di tampungan air bersih, kemudian juga suplai air bersih terhadap wilayah daratan bunguran yang belum terjangkau air jaringan air bersih. Sesuai dengan tingkat penurunan debit dalam data dokumen Grafik terlihat pada Gambar. 1 yang disebabkan karena terjadinya run Off dan bocornya interk sumber air oleh karena belum permanennya intake terbangun.

b) Efisiensi pelayanan.

Sebagai pelanggan yang selalu menggunakan PDAM, mereka memiliki karakteristik yang pada umumnya diharapkan oleh pengguna jasa lainnya, yaitu kecepatan dan ketepatan pemberian layanan kepada pelanggan. Semakin cepat waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan maka menunjukkan pelayanan yang semakin baik.



Sumber: PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna, 2021.



Sumber: PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna, 2021.

Gambar 1. Grafik Perkembangan SR (sambungan Rumah) PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna.

## 2) Daya Tanggap (Responsiveness)

*Responsiveness* merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera..

Daya tanggap sangat dipengaruhi oleh kapasitas dan jumlah pegawai teknis yang berada di lapangan atau masuk piket jaga yang menindak lanjuti pengaduan oleh masyarakat / pelanggan. Sering terjadi antrian yang disebabkan karena tidak imbangnya karyawan yang menindaklanjuti pengaduan dengan luas dan banyaknya permasalahan di lapangan serta pengaduan yang disampaikan. Perlu inovasi yang saat ini belum ada dan belum terpenuhi adalah adanya kotak saran, dimana hal ini sangat penting untuk menampung saran, kritikan dan tanggapan masyarakat khususnya pelanggan baik mengenai permasalahan di lapangan, teknis maupun hal – hal yang berhubungan dengan kelembagaan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna demi lebih baiknya ke depan. Karena masyarakat terkadang terbatas kalau harus bertemu langsung, sehingga sangat efektif dengan disediakannya kotak saran.

## 3) Jaminan (Assurance)

Jaminan (assurance), mencakup kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna.

Perlunya peningkatan kapasitas karyawan untuk mengikuti Pendidikan dan pelatihan, dengan tujuan adanya bekal pengetahuan yang cukup baik yang tentunya disesuaikan dalam kapasitas masing – masing karyawan, baik diklat teknis, non teknis/pelayanan, maupun manajemen keuangan. Dalam dokumen data Kepegawaian

PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna Gambar 4.1 dan Gambar 4.2 prosentase pegawai dapat dilihat bahwa pegawai tingkat sarjana hanya 13 %, sedangkan tingkat SMA setengah lebih dari pegawai PDAM Tirta Nusa yaitu 55%, hal ini sangat beralasan bahwa peningkatan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan sangat perlu untuk direalisasikan. Hal ini akan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan kepercayaan masyarakat dengan tujuan akhir adalah kepuasan pelanggan yang penting untuk dijaga dan diwujudkan.

#### 4) Empati (Empathy)

Permasalahan utama saat ini ada beberapa hal yang menjadi kendala dan beberapa wilayah belum puas dengan pelayanan PDAM Tirta Nusa, secara umum di Kabupaten Natuna, khususnya masyarakat daratan pulau bunguran besar. Salah satu kendalanya adalah kualitas air di beberapa wilayah pelayanan dengan perbedaan sumber akan menyebabkan kualitas yang harus diperhatikan. Untuk wilayah sumber sebayar dan ranai darat dengan sumber dari beberapa intake Gunung Ranai Ketika masuk bulan – bulan kemarau debit kecil, tekanan berkurang, dimana saat ini masih dijalankan dengan sistem gravitasi dari sumber ke tampungan/ pengolahan sampai pelayanan. Hari ini menjadi kendala, kemudian intake Daerah Batu Ubi dengan sumber di sungai Curing tentu dengan beban OP/ operasional dan produksi di IPA (Instalasi Pengolahan Air) semakin tinggi dan terbatas, menyebabkan kualitas menurun dan ini menjadi permasalahan bagi pelanggan, karena OP dengan IPA menggunakan bahan kimia dalam proses pengolahannya (Kaporit, Soda dan Aluminium) setiap zat kimia mempunyai fungsi masing – masing.

Berdasarkan hasil wawancara dan data – data observasi kemudian di dukung oleh studi literatur, kualitas pelayanan air bersih PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna dari hulu di sisi manajemen perlu ada efisiensi efektifitas SDM, secara jumlah karyawan berdasarkan data terlampir sudah cukup memadai namun perlu peningkatan kapasitas dan optimalisasi dalam pengelolaan di lapangan berdasarkan pembagian tugas dan tanggung jawab pegawai dan karyawan sehingga tidak menumpuk di kantor, dari sisi manajemen pemasukan / pendapatan PDAM Tirta Nusa disesuaikan dengan jumlah beban karyawan belum berimbang dan tidak efektif, sehingga dengan biaya operasional tinggi belum mampu memberikan PAD bahkan ketersediaan anggaran untuk pengembangan dan pemeliharaan jaringan perpipaan dan sarana prasarana pendukung. Dari sisi debit pengelolaan air bersih perlu peningkatan dan tampungan (embung) sehingga kecukupan ketika debit air turun / musim kemarau dapat teratasi karena dari sisi pelayanan keinginan pelanggan adalah tersedianya air bersih dengan kualitas, kuantitas dan kontinuitas yang cukup memadai serta layak kedepan dari standar air bersih meningkat menjadi standar air minum sangat diharapkan.

## 2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna

Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna, menurut Teori the liang gie dan budi ibrahim (Fauzi, 2020) :

### a. Motivasi kerja karyawan

Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka mereka akan menunjukkan performansi kerjanya yang terbaik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, dengan adanya motivasi yang tinggi pada pegawai atau petugas diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan keikhlasan, kesungguhan dan kedisiplinan.

Berdasarkan data observasi dan dokumen / data yang diperoleh menunjukkan bahwa jumlah karyawan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna yang ada saat ini di lihat pada Gambar 4.1 dan Gambar 4.2 dengan kapasitas karyawan yang ada masih kurang dan perlu adanya peningkatan kompetensi secara teknis terhadap karyawan yang belum mempunyai pengalaman atau ilmu dalam pengelolaan, pemeliharaan jaringan air bersih.

### b. Sistem Kerja Dan Sistem Pelayanan

Acuan dan pedoman dalam tahapan kerja sangat berpengaruh terhadap hasil dan kualitas pelayanan, disini perlu dibuat SOP dalam setiap bagian baik dari sisi manajemen pengelolaan maupun bagian kerja lapangan. Kepala PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna, Muhamad Zaki, S.H., tentang SOP pelayanan di sampaikan, Ada beberapa SOP yang diterapkan dalam bekerja di lingkungan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna. Seperti SOP dari mulai pemasangan sambungan baru sampai dengan perawatan rutin. Seperti (Sedarmayanti, 2020):

- 1) SOP Pemasangan Sambungan Baru;
- 2) SOP Prosedur penanganan Bocoran;
- 3) SOP Prosedur Pengembangan Jaringan Baru;
- 4) SOP Prosedur Penggantian Pipa;
- 5) SOP Prosedur Ganti Meter;
- 6) SOP Prosedur Penanganan ATM (Air tidak mengalir);
- 7) SOP Prosedur Buka (Pengaturan) Valve;
- 8) SOP Prosedur Pelaksanaan perawatan rutin;
- 9) SOP Prosedur Pertanggung jawaban pelaksanaan Perawatan dan Perbaikan;

SOP (standar operasional dan prosedur) merupakan acuan dan menjadi dasar dalam tahapan pekerjaan sesuai dengan bagian dan tanggung jawab bidang pekerjaan, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara dan tata kerja yang tersistem agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik. Tuntunan dan pedoman dalam tahapan kerja sangat berpengaruh terhadap hasil dan kualitas pelayanan, disini perlu dibuat SOP dalam setiap bagian baik dari sisi manajemen pengelolaan maupun bagian kerja lapangan. Berdasarkan data dokumentasi dan observasi 9 (Sembilan) SOP yang telah ditetapkan menjadi

dasar dalam melakukan tahapan, prosedur dalam pengelolaan air bersih oleh PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna.

c. Suasana Kerja Di Perusahaan

Suasana kerja yang kondusif dan nyaman diperlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani pelanggan dengan pelayanan yang berkualitas (Ahmira, 2020). Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan keamanan kerja pegawai dan menentukan dalam pencapaian hasil / kualitas kerja / pelayanan. Berdasarkan observasi lapangan dengan jumlah 56 pegawai PDAM Tirta Nusa, lingkungan kerja PDAM Tirta Nusa secara ketersediaan ruangan belum memadai dalam mendukung kinerja pegawai menjalankan tanggung jawabnya masing – masing, karena beberapa karyawan ada yang tidak ada meja, ruang briefing tenaga lapangan sampai saat ini belum tersedia, beberapa ruangan di fungsikan sebagai Gudang untuk menyimpan alat karena keterbatasan ruangan sehingga perlu pengembangan kantor PDAM Tirta Nusa.

d. Kemampuan Kerja Karyawan

Kemampuan kerja pegawai sangat dipengaruhi oleh pengalaman dan kecakapan dalam kerja, ketanggapan tenaga lapangan dalam menindaklanjuti pengaduan atau melakukan pemeliharaan perlu adanya peningkatan kapasitas pegawai yang ada melalui Pendidikan dan pelatihan di luar akan sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja dan kualitas pelayanan (Azizah, 2021).

e. Lingkungan Fisik Tempat Kerja

Lingkungan dan ruang kerja kantor PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna berdasarkan observasi perlu ada pengembangan yang disesuaikan dengan jumlah pegawai sejumlah 56 orang dengan ruangan yang ada saat ini belum memadai terjadi penumpukan, beberapa staf tidak punya meja, beberapa ruangan di fungsikan sebagai gudang penyimpanan alat karena keterbatasan ruangan sehingga perlu di ada pengembangan dan perluasan kantor. Dengan tanggung jawab dan kapasitas masing – masing pegawai, baik di manajemen kantor maupun staf teknis di lapangan, ketersediaan ruang kerja, lingkungan dan sarana prasarana kerja berpengaruh terhadap motivasi karyawan dalam bekerja dan akan berpengaruh terhadap hasil dan kualitas pelayanan.

f. Perlengkapan Dan Fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Di PDAM Tirta Nusa secara ketersediaan sarana peralatan yang mendukung dalam pengelolaan dan pemenuhan kebutuhan air bersih di Kabupaten Natuna memiliki beberapa peralatan yang digunakan di lapangan, seperti Test Kit Set untuk mengetahui, mengukur berapa komposisi zat kimia yang diperlukan dalam pengolahan dengan IPA.

Sarana dan prasarana dalam mendukung pengelolaan baik di kantor maupun di lapangan akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan dan kualitas pelayanan terhadap

layanan air bersih untuk masyarakat / pelanggan (Maarif & Kartika, 2021). Berdasarkan data observasi Perlu adanya pengadaan sarana prasarana yang memadai dan standar untuk mendukung kinerja pegawai dan pelayanan. Perlengkapan dan fasilitas meliputi proses dari intek sumber air baku sampai bak tampungan sebelum didistribusikan ke masyarakat pelanggan, termasuk juga peralatan untuk melakukan pemeliharaan ketika ada pengaduan, masalah jaringan maupun pengembangan jaringan perpipaan ke wilayah yang belum terjangkau jaringan perpipaan untuk mendistribusikan air bersih.

g. **Prosedur Kerja**

Bagian – bagian dalam struktur PDAM Tirta Nusa terdiri dari bagian umum dan bagian teknis, masing – masing mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda, dari ketersediaan dan kapasitas karyawan/staf dalam melakukan atau menindaklanjuti suatu pekerjaan akan sangat dipengaruhi oleh manajemen kerja masing – masing, sehingga SOP (Standar Operasional dan Prosedur menjadi hal penting harus tersedia sebagai acuan dalam bekerja sesuai instruksi – instruksi yang sudah di atur.

PDAM Tirta Nusa telah mempunyai beberapa SOP baik di bagian umum maupun bagian teknis lapangan yang menjadi acuan dalam langkah – langkah yang harus dilakukan sesuai dengan tugas dan fungsi tanggung jawab bagian masing – masing pegawai / staf. Faktor kondisi existing dari observasi yang dilakukan sarana prasarana pelayanan sangat berpengaruh terhadap pelayanan air bersih, sebagaimana tertuang dalam Grafik 4.1. dimana kondisi kebocoran pipa dan intake karena belum permanen dan standar kebocoran mencapai mendekati 60 % seperti kondisi jaringan perpipaan beberapa titik lokasi masih menggunakan pipa jenis PVC yang diadakan tahun 1983 dan belum dilakukan peremajaan, hal ini sangat rentan dengan kerusakan/kebocoran pipa yang belum standar bahan HDPE. Kemudian di sisi sumber atau intek dari sekitar 15 intek potensi setengahnya masih semi permanen, sehingga sering terjadi kebocoran / run off ke laut dan hal ini sangat tidak efisien, pembangunan embung menjadi solusi di samping pemeliharaan jaringan dan intek. Untuk daratan pulau bunguran besar sebagian besar masih menggunakan gravitasi karena sumber dari kaki gunung ranai, hal ini sudah jauh penghematan dari pada dioperasikan dengan mesin sedot / dorong untuk jangkauan distribusi daerah yang relatif datar, sehingga biaya operasional dapat dioptimalkan untuk pengembangan dan pemeliharaan. Sisi manajemen sumber daya manusia juga perlu dikaji dan disesuaikan dengan pemasukan dan pendapatan karena pegawai menjadi beban manajemen PDAM Tirta Nusa di samping itu juga perlu inovasi usaha dalam peningkatan kualitas air bersih tidak sekedar dalam pelayanan air bersih tapi peningkatan air bersih untuk air minum kemasan misalnya.

3. **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna**

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung, baik itu fasilitas fisik maupun sumber daya manusia, dan faktor pendukung ini sangat menentukan organisasi dalam memberikan pelayanan, tingkat kepuasan pengguna layanan/pelanggan dalam hal pemenuhan air bersih.

Dalam buku I RPJMN 2015 – 2019 bahwa Sasaran Pembangunan Infrastruktur / Prasarana Dasar meliputi : air minum, sanitasi, perumahan dan ketenagalistrikan. Sasaran tersebut dikenal dengan istilah akses universal 100 –0–100 menuju (100% pelayanan air minum – 0% perumahan kumuh–100% pelayanan sanitasi), jika disesuaikan dengan target di RPJMN 2015 – 2019 dimana akses 100 %, pada tahun 2021 pelayanan air bersih mencapai 64 % di Kabupaten Natuna, kemudian program sasaran di lanjutkan dalam RPJMN 2020 – 2024 untuk mencapai target akses layanan 100-0-100, pada awal tahun 2022 Kabupaten Natuna bulan february 2022 akses air bersih mencapai 68 %.

Berdasarkan hal diatas tantangan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna dan Stakeholder lain (PEMDA/SKPD) adalah bagaimana mencapai target pelayanan air minum 100% khususnya di Kabupaten Natuna, hal ini tentu merupakan tanggung jawab bersama antara PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna dan Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna, terutama SKPD terkait dengan pelayanan air minum, sehingga peran koordinasi, komunikasi, integrasi dan sinkronisasi program sangat penting dalam rangka pencapaian target di atas.

Kondisi saat ini dengan perkembangan dan pertumbuhan penduduk menuntut perusahaan untuk semakin responsive dalam melayani masyarakat akan pelayanan air minum dari sisi kualitas dan kontinuitas. Dengan mengacu pada Undang – undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelanggan merupakan komponen utama yang harus diperhatikan. Selain itu dengan berlakunya Undang – Undang Nomor 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik, PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna dituntut untuk melakukan tata Kelola perusahaan dengan berasaskan kepada GCG (*Good Corporate Governance*), dimana salah satu pilarnya adalah transparansi, sebagai jawaban atas berlakunya undang – undang tersebut. Perubahan terakhir adalah Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dimana BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) diatur tersendiri dengan bentuk perusahaan umum daerah dan perusahaan perseroan daerah.

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk yang semakin pesat, kebutuhan masyarakat akan air bersih semakin meningkat. Pada Gambar 4.1 dan Gambar 4.4, dapat dilihat bahwa PDAM Tirta Nusa memiliki pelanggan yang cukup banyak dan semakin meningkat. Ini dapat dijadikan sebagai tantangan dan acuan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kuantitas air bersih menjadi lebih baik lagi.

Perumda Air Minum Kabupaten Natuna berdasarkan data dari PDAM per januari 2020 (Gambar 4.1) untuk wilayah daratan bunguran besar melayani 6.648 sambungan rumah yang meliputi 6 kecamatan, di tambah 1 (satu) kecamatan terpisah dari daratan pulau bunguran besar yaitu

Kecamatan Pulau Laut. Berdasarkan observasi di Kantor PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna dan tinjauan ke lapangan, faktor kendala pelayanan terdapat beberapa hal yaitu :

- a. Berdasarkan pengamatan di lapangan jaringan perpipaan masih menggunakan pipa jenis PVC lama yang rentan terhadap kebocoran
- b. Kondisi 14 Intek/cebakan sumber air, hanya 5 yang permanen, selebihnya masih menggunakan karung pasir, sehingga rentan terjadi kebocoran dan penyumbatan karena sampah masuk ke jalur pipa induk.
- c. Debit di musim kemarau sangat kecil (data PDAM Tirta Nusa), sehingga di musim kemarau di berlakukan buka tutup/ jadwal gilir.
- d. SDM (sumber daya manusia) PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna, memerlukan regenerasi terutama dari sisi perencanaan dan teknis.
- e. Kepala Bidang Teknik Produksi masih belum terisi, dan masih dijabat oleh KTU sebagai pelaksana tugas, sehingga dalam pelaksanaan belum optimal.
- f. Perlu adanya inovasi dan kajian pembangunan embung skala besar untuk mencadangkan air bersih saat musim kemarau hingga air di musim hujan dan debit normal tidak di biarkan run off mengalir ke laut.

Dalam pengelolaan air bersih sebagaimana dilakukan oleh perusahaan daerah seperti PDAM perlu disusun JAKSTRADA (Kebijakan Strategis Daerah), ini merupakan dokumen yang sampai saat ini belum terpenuhi di PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna. Dokumen ini mempunyai arti penting dalam kebijakan pengelolaan baik dari sisi perencanaan, penganggaran dan pelaksanaan dengan melibatkan Lembaga legislatif (DPRD) terutama dalam kebijakan penganggaran.

Tabel 1. Wilayah Pelayanan PDAM di Bunguran Besar

No	Wilayah	Jumlah Sambungan Rumah	Total Jumlah Penduduk	Jumlah Jiwa Terlayani	% Terhadap Total Penduduk Terlayani
1.	Kec. Bunguran Timur	5.494	26.634	21.976	82.51
2.	Kec. Selatan Bunguran	408	3.244	1.632	50.31
3.	Kec. Tengah Bunguran	107	3.781	428	11.32
4.	Kec. Bunguran Timur Laut	68	4.642	272	5.02
5.	Kec. Bunguran Batubi	571	4.066	2.284	56.17
<b>Total</b>		<b>6.648</b>	<b>43.141</b>	<b>26.592</b>	<b>61.64</b>

Sumber: PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna, 2021.

Dengan dasar hukum dan berbagai tuntutan tersebut yang menyebabkan perusahaan daerah terkhusus PDAM Tirta Nusa harus bekerja lebih profesional, dengan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan sehingga diharapkan perusahaan mampu bersaing dan memiliki kompetensi tinggi. Selain itu sebagai perusahaan daerah dituntut untuk dapat memberikan kontribusi yang positif bagi penerimaan keuangan daerah melalui komponen PAD, dan berdasarkan letak administrasi, wilayah pelayanan berada di tiga wilayah pemerintahan daerah dan berdasarkan rencana kerjasama yang saat ini telah dicapai yaitu Nota Kesepahaman (MoU), PDAM dituntut harus mampu memberikan kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan memberikan Profit Sharing. Selain itu tantangan 5 (lima) tahun ke depan mempertimbangkan perubahan aspek legal atas berlakunya Undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan badan dan kelembagaan PDAM.

Untuk mengoptimalkan pelayanan dan peningkatan kapasitas manajemen pengelolaan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna perlu segera mengisi kekosongan dari posisi Kepala Bidang Teknis, sehingga secara kebutuhan SDM teknis dalam pengelolaan dan pelayanan teknis baik manajemen dan teknis di lapangan dapat dioptimalkan.

Cara-cara pelayanan yang baik oleh organisasi publik merupakan salah satu penentu kepuasan pelanggan karena pelanggan tidak hanya terpuaskan oleh kualitas jasa tetapi pelanggan juga menginginkan kepuasan dari cara dan saat memperolehnya.

Berdasarkan realita pelayanan kehandalan di samping dituntut pada profesional kerja karyawan juga pada kecepatan dan tanggapnya pelayanan terhadap pelanggan, hal ini terdapat kelemahan dalam pelayanan dari sisi ketersediaan pegawai/karyawan PDAM Tirta Nusa dalam jumlah dan kapasitas teknis karyawan lapangan yang masih kurang, sebagaimana dalam tabel jumlah pegawai dan tingkat Pendidikan/kapasitas karyawan PDAM Tirta Nusa yang belum memadai dan tidak berimbang jumlah karyawan teknis dilapangan dengan wilayah pelayanan. Sebagai contoh Kasubag perencanaan perlu di tambah, ada regenerasi, sehingga dari sisi perencanaan teknis lebih berkembang dan inovatif. Secara struktur Kepala Bagian Teknis juga masih kosong, ini merupakan bagian penting terkait teknis perencanaan dan teknis di lapangan. Hal ini berdampak pada keterlambatan pelayanan saat terjadinya pengaduan pelanggan terhadap organisasi PDAM Tirta Nusa. Berdasarkan identifikasi isu strategis pelayanan air bersih oleh pengelolaan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna saat ini belum optimal, dipengaruhi oleh beberapa indikator, antara lain adalah :

- a. Belum optimalnya pelayanan air bersih kepada masyarakat / pelanggan, baik dari sisi kualitas, kuantitas, dan kontinuitas.
- b. Kemampuan dan kecepatan pelayanan belum maksimal.
- c. Kemampuan dalam pengembangan dan pemeliharaan jaringan masih minim.
- d. Kapasitas dan kemampuan sumber daya manusia yang perlu ditingkatkan.

Indikator – indikator di atas sangat mempengaruhi dalam pelayanan air bersih kepada masyarakat / pelanggan, apabila di lakukan kajian dengan mendasarkan teori menurut Parasuraman

Valerie A. Zeithaml dan Berry (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198) dapat diukur dari beberapa indikator, yaitu Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan Tangibles (bukti fisik). Hal ini sudah diuraikan di atas berdasarkan wawancara, observasi lapangan dan studi dokumentasi kemudian dilakukan analisa dari setiap indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan kepada pelanggan/masyarakat terkait pemenuhan air bersih dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

- a. Jaringan perpipaan sebagian besar masih menggunakan pipa jenis PVC lama yang rentan terhadap kebocoran.
- b. Kondisi 14 Intek/cebakan sumber air, hanya 5 yang permanen, selebihnya masih menggunakan karung pasir, sehingga rentan terjadi kebocoran/ *Run off*.
- c. Debit air di musim kemarau sangat kecil (data PDAM Tirta Nusa) sehingga diberlakukan gilir supply air bersih.
- d. Sumber daya manusia (SDM) PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna, memerlukan regenerasi terutama dari sisi perencanaan dan teknis.
- e. Belum adanya tampungan air / cadangan dengan kondisi intek yang sebagian besar masih belum permanen.
- f. Perlu pengembangan kantor untuk mengoptimalkan dan mendukung kinerja karyawan dan lingkungan kerja yang memadai.
- g. Sistem kerja dan pelayanan kepada pelanggan yang belum optimal.
- h. Peralatan teknis dan fasilitas pelayanan yang masih rendah.
- i. Kemampuan PDAM Tirta Nusa untuk pengembangan, pemeliharaan jaringan dan intek yang masih rendah.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi lapangan dan studi literatur faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dilakukan Analisa. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan menurut teori The Liang Gie dan Budi Ibrahim (dalam Suwarsono, 1999:17) yaitu faktor Motivasi kerja karyawan, Sistem kerja dan sistem pelayanan, Suasana kerja di perusahaan, Kemampuan kerja karyawan, Lingkungan fisik tempat kerja, Perlengkapan dan fasilitas dan Prosedur kerja.

Dalam analisa berdasarkan hasil wawancara, observasi lapangan dan studi literatur juga dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal, sebagai berikut:

a. Internal

Lingkungan internal merupakan situasi dan kondisi dalam organisasi yang saling mempengaruhi serta terkait dengan misi, visi, mandat, tugas dan fungsi organisasi dalam rangka pencapaian tugas organisasi, yaitu :

- 1) Sumber daya yang dimiliki, baik sumberdaya manusia maupun sarana prasarana.
- 2) Keuangan atau finansial yang dimiliki perusahaan.
- 3) Kelebihan atau kelemahan internal perusahaan yang mendukung jalannya organisasi.

- 4) Pengalaman yang pernah dialami perusahaan sebelumnya baik yang berhasil maupun yang gagal.
- 5) Manajemen dalam pengelolaan perusahaan.

Analisa terhadap lingkungan internal PDAM bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna yang merupakan aspek-aspek yang membantu dan menjadi hambatan dalam pencapaian misi dan visi sesuai tujuan organisasi, dengan penjabaran sebagai berikut.

- 1) Kekuatan
  - a) Adanya Pedoman Penilaian Kinerja
  - b) Kondisi Keuangan Cukup Baik
  - c) Etos Kerja Pegawai Cukup Baik
- 2) Kelemahan
  - a) Struktur Organisasi Masih Belum Memadai
  - b) Kondisi SDM Kurang Memadai.
  - c) Sarana dan Prasarana Kerja Kurang Memadai
  - d) Aspek Operasional Belum Optimal

Dengan porsi dan persentase jumlah karyawan baik pegawai di kantor dan di lapangan perlu adanya peningkatan kapasitas dan kecakapan dengan di ikutkan dalam Pendidikan dan pelatihan. Dari data pendapatan dan pengeluaran operasional yang tidak berimbang perlu di lakukan langkah optimalisasi dan perluasan jaringan perpipaan untuk meningkatkan pendapatan. Menyusun kriteria yang obyektif dalam promosi jabatan dan jenjang karier, untuk meningkatkan motivasi karyawan.

Pembiayaan skala besar dapat melalui sharing ke Pemkab/APBD, APBN dan sumber penganggaran lain seperti CSR dll. Masih terjadi kekosongan pada kepala bidang teknis dan distribusi, hal ini sangat berpengaruh pada kinerja di bawahnya, karena saat ini posisi tsb di jabat Plt oleh Kasubag TU yang notabene bukan berpendidikan dasar teknis dan hal ini akan berdampak pada tidak maksimalnya dalam tugas dan tanggung jawab bidang.

#### b. Eksternal

Berikut uraian pengaruh eksternal bagi perkembangan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna sebagai faktor yang memberikan dukungan (peluang) dan faktor yang menjadi hambatan (ancaman) sebagai berikut:

##### 1) Peluang

Lingkungan eksternal merupakan lingkungan di luar organisasi PDAM yang tidak dikendalikan oleh organisasi, namun mempengaruhi organisasi PDAM yaitu sebagai berikut:

- a) Minat masyarakat menjadi pelanggan tinggi.
- b) Perkembangan teknologi informasi.

- c) Curah hujan cukup tinggi.
  - d) Potensi jenis sumber air baku yang digunakan.
  - e) Adanya dukungan pemerintah.
- 2) Ancaman
- a) Kelestarian Lingkungan Sumber Mata Air Menurun.
  - b) Tingkat inflasi yang tinggi.

Hasil Analisa faktor eksternal akan memberikan dampak bagi perkembangan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna, yaitu:

- a) Berdasarkan data dan observasi potensi air baku cukup besar, perlu optimalisasi dalam mengurangi kebocoran.
- b) Era teknologi mempermudah dalam pembayaran rekening air.
- c) Dukungan pemerintah melalui program SPAM (sistem penyediaan air minum).
- d) Perlu di lakukan konservasi lingkungan daerah resapan / tangkapan air baku.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat di tarik kesimpulan. Berdasarkan 5 indikator yang digunakan sebagai dasar Analisa, dapat diketahui bahwa pelayanan air bersih di pengaruhi oleh indikator empati (*empathy*), pelanggan merasa pihak PDAM Tirta Nusa belum optimal dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, karena masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas, kuantitas dan kontinuitas air bersih, indikator langsung (*tangible*) dapat dilihat dimana belum terpenuhinya sarana prasarana yang memadai dan standar untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan di samping itu beberapa wilayah belum terjangkau jaringan PDAM Tirta Nusa. Keandalan (*reliability*) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan yang diberikan. Daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat dari ketanggapan pegawai PDAM dalam menindaklanjuti keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan. Jaminan (*assurance*) dapat dilihat dari keramahan dan kesopanan pegawai pada saat memberikan pelayanan

Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu: Motivasi kerja karyawan, Sistem kerja dan sistem pelayanan, Suasana kerja di perusahaan, Kemampuan kerja karyawan, Lingkungan fisik tempat kerja, Perlengkapan dan fasilitas dan prosedur kerja. Dapat di ketahui bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Nusa di pengaruhi oleh kemampuan kerja pegawai dan kecakapan dalam kerja, sehingga peningkatan kapasitas pegawai melalui Pendidikan dan pelatihan di luar akan sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja dan kualitas pelayanan (kemampuan kerja). Perlu adanya pengadaan sarana prasarana yang memadai dan standar untuk mendukung kinerja pegawai dan pelayanan (perlengkapan dan fasilitas). Faktor – faktor yang dapat menghambat pelayanan PDAM adalah:

1. Intek / sumber air yang belum permanen dan jaringan perpipaan lama yang belum standar.
2. Debit saat musim kemarau kecil dan saat musim hujan air nya keruh.
3. Beberapa titik IPA (Instalasi pengolahan air) untuk meningkatkan kualitas air bersih operasional tidak maksimal.
4. Fasilitas dan peralatan teknis yang belum memadai dan standar untuk pemeliharaan.
5. Beberapa wilayah di daratan bunguran besar belum terjangkau jaringan PDAM.
6. Kriteria yang obyektif dalam promosi jabatan dan jenjang karier sebagai motivasi pegawai belum terealisasi.

Strategi peningkatan pelayanan yang di lakukan adalah melakukan pengajuan untuk mengadakan pelatihan dan Pendidikan bagi pegawai dalam meningkatkan kinerja dan kapasitas, melakukan pengajuan peremajaan fasilitas penunjang dan menambah sarana prasarana pemeliharaan yang standar dan memadai, melakukan peremajaan pipa, perbaikan intek dan mengoptimalkan oprerasional IPA.

## **REFERENSI**

- Ahmira, Nurul. (2020). *Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar*. Universitas Negeri Makassar.
- Azizah, Siti Nur. (2021). *Manajemen Kinerja*. Penerbit NEM.
- Djam'an, Satori, & Komariah, Aan. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. 7. Bandung: Alfabeta.
- Fauzi, Akhmad. (2020). *Manajemen Kinerja*. Airlangga university press.
- Kurniawan, Bambang. (2018). *Membangun sistem manajemen kinerja guna meningkatkan produktivitas menuju good governance*.
- Maarif, Mohamad Syamsul, & Kartika, Lindawati. (2021). *Manajemen kinerja sumber daya manusia*. PT Penerbit IPB Press.
- Maser, Agrifa, Hardianto, Willy Tri, & Firdaus, Firman. (2018). Strategi PDAM dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih untuk Menunjang Pembangunan di Kota Wisata Batu (Studi Pada Kantor PDAM Kota Batu). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2).
- Sedarmayanti, Sedarmayanti. (2020). Membangun sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 7(2), 1–16.
- Tuah, Perusahaan Daerah Air Minum Pdam Tirta. (2015). *Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Tuah Benua Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakatdi Kota Sangatta Juslina*.
- Widodo, Ichwan Rahmawan. (2017). *Peningkatan Pelayanan Penyediaan Air Minum Kota Blitar*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Wulandari, Neng Sandra Ayu. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih

Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. *J. Ilm. Ilmu Adm. Negara*, 6(3), 112–114.

Yuliani, Yani, & Rahdriawan, Mardwi. (2015). Kinerja Pelayanan Air Bersih Masyarakat di Kelurahan Tugurejo Kota Semarang. *Jurnal Pengembangan Kota*, 3(1), 11–25.