

STRATEGI PENGELOLAAN PDAM TIRTA SEJUK UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAAN PELANGGAN DAN PENINGKATAN PAD KABUPATEN GAYO LUES

Suryadi¹, Edy Putra Kelana², Tora Akadira³

Universitas Terbuka, Indonesia^{1,3}

Universitas Al-Muslim, Indonesia²

Email: suryabour@gmail.com¹, kelana.edy@yahoo.com²,
toraakadira@ecampus.ut.ac.id³

Abstrak

Penyelenggaraan otonomi daerah dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional serta perimbangan keuangan pusat dan daerah. Jasa pelayanan air minum di perkotaan, PDAM Tirta Sejuk Kabupaten Gayo Les menjalankan operasinya dengan prinsip-prinsip perusahaan, yaitu efisiensi dan mengusahakan keuntungan, guna memenuhi target mengisi kas pemerintah daerah. Tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui isu-isu strategis PDAM Tirta Sejuk dan merumuskan strategi pengelolaan yang sebaiknya diterapkan di era otonomi agar mampu meningkatkan PAD Kabupaten Gayo Lues dan Mengetahui strategi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan analisis SWOT. Kesimpulan Pada saat ini baru 21% (10.500 sambungan) dari penduduk Gayo Lues yang dapat menikmati fasilitas air bersih dari PDAM. Kondisi ini masih jauh dari target nasional yang mensyaratkan 60% penduduk perkotaan dapat menikmati fasilitas air bersih, Dari seluruh karyawan yang bekerja di PDAM, terlihat bahwa komposisi jumlah karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan D3 ke atas sangat kecil hanya 14,01% bila dibandingkan dengan jumlah pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan di bawah D3 sebesar 85,99%. Kondisi seperti menunjukkan bahwa kualitas karyawan masih rendah, dan Tingginya angka kebocoran air sudah barang tentu sangat berpengaruh terhadap efisiensi dari PDAM sendiri. Bagi masyarakat pelanggan kondisi ini jelas merugikan karena kuantitas, kualitas dan kontinuitas air bersih yang diperlukan dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka tidak sesuai dengan harapan, yang berarti mengurangi kepuasan mereka atas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sejuk.

Kata Kunci: Strategi, Pelanggan, PAD

Abstrack

The implementation of regional autonomy by giving broad, real and responsible authority to regions in a proportional manner is realized by regulating, distributing and utilizing national resources as well as balancing central and regional finances. Drinking water services in urban areas, PDAM Tirta Sejuk Gayo Les Regency carries out its operations according to company principles, namely efficiency and seeking profits, in order to meet the target of filling regional government coffers. The aim of this research is to understand the strategic issues of PDAM Tirta Sejuk and formulate management strategies that should be implemented in the era of autonomy in order to be able to increase the PAD of Gayo Lues Regency and to find out strategies for improving services to the community. This research method uses a qualitative descriptive approach. This research uses SWOT analysis. Conclusion Currently only 21% (10,500 connections) of Gayo Lues residents can

How to cite: Suryadi, Kelana, E. P., & Akadira, T. (2024). Strategi Pengelolaan PDAM Tirta Sejuk untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan PAD Kabupaten Gayo Lues. *Syntax Literate*. (9)4. <http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i4>

E-ISSN: 2548-1398

Published by: [Ridwan Institute](#)

enjoy clean water facilities from PDAM. This condition is still far from the national target which requires 60% of urban residents to be able to enjoy clean water facilities. Of all employees working at PDAM, it can be seen that the composition of the number of employees who have a D3 educational background or above is very small, only 14.01% when compared with the number of employees who have an educational background below D3 is 85.99%. Such conditions indicate that the quality of employees is still low, and the high number of water leaks certainly has a big impact on the efficiency of the PDAM itself. For the customer community, this condition is clearly detrimental because the quantity, quality and continuity of clean water needed to meet their daily needs does not meet expectations, which means reducing their satisfaction with the services provided by PDAM Tirta Sejuk

Keywords: Strategy, Customers, PAD

Pendahuluan

Pembangunan daerah pada dasarnya adalah upaya untuk : (a) mengembangkan kemampuan ekonomi daerah untuk menciptakan kesejahteraan dan memperbaiki kehidupan material secara adil dan merata; (b) meningkatkan kondisi kesehatan, pendidikan, perumahan, dan kesempatan kerja; (c) mendorong penegakan hak-hak asasi manusia, kebebasan politik dan demokrasi; (d) mengembangkan peradaban dan (e) meningkatkan kesadaran perlunya pembangunan berkelanjutan (Sofian et al., 2006). Melihat pentingnya pembangunan daerah bagi pembangunan yang berkelanjutan, UU No. 22 Tahun 1999 saat ini sudah mengalami perubahan menjadi UU No. 23 Tahun 2014, sebagaimana tertulis di dalam konsiderannya memandang perlu menyelenggarakan otonomi daerah dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional serta perimbangan keuangan pusat dan daerah (Hayati, 2015).

Keuangan menjadi salah satu faktor pendukung pelaksanaan otonomi daerah, dimana sumber pendapatan daerah adalah terdiri dari: pendapatan asli daerah, yang terdiri dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah lainnya yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan daerah yang sah (Yuan & Suprobowati, 2022). Disamping pendapatan asli daerah, daerah juga mendapat dana perimbangan berupa dana alokasi umum yang bersifat *block grant*, dan dana alokasi khusus yang bersifat *spesifik grant* dan pinjaman daerah (Warsito et al., 2014).

Kemampuan keuangan daerah dapat dilihat dari struktur APBD, dimana kontribusi PAD masih relatif kecil terhadap total penerimaan daerah, sebaliknya bagian penerimaan pembangunan dan pendapatan terbesar daerah berasal dari pos pendapatan yang berasal dari pemerintah dan atau instansi yang lebih tinggi (Laurens et al., 2017). Kabupaten Gayo Lues juga berada dalam kondisi yang seperti ini. Karena dari struktur APBD selama ini menunjukkan bahwa proporsi terbesar terhadap total penerimaan daerah adalah berasal dari sumbangan/bantuan pemerintah pusat. PAD Kabupaten Gayo Lues hanya mampu memberikan kontribusi terhadap APBK dalam lima tahun terakhir ini sebesar 1,3 persen. Hal ini terlihat dari tabel berikut, yang menggambarkan kontribusi PAD terhadap APBD.

Tabel 1. Kontribusi PAD terhadap APBK

No	Tahun Anggaran	PAD	APBD	%
1.	2017	60.312.455,60	981.737.098.947,17	
	2018	48.758.464,13	872.242.666.102,85	

No	Tahun Anggaran	PAD	APBD	%
	2019	51.416.297,41	997.301.204.353,29	
	2020	58.440.412,70	922.032.643.854,40	
	2021	40.813.777,91	865.796.574.657,60	

Sumber: Dinas Keuangan Kab. Gayo Lues, diolah

Kondisi lainnya yang dirasa akan menyulitkan Pemerintah Kabupaten Gayo Lues dalam melaksanakan otonomi daerah dan tugas-tugas pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat adalah, Penerimaan Dana Alokasi Umum (DAU), dari tahun ke tahun tidak begitu besar, apalagi dunia umumnya dan Indonesia khususnya mengalami covid-19. Seperti yang terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel. 2 Distribusi Penerimaan Dana DAU

No	Daerah	Besarnya Dana Yang Diterima (dalam miliar Rupiah)
1.	Kabupaten Gayo Lues	
	Tahun 2017	462.943.021.000,00
	Tahun 2018	462.943.021.000,00
	Tahun 2019	472.230.875.000,00
	Tahun 2020	423.662.731.000,00
	Tahun 2021	419.760.894.000,00

Sumber : Lampiran Kepres Tahun 2018 – 2022

Menurut Gani (2020) peranan dana sangat menentukan keberhasilan pembangunan daerah disamping itu yang tidak kalah pentingnya adalah kesiapan SDM dalam mengelolanya. Memang peranan dana saja tidak cukup untuk menilai suatu daerah mampu atau tidak dalam melaksanakan otonomi daerah, melainkan ada beberapa indikator lainnya yang telah dikembangkan Kementerian Dalam Negeri. Indikator untuk mengukur kemampuan daerah dalam melaksanakan otonomi daerah yaitu: kelembagaan, kepegawaian, peralatan, partisipasi masyarakat, organisasi dan administrasi, ekonomi daerah serta demografi (Atrianingsi & Fitri, 2022). Akan tetapi bagi daerah ketercukupan dana akan sangat menentukan keberhasilan pembangunan daerah (Winarto, 2017). Untuk itu Pemerintah Kabupaten Gayo Lues pun melakukan berbagai upaya dan terobosan dalam meningkatkan PAD-nya (Prasetyawati, 2018).

Salah satu sumber dana untuk mendukung keuangan daerah adalah hasil perusahaan milik daerah (Rizkiano et al., 2011). Sebagaimana diketahui bahwa tugas dan peranan BUMD adalah mendorong kegiatan ekonomi daerah, menciptakan kesempatan kerja, menyediakan jasa pelayanan sosial dan memberikan kontribusi bagi PAD (Hernoko, 2012). Kalau saja pemerintah daerah mampu mengelola secara profesional tidak tertutup kemungkinan BUMD merupakan sumber pendapatan daerah yang sangat potensial (Hasan, 2018).

Akan tetapi perlu diingat kembali oleh daerah bahwa otonomi daerah semata-mata adalah untuk mensejahterakan masyarakat, dan memberdayakan masyarakat, bukan makin membebani masyarakat dengan berbagai pajak, retribusi dan kenaikan tarif pelayanan, yang diperuntukkan bagi kepentingan kas pemerintah daerah dalam mengejar target PAD (Umam et al., 2016). Badan usaha milik daerah di era otonomi masih menjadi tumpuan harapan kepala daerah untuk mengisi kas pemerintah daerah, tetapi penerimaan dari sumber ini tidak menggembirakan. Kondisi ini juga dialami oleh Pemerintah

Kabupaten Gayo Lues, sebagaimana terlihat pada tabel persentase kontribusi komponen PAD berikut ini:

Tabel 3. Persentase Komponen PAD Terhadap PAD

No	Komponen PAD	2017	2018	2019	2020	2021
1.	Pajak Daerah	5.433.785.265,80	6.144.707.294,00	6.978.714.035,00	5.904.228.419,00	7.877.737.919,00
2.	Retribusi Daerah	22.296.472.033,00	1.427.456.490,00	1.719.285.047,00	1.019.816.159,00	1.254.803.190,00
3.	Laba PDAM					
4.	Lain-lain PAD yang sah	29.059.597.687,07	37.413.121.643,18	38.730.171.543,47	47.238.311.427,14	50.766.700.985,48
	Jumlah	100%	100%	100%	100%	100%

Sumber: Dinas Keuangan Kab. Gayo Lues, diolah

Dari tabel *time series* di atas terlihat bahwa begitu kecilnya kontribusi laba BUMD terhadap PAD Kabupaten Gayo Lues dan PDAM Tirta Sejuk hanya memberikan kontribusi sebesar rata-rata 0,73% dalam lima tahun terakhir. Muncul pertanyaan mengapa keadaan seperti ini terjadi pada BUMD, sedangkan begitu banyak peluang strategis yang dimiliki oleh BUMD diantaranya yaitu memiliki *captive market* yang besar, memiliki akses yang luas, baik ke bawah maupun ke atas sehingga dapat memperoleh informasi kebijakan pemerintah dan peluang usaha lebih dini dibandingkan swasta dan BUMD memiliki *bargaining power* yang kuat karena kepemilikannya di tangan Pemerintah Daerah (Putra et al., 2021).

Sebagai perusahaan daerah yang memberikan jasa pelayanan air minum di perkotaan, PDAM menjalankan operasinya dengan prinsip-prinsip perusahaan, yaitu efisiensi dan mengusahakan keuntungan, guna memenuhi target mengisi kas pemerintah daerah (Nurwanda, 2019). Dilain pihak, PDAM juga dituntut untuk berfungsi sosial dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih, menunjang perkembangan dunia usaha dan perekonomian masyarakat, menunjang percepatan pembangunan di daerah yang pada akhirnya dapat mensejahterakan masyarakat. Dua dimensi yang berbeda tentang keberadaan BUMD dalam hal ini PDAM Tirta Sejuk, hendaknya dapat dipadukan secara berimbang, walaupun sulit untuk dilaksanakan. Berangkat dari hal tersebut, penelitian ini mencoba untuk memberikan beberapa usulan strategi pengelolaan yang sebaiknya dilakukan oleh PDAM Tirta Sejuk Kabupaten Gayo Lues di era otonomi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif pada hakekatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya (Nasution, 2020)(Sugiyono, 2013). Sedangkan pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini merupakan suatu usaha pemecahan masalah dengan cara membandingkan gejala-gejala yang ditemukan, mengadakan klasifikasi gejala-gejala, dan menetapkan pengaruh antara gejala-gejala yang ditemukan (Singarimbun, 1989).

Pendekatan metode penelitian ini digunakan untuk mengetahui studi Strategi Pdam Tirta sejuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat kasusnya adalah menggambarkan kinerja pengelolaan pdam sejuk kabupaten gayo Lues.

Hasil dan Pembahasan

Melalui alat analisis SWOT akan digambarkan analisis kondisi lingkungan internal dan eksternal, yang merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan PDAM Tirta Sejuk Kabupaten Gayo Lues.

Analisis Kondisi Internal

Analisis terhadap kondisi internal PDAM dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan internal yang menjadi kendala bagi PDAM dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan kekuatan internal yang dimiliki perusahaan yang menjadi aset bagi PDAM dalam mengurangi maupun menghilangkan kelemahan yang ada dan sekaligus menjadi pendorong tercapainya tujuan PDAM Tirta Sejuk Kabupaten Gayo Lues. Berikut hasil analisis SWOT pendorong tercapainya tujuan PDAM Tirta Sejuk Kabupaten Gayo Lues.

1. Kekuatan

- a. Kejelasan Visi Misi
visi dari PDAM Tirta Sejuk adalah “Menjaga Kehidupan, Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Pelayanan Air Bersih Yang Profesional”. Sejalan dengan visi tersebut, misi PDAM Tirta Sejuk Kabupaten Gayo Lues lebih mengekspresikan upaya pencapaian visi tersebut dengan produk-produk berupa: (1) Peningkatan cakupan pelayanan dari 21% menjadi 60%. (2) Peningkatan kapasitas produksi terpasang menjadi 600 liter per detik, dengan pembangunan instalasi pengolahan air Sungai Nelas. Dan (3) Penambahan sambungan baru sebanyak 21.000 sambungan, guna pemerataan pelayanan air bersih kepada masyarakat di Kabupaten Gayo Lues. (sumber: Corporate Plan PDAM Tirta Sejuk)
- b. Bidang Organisasi dan Personalia
 - 1) Struktur Organisasi Yang Lengkap
Aspek ini dinilai sebagai kekuatan internal PDAM, karena selain telah memenuhi persyaratan legalitas, yaitu telah disahkan oleh badan pengawas, struktur organisasi yang diterapkan juga memenuhi keperluan pengendalian intern, dimana telah dilakukan pemisahan fungsi operasi, fungsi pencatatan dan fungsi penyimpanan. (Sumber: Corporate Plan PDAM Tirta Sejuk)
 - 2) Kuantitas Karyawan Yang Memadai
Bila dibandingkan dengan jumlah pelanggan yang dilayani yaitu sebanyak 10.500 sambungan, ratio antara jumlah pegawai per. 1000 sambungan adalah 10 (sepuluh). Dengan mengacu pada standar penilaian yang dikeluarkan oleh Departemen Dalam Negeri yaitu Kepmendagri No. 690.900-327 Tahun 1994 tentang Pedoman Penelitian dan Peningkatan Kinerja Keuangan PDAM. Maka dengan nilai rasio 10 (sepuluh) berada pada posisi yang sehat. (Sumber: Profil PDAM Tirta Sejuk Kabupaten Gayo Lues).
- c. Bidang Operasional Administrasi dan Keuangan
 - 1) Peralatan Kerja Kantor Yang Memadai
Secara bertahap telah dilaksanakan komputerisasi untuk beberapa kegiatan, dan diharapkan melalui program komputerisasi tersebut kegiatan yang dilaksanakan akan menjadi semakin baik, dalam artian akan semakin cepat memberikan pelayanan dengan hasil yang akurat. (sumber: Data Inventaris Peralatan Kantor PDAM Tirta Sejuk)

- 2) Sistem dan Prosedur Pencatatan Akuntansi Yang Benar
Hal lain yang cukup membantu dalam praktek pencatatan adalah dilakukannya komputerisasi untuk sistem pembukuan, sehingga kebenaran pencatatan lebih dapat diandalkan dan dapat diselesaikan dalam waktu yang tepat. Selain membantu dalam praktek pencatatan, komputerisasi ini cukup membantu dalam pengambilan data yang diperlukan untuk berbagi kebutuhan, khususnya untuk dasar pengambilan keputusan. (sumber: Bagian Keuangan PDAM Tirta Sejuk)
- 3) Sistem Laporan Yang Baik
Keseluruhan laporan telah disusun dan didistribusikan sesuai dengan prosedur yang telah dirumuskan dan ditetapkan. Dalam hal ini adalah bahwa laporan telah disusun dengan jadwal yang telah ditetapkan dan data yang tersaji dalam laporan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. (Sumber: Bagian Keuangan PDAM Tirta Sejuk)
- 4) Pengelolaan Kas Yang Sehat
Dalam pengelolaan dana kas kecil, manajemen perusahaan masih harus menetapkan batasan jenis pengeluaran secara tegas untuk menghindari penggunaan dana kas kecil guna menutup keperluan yang seharusnya dapat diorganisir pemenuhannya melalui dana kas besar. (Sumber : Bagian Keuangan PDAM Tirta Sejuk).

2. Kelemahan

- a. Bidang Sumber Daya Manusia
 - 1) Kualitas Karyawan Masih Rendah
 - (a) Dari seluruh karyawan yang bekerja di PDAM, terlihat bahwa komposisi jumlah karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan D3 ke atas sangat kecil hanya 14,01% bila dibandingkan dengan jumlah pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan di bawah D3 sebesar 85,99%. Kondisi seperti menunjukkan bahwa kualitas karyawan masih rendah. Tabel berikut ini akan memperlihatkan komposisi karyawan yang bekerja di PDAM.

Tabel 4. Komposisi Karyawan PDAM Tirta Sejuk Kabupaten Gayo Lues

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai	Persentase
1.	SD - SMTP	6	14,95 %
2.	SMTA	33	71,02 %
3.	D3	1	1,0 %
4.	S1	13	9,34 %
5.	S2	1	1.0 %
	Jumlah	55	100%

Sumber: Bagian Umum PDAM Tirta Sejuk, diolah

- (b) Kurang berjalannya sebagian prosedur administrasi dan keuangan, tersendatnya pelayanan kepada pelanggan baik secara teknis maupun administratif, sebagiannya disebabkan oleh lemahnya kualitas karyawan.
 - (c) Tidak jarang rencana ataupun program yang telah disusun tidak dapat direalisasikan karena kekurangmampuan sebagian pegawai dalam menjabarkan rencana tersebut dalam rencana kerja terinci (*detailed work plan*)
- 2) Koordinasi Kerja Yang Belum Berjalan Dengan Baik

- 1) Pada beberapa prosedur kegiatan, arus dokumen yang berfungsi sebagai media komunikasi dalam penyajian informasi dalam penyajian informasi dari bagian yang satu ke bagian lainnya, tidak berjalan sesuai dengan sebagaimana mestinya.
 - 2) Bagian yang menerima informasi mengenai suatu permasalahan tidak memberikan tanggapan yang semestinya, sehingga masalah yang ada tidak pernah dapat diselesaikan.
- b. Kondisi Bidang Keuangan Yang Kurang Sehat
- Dalam menilai kondisi kinerja bidang keuangan PDAM Tirta Sejuk, digunakan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 690.900-327 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penilaian dan Pemantauan Kinerja Keuangan Perusahaan Daerah Air Minum. Berikut Indikatornya:
- 1) Pengeluaran Operasional Per Meter Kubik Air Yang Terjual
PDAM Tirta Sejuk mengeluarkan biaya terlalu banyak untuk air yang dijual kepada pelanggan. Sampai dengan bulan Desember 2022 jumlah pengeluaran operasional sebesar Rp. 1.228.616.625,- sedangkan jumlah air yang terjual sebanyak 2.014.587 M3, sehingga setiap kubik meter air yang terjual memerlukan pengeluaran operasional sebesar Rp. 610.
 - 2) *Working ratio*
perusahaan mengeluarkan biaya terlalu banyak untuk setiap rupiah pendapatan yang diperoleh. Ratio yang diperoleh dari indikator ini adalah sebesar 81%, artinya jumlah seluruh pengeluaran operasional sebesar 81% dari total pendapatan operasional.
 - 3) Kebocoran air
Tingkat kebocoran air yang terjadi di perusahaan di atas standar kebocoran yang ditetapkan yakni 20 %. Sedangkan angka kebocoran air di PDAM Tirta Sejuk mencapai 49 %. Sehingga kinerja PDAM Tirta Sejuk sangat tidak efisien. (Sumber: Laporan Kesehatan Perusahaan Tahun 2022)
- c. Kondisi Pipa Produksi, Transmisi dan Distribusi Yang Belum Baik
- PDAM Tirta Sejuk mempunyai 4 (empat) unit instalasi pengolahan air di Desa Rikit Gaib. Pompa intake pada masing-masing unit pengolahan ini berjalan terus-menerus selama 24 jam tanpa ada penggantian pompa karena pompa cadangan yang ada dalam kondisi rusak. Sehingga keandalan penyediaan air bersih untuk pelanggan akan berkurang bila ada pompa intake yang rusak. Berikut indikatornya:
- 1) Kondisi Fisik Pipa Transmisi dan Distribusi
Kondisi fisik pipa secara langsung tidak dapat diketahui karena semua rata-rata berada dalam tanah, tetapi dari kinerja yang dihasilkan, seperti tingginya angka kebocoran sampai dengan 49 %, tidak meratanya distribusi air dan sulitnya dilakukan penambahan pelanggan baru, adalah merupakan salah satu indikator kurang baiknya kondisi fisik pipa.
 - 2) Tingkat Kehilangan Air
 - a. Tingkat kehilangan air di PDAM Tirta Sejuk cukup tinggi, dimana selama tahun 2022 tingkat kehilangan rata-rata sebesar 32%. Tingkat kehilangan air terbesar pada tahun tersebut terjadi pada bulan April, yaitu sebesar 59% dan terendah terjadi pada bulan Oktober sebesar

14%. Tingginya tingkat kehilangan air di jaringan distribusi PDAM Tirta Sejuk, utamanya disebabkan oleh berbagai faktor antara lain:

(a) Faktor Mutu Pemasangan Pipa

Kemampuan pihak ketiga PDAM dan proyek dalam pemasangan pipa masih kurang sehingga hasil pemasangan pipa masih banyak terjadi kebocoran. Terjadinya hal ini disebabkan dua hal yaitu, pertama disebabkan oleh tingkat kemampuan kontraktor dalam pemasangan pipa masih kurang dan yang kedua mekanisme pengawasan kualitas pekerjaan pemasangan masih lemah.

(b) Faktor Kualitas Bahan Pipa

cara pemasangan yang kurang baik, faktor lain yang menyebabkan seringnya terjadi kebocoran adalah kualitas pengadaan bahan yang tidak standar (Sumber: Laporan Bagian Produksi)

d. Bidang Pemasaran dan Pelayanan Yang Masih Rendah

Analisis terhadap kondisi bidang pemasaran dan pelayanan, mencakup beberapa indikator berikut:

1) Cakupan Pelayanan

Biro Pusat Statistik Kabupaten Gayo Lues, pada tahun 2022 jumlah penduduk di Kabupaten Gayo Lues adalah sebanyak 263.396 jiwa dengan jumlah rumah tangga 51.145 KK. Dikaitkan dengan cakupan pelayanan yang dapat dicapai PDAM. Cakupan pelayanan terhadap penduduk adalah sebesar 21%. Dibandingkan dengan target cakupan pelayanan nasional, yaitu bahwa pada akhir pelita V jumlah penduduk perkotaan yang dapat memperoleh pelayanan air bersih melalui sistem perpipaan adalah sebanyak 60% dari total penduduk perkotaan, maka cakupan yang dicapai PDAM saat ini masih dibawah target.

2) Pemasaran Sambungan Baru

Aspek ini dinilai lemah karena pemasaran yang dilaksanakan belum direncanakan secara terpadu, maksudnya aspek lain yang diperlukan dalam memaksimalkan upaya pemasaran belum diperhitungkan secara akurat.

3) Pelayanan Pelanggan

Aspek ini masih dinilai lemah karena bila dilihat dari laporan pengaduan pelanggan yang ada penyelesaian/tindak lanjut dari pengaduan pelanggan, masih banyak yang berada di atas 1 (satu) minggu.

Analisis Faktor Eksternal

Analisis kondisi eksternal dimaksudkan untuk menganalisis kondisi di luar perusahaan yang secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi operasi perusahaan dan pada akhirnya akan ikut menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai sasaran yang telah ditentukan. Bentuk dari kondisi eksternal yang dianalisa adalah kondisi eksternal yang menjadi peluang dan atau ancaman bagi PDAM Tirta Sejuk Kabupaten Gayo Lues.

1. Peluang

a. Luasnya Cakupan Peluang

Aspek ini dinilai menjadi peluang bagi PDAM Tirta Sejuk karena wilayah untuk perluasan layanan masih terbuka lebar dan dilain pihak jumlah penduduk yang belum menjadi pelanggan PDAM relatif masih sangat banyak. Sesuai dengan

cakupan pelayanan yang dicapai saat ini baru sebesar 21%, dengan berpedoman pada cakupan pelayanan nasional sebesar 60 % maka peluang yang masih terbuka adalah sebesar 39%.

- b. **Kondisi Air Tanah Yang Kurang Memadai**
Pada sebagian besar wilayah di Kabupaten Gayo Lues, kadar kandungan zat besi pada air tanah/sumur dangkal cukup tinggi sehingga mengganggu optimalisasi pemanfaatannya, dan jangka panjangnya dikhawatirkan akan mengganggu kesehatan.
- c. **Tingginya Kesadaran Masyarakat Akan Manfaat Air Bersih**
pada hasil survai untuk keperluan penyusunan studi kelayakan dalam pengembangan sistem penyediaan air bersih PDAM Tirta Sejuk 21 Juni 2022, bahwa 62 % responden menghendaki untuk memiliki sambungan rumah.
- d. **Pembangunan Instalansi Air Sungai Nelas**
Pembangunan untuk pengembangan instalasi air bersih sebesar 400 liter/detik dengan memanfaatkan Sungai Blangkejeren Gayo Lues sebagai sumber air baku.
- e. **Pemberlakuan Undang-Undang No. 32 Tahun 2014**
PDAM Tirta Sejuk dengan diberlakukannya otonomi daerah maka memberikan peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat di Kabupaten Gayo Lues dan ikut serta mendorong kesejahteraan masyarakat dengan pemerataan produk air bersih yang ditawarkan, yang pada akhirnya dapat memacu pembangunan di Kabupaten Gayo Lues.

2. Ancaman

- a. **Kurangnya Alternatif Sumber Air Beku**
Sungai dengan karakteristik seperti tersebut sangat sensitif bila dilakukan perubahan di daerah tangkapan air. Maka dampaknya akan langsung terlihat pada badan air, baik kualitas maupun kuantitasnya.
- b. **Sarana Listrik Gayo Lues Yang Kurang Baik**
tidak kontinyunya kondisi persediaan energi listrik dari PLN di Kabupaten Gayo Lues, yang berupa seringnya terjadi pemutusan aliran listrik, yang secara langsung mempengaruhi proses produksi, transmisi dan distribusi air bersih kepada pelanggan. Akibatnya tidak hanya PDAM yang dirugikan tetapi yang lebih utama adalah pelanggan karena terhentinya aliran air bersih ke rumah-rumah dan pelayananpun kurang memuaskan.
- c. **Kurang Disiplinnya Masyarakat Dalam Membayar Rekening Air**
Faktor ini dinilai sebagai ancaman karena seperti misalnya pembayaran rekening air bulanan kurang optimal sehingga efisiensi penagihan bulanan atas rekening air relatif rendah, yang berkisar 60% - 70%. Ditambah lagi dengan sering terjadinya pencurian air dan perusakan meter air, yang kesemuanya cukup merugikan bagi PDAM.
- d. **Seringnya terjadi bencana Alama Gempa Bumi**
Mengingat kondisi wilayah Gayo Lues yang rawan gempa, maka aspek ini merupakan ancaman tersendiri bagi PDAM Tirta Sejuk Kabupaten Gayo Lues. Sebagaimana yang terjadi pada bulan Juni 2022 yang lalu, hampir 40% saluran transmisi dan distribusi PDAM mengalami kerusakan yang cukup parah. Yang merupakan beban tersendiri bagi PDAM dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat dalam perbaikan aset-aset yang rusak akibat gempa yang lalu merupakan pekerjaan rumah yang segera menuntut untuk diselesaikan.

Strategi Pengelolaan PDAM Tirta Sejuk Kabupaten Gayo Lues Sebagai Sumber PAD Di Era Otonomi

Dengan didasarkan pada hal-hal sebagai berikut ini :

1. Pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945, yang berbunyi: Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara, dan digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat.
2. Sebagaimana diketahui BUMN/BUMD memiliki dua dimensi, yakni sosial dan komersial yang harus dilaksanakan dalam waktu yang bersamaan yang secara umum dipandang sebagai sebagai dua fungsi yang berlawanan.
3. Mandat dari para stake holders, visi dan misi yang intinya menginginkan agar PDAM Tirta Sejuk Kabupaten Gayo Lues memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat Kabupaten Gayo Lues, efisiensi produksi dan menunjang percepatan pembangunan di daerah.
4. Hakikat dari otonomi daerah, yang berupa demokratisasi, penggalan potensi daerah, percepatan pembangunan dan peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan publik serta upaya kemakmuran dan pemberdayaan masyarakat.
5. Analisis dari kondisi lingkungan internal (kekuatan, kelemahan) dan kondisi lingkungan eksternal (peluang, ancaman) terhadap PDAM Tirta Sejuk Kabupaten Gayo Lues.

Mengembangkan Pemasaran Pemasaran dan Memperluas Cakupan Pelanggan

Saat ini kapasitas produksi terpasang sebesar 200 liter per detik mampu melayani 10.500 pelanggan. Dengan dibangunnya instalasi Sungai Blangkejeren dengan kapasitas terpasang 400 liter perdetik, maka masyarakat yang dapat dilayani instalasi tersebut adalah sebanyak 21.000 sambungan.

Meningkatkan SDM Guna Mengoptimalkan Manajemen operasi dan Meningkatkan Kualitas Layanan

Kemampuan penyelesaian pelayanan pengaduan pelanggan masih sangat rendah 21% dari 216 pengaduan per bulan, efisiensi perusahaan yang rendah yang tercermin dalam pengeluaran operasional yang tidak sebanding dengan pendapatan yang diperoleh, working ratio sebesar 81%, serta masih tingginya angka kebocoran air mencapai 49%.

Menekan Tingkat Kebocoran Air, Dalam Proses Produksi, Transmisi dan Distribusi

Metode dalam menerapkan strategi menekan tingkat kebocoran dalam proses produksi, transmisi dan distribusi adalah:

1. Melakukan metode kontrol tekanan, yang merupakan suatu metode yang secara langsung dapat mendeteksi kebocoran yang terjadi, tetapi dimaksudkan dengan mengurangi tekanan agar dapat menurunkan debit air yang keluar lewat lubang kebocoran.
2. Pengendalian kebocoran secara pasif, metode yang dilaksanakan dengan hanya memperbaiki tempat-tempat bocor yang jelas terlihat.
3. Sounding secara teratur, yaitu cara pengendalian yang dilakukan secara teratur untuk menentukan sumber kebocoran dengan memantau suara secara langsung pada stop cock, hydrant dan valve, serta peralatan lainnya pada sistem distribusi.
4. Pengukuran wilayah, metode yang dilakukan dengan cara memasang meter distrik pada titik distribusi yang strategis dengan jumlah sambungan 2000-5000

sambungan, dan kemudian dilakukan pembacaan secara teratur. Hasil pembacaan digunakan untuk menentukan angka kebocoran.

5. Pengukuran waste, yaitu metode pengendalian/penentuan kebocoran yang dilakukan dengan cara membagi sistem distribusi menjadi beberapa wilayah yang terdiri dari 500-3000 persil. Wilayah-wilayah ini diisolasi dan dilayani oleh satu meter yang mampu mengukur dan mencatat debit kecil yang terjadi selama aliran minimum (malam hari). Jika aliran minimum pada malam hari diwilayah tersebut meningkat di atas level yang telah diidentifikasi sebelumnya, maka daerah tersebut terjadi kebocoran.
6. Satu hal yang tidak boleh diabaikan adalah perlunya keandalan PDAM dalam melayani masyarakat yang diperlihatkan melalui kecepatan pelayanan dalam menanggulangi dan merehabilitasi perbaikan kebocoran. Untuk itu harus ada kerjasama sama yang baik antara PDAM dengan masyarakat pelanggannya, yang diwujudkan dengan rasa tanggung jawab dan saling memiliki terhadap sarana dan fasilitas publik.

Kesimpulan

Saat ini, hanya 21% atau sekitar 10.500 penduduk Gayo Lues yang dapat mengakses fasilitas air bersih dari PDAM, yang jauh di bawah target nasional sebesar 60% untuk penduduk perkotaan. Selain itu, data menunjukkan bahwa hanya 14,01% dari total karyawan PDAM memiliki latar belakang pendidikan D3 ke atas, sementara 85,99% lainnya memiliki pendidikan di bawah D3, mengindikasikan rendahnya kualitas tenaga kerja. Tingginya tingkat kebocoran air juga berdampak pada efisiensi PDAM dan merugikan masyarakat pelanggan karena tidak dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka secara memadai, yang pada gilirannya mengurangi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sejuk.

BIBLIOGRAFI

- Atrianingsi, A., & Fitri, A. M. I. (2022). Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Maros. *Jurnal Justitia: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 8(4), 899–911.
- Gani, D. A. P., Djaenuri, H. M. A., & Ilham, M. (2020). Efektivitas Badan Usaha Milik Desa dalam Mewujudkan Desa Mandiri di Kecamatan Selat Nasik Kabupaten Belitung Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *Sciences*, 21(1), 33–41.
- Hasan, S. (2018). Model Komunikasi Pada Program CSR Pemberdayaan Wirausaha Muda Perusahaan Migas. *Interdisciplinary Journal of Communication*, 3(1), 59–82.
- Hayati, T. (2015). *Era Baru Hukum Pertambangan: Di Bawah Rezim UU No. 4 Tahun 2009*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Hernoko, S. (2012). Evaluasi Kinerja Keuangan Perusahaan Daerah Air Minum (Studi Kasus PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo). *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 4(3), 169–178.
- Laurens, L., Berwulo, D., Masinambow, V. A. J., Wauran, P. C., Laurens, L., & Berwulo, D. (2017). Analisis Pendapatan Asli Daerah Kota Jayapura. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 17(01), 23.
- Nasution, A. A. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Desain Produk, Dan Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Xpander (Studi

- Kasus PT. Nusantara Berlian Motor Medan). *Jurnal Ilmiah Simantek*, 4(3), 158–166.
- Nurwanda, A. (2019). Implementasi Pengawasan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai (Studi Analisis BUMD PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 34–48.
- Prasetyawati, S. E. (2018). Implementasi Pasal 3 Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 02 Tahun 2012 Tentang Pajak Daerah. *Pranata Hukum*, 13(1).
- Putra, R. D., Mulyana, N., & Atika, D. (2021). Platform Digital Berbasis Giropos: Inovasi Pelayanan Publik Di Masa Covid-19 (Studi Di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandar Lampung). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 3(3), 361–376.
- Rizkiano, A., SBM, N., & Nugroho, S. B. M. (2011). *Pengukuran Tingkat Kemampuan Keuangan Daerah Dalam Mendukung Pelaksanaan Otonomi Daerah Periode 2004-2008 di Kota Salatiga*. Universitas Diponegoro.
- Singarimbun, M. (1989). Rumah Adat Karo dan Perubahan Sosial. *Humaniora*, 1.
- Sofian, S., Tayles, M., & Pike, R. (2006). The implications of intellectual capital on performance measurement and corporate performance. *Jurnal Kemanusiaan*, 8.
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian manajemen. *Bandung: Alfabeta, CV*.
- Umam, H., Sjafari, A., & Listyaningsih, L. (2016). *Manajemen Parkir di Kota Serang*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Warsito, A. B., Yusup, M., & Yulianto, Y. (2014). Kajian Yii Framework dalam Pengembangan Website Perguruan Tinggi. *Creative Communication and Innovative Technology Journal*, 7(3), 437–451.
- Winarto, B. (2017). *Peranan Bumdes “Mandiri” Dalam Meningkatkan Ekonomi Masyarakat Desa Joho, Kecamatan Purwantoro*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Yuan, L. A. P., & Suprobowati, G. D. (2022). Analisis Penyusunan UU Cipta Kerja Dalam Kaitannya Dengan UU No. 12 Tahun 2011 dan Putusan MK Nomor 91/PUU-XVIII/2020. *Sovereignty*, 1(3), 530–538.

Copyright holder:

Suryadi, Edy Putra Kelana, Tora Akadira (2024)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

