

STRATEGI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA TUAH BENUA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KOTA SANGATTA

Juslina¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana strategi dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kota Sangatta, serta untuk melihat hasil yang dicapai dengan strategi yang sudah ditetapkan dan dijalankan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua.

Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variabel yang diteliti. Analisis data model interaktif dari Milles dan Huberman, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyerderhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dijalankan oleh PDAM Tirta Tuah Benua dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kota Sangatta yaitu meliputi Peningkatan Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas pelayanan, Penurunan Tingkat Kehilangan Air, Peningkatan dan Pengembangan Cakupan Pelayanan, Penyesuaian Tarif Air Minum (FCR) serta Peningkatan Profesionalisme SDM. PDAM Tirta Tuah Benua secara keseluruhan telah mengoptimalkan pada setiap pelaksanaannya, terbukti dengan adanya upaya-upaya yang dilakukan melalui program kerja dan kegiatan yang telah dilaksanakan baik berupa pelatihan-pelatihan dalam peningkatan SDM maupun pembenahan dalam peningkatan kualitas pelayanan PDAM, walaupun dalam pelaksanaannya PDAM Tirta Tuah Benua masih memiliki berbagai kendala dari segi pelayanannya. Hal ini dikarenakan oleh beberapa faktor, seperti faktor curah hujan, air baku dan lingkungan eksternal. PDAM Tirta Tuah Benua saat ini lebih fokus terhadap pembenahan Internal PDAM.

Kata Kunci: Strategi, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Pelayanan.

Pendahuluan

Air menyangkut hajat hidup orang banyak maka menjadi tugas bagi Negara untuk menyediakan-nya, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 3 yaitu: “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air pasal 5 disebutkan bahwa “Negara menjamin hak setiap

¹ Mahasiswi Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: juslinagovernment@gmail.com

orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kebutuhannya yang sehat, bersih dan produktif". Artinya bahwa air harus dikelola agar senantiasa tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik pada waktu sekarang maupun yang akan datang mengingat ketersediaan air yang cenderung menurun dan kebutuhan air yang semakin meningkat.

Air bersih yang sehat, berkualitas dan kontinu mengalir sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena dengan air bersih yang sehat dan berkualitas serta kontinu mengalir akan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat itu sendiri. Sebagai bentuk tanggung jawab negara mengenai pengelolaan sumber daya air maka pemerintah pusat mendelegasikan sebagian kewenangannya kepada pemerintah daerah (Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 pasal 18). Kemudian pemerintah daerah Kabupaten/Kota membentuk perusahaan daerah air minum di wilayahnya masing-masing sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dapat memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat, mengingat salah satu fungsi pemerintah yaitu pelayanan.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Buah Benua merupakan satu-satunya perusahaan daerah yang memonopoli produksi air minum secara massal di wilayah Kabupaten Kutai Timur. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 5 Tahun 2010 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kutai Timur, PDAM Tirta Buah Benua merupakan salah satu perusahaan yang berstatus Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang menyelenggarakan pelayanan umum atau jasa dalam hal pemenuhan kebutuhan air bersih kepada masyarakat.

Masyarakat atau pelanggan yang dimaksud dalam penulisan ini adalah masyarakat yang berada di wilayah Kota Sangatta yang luas wilayahnya 1.406,41 km² dengan jumlah penduduk mencapai 161.368 jiwa. Kendala dalam pelayanan PDAM Tirta Buah Benua salah satunya yaitu pendistribusian air belum dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat di Kota Sangatta, sebagian besar masyarakat di Kota Sangatta masih mengalami kesulitan untuk mendapatkan air bersih. Saat ini, penyediaan kebutuhan air bersih yang diberikan oleh PDAM Tirta Buah Benua belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan yang ada dan belum menjangkau seluruh bagian wilayah Kabupaten Kutai Timur terutama Kota Sangatta sebagai Ibukota Kabupaten yang memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi terhadap pelayanan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Tirta Buah Benua.

Hambatan lainnya juga disebabkan oleh cakupan pelayanan dan kualitas air yang rendah, debit air yang mengalami fluktuasi, tingkat kehilangan air yang cukup tinggi hingga tarif air yang belum *full cost recovery (FCR)*. Menurut Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPSPAM) PDAM Tirta Buah Benua Kutai Timur dinyatakan sehat dari tahun 2013 namun menurut Permendagri Nomor 2 Tahun 1998 PDAM belum sehat dikarenakan tarif yang ada saat ini belum *full cost recovery* dalam artian tarif air PDAM masih dibawah

Harga Pokok Produksi (HPP). Artinya biaya produksi lebih mahal dari pada biaya penjualan air, hal tersebut menyebabkan PDAM Tirta Tuah Benua tidak efisien.

Selain memiliki kendala-kendala dalam usaha pemenuhan kebutuhan air bersih ke masyarakat PDAM Tirta Tuah Benua juga memiliki beberapa peluang. Adanya dukungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Timur baik dalam bentuk peraturan Perundang-undangan, Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), maupun dukungan kenaikan tarif dasar air dari pemerintah daerah merupakan peluang yang dimiliki PDAM Tirta Tuah Benua. Hal-hal itulah yang menjadi penunjang pemenuhan kebutuhan air bersih oleh PDAM Tirta Tuah Benua kepada masyarakat.

Maka dari itu untuk merespon keadaan tersebut PDAM Tirta Tuah Benua dituntut untuk dapat melaksanakan strategi yang tepat berdasarkan rencana strategis PDAM Tirta Tuah Benua berupa program kerja dan kegiatan sehingga dapat meningkatkan pelayanan air bersih yang berkualitas dengan kuantitas yang cukup dan kontinuitas pengaliran 24 jam setiap hari.

Kerangka Dasar Teori

Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani *strategia* yang diartikan sebagai “*The art of the general*” atau seni seorang panglima yang biasanya digunakan dalam peperangan. Dewasa ini istilah atau konsep strategi sudah digunakan oleh semua jenis organisasi termasuk ilmu ekonomi, pemerintahan, maupun bidang lainnya dan ide-ide pokok yang terdapat dalam pengertian semula tetap dipertahankan hanya saja aplikasinya disesuaikan dengan jenis organisasi yang menerapkannya.

Menurut Chandler dalam Rangkuti (2008:3) “Strategi adalah alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya”.

J L Thompson dalam Oliver (2001:2) mendefinisikan strategi sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir: “Hasil akhir menyangkut tujuan dan sasaran organisasi”. Ada strategi yang luas untuk keseluruhan organisasi dan strategi kompetitif untuk masing-masing aktivitas. Sementara itu, strategi fungsional mendorong secara langsung strategi kompetitif.

Definisi lain juga disampaikan oleh Bryson dalam Kurniawan (2005:30), strategi adalah salah satu cara untuk membantu organisasi mengatasi lingkungan yang selalu berubah serta membantu organisasi memecahkan masalah terpenting yang mereka hadapi. Dengan strategi, organisasi dapat membangun kekuatan dan mengambil keuntungan dari peluang, sembari mengatasi dan meminimalkan kelemahan dan ancaman dari luar.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Strategi adalah faktor pengkoordinasi, prinsip yang menjadi penuntun, ide utama dan pemikiran dibalik program taktis. Singkatnya, strategi adalah cara bagaimana

perusahaan akan mencapai tujuan dan taktik apa yang akan perusahaan gunakan untuk mencapai tujuan utama dari sebuah organisasi secara efektif.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Buah Benua

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu instansi pemerintah berbentuk BUMD yang menyelenggarakan pelayanan umum atau jasa dalam hal pemenuhan kebutuhan air bersih. Tujuan didirikannya PDAM adalah untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat dengan mengutamakan pemerataan pelayanan, persyaratan kesehatan, membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah.

PDAM Tirta Buah Benua menurut Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 05 Tahun 2011 merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengelolaan air minum di wilayah Kabupaten Kutai Timur untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, ekonomi, kesehatan dan pelayanan umum. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) harus sesuai standar yang ditetapkan berdasarkan kuantitas, kualitas, kontinuitas atau pelayanan prima.

Pelayanan

Menurut Moenir (2014:26) dalam buku Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia mendefinisikan pelayanan sebagai “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sampara dalam sinambela (2008:5) berpendapat bahwa “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Lebih lanjut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kemudian dipertegas kembali oleh Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, menguatkan teori yang ada bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan

masyarakat. Dengan demikian, pemerintah sebagai penyelenggara Negara harus dapat memenuhi Kebutuhan masyarakat secara menyeluruh melalui pemberian pelayanan yang berkualitas, salah satunya pemenuhan kebutuhan akan air bersih, agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua dalam Meningkatkan Pelayanan

Strategi yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua dalam meningkatkan pelayanan adalah suatu cara dan upaya yang dilakukan oleh PDAM Tirta Tuah Benua dalam meningkatkan pelayanan air bersih yang sehat dan berkualitas serta kontinu kepada masyarakat. Strategi PDAM Tirta Tuah Benua diantaranya meliputi Peningkatan kualitas, kuantitas & kontinuitas pelayanan, Penurunan tingkat kehilangan air, Peningkatan dan pengembangan cakupan pelayanan, Penyesuaian tarif air minum, dan Peningkatan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM).

Metode Penelitian

Artikel ini menggunakan data-data dari penelitian lapangan yang penulis lakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua Kutai Timur dengan sumber data ditentukan menggunakan Teknik *Purposive Sampling* serta teknik pengumpulan data berupa Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yang terdiri dari Observasi, Wawancara dan Penelitian Dokumen. Data-data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu mendeskripsikan/menjelaskan suatu keadaan dengan bersumber pada fakta-fakta dalam memperoleh gambaran yang lengkap mengenai strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kota Sangatta.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kota Sangatta

Berikut akan penulis paparkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Dari data-data yang telah didapatkan dan dikumpulkan melalui hasil wawancara dan dokumentasi lapangan, kemudian akan dibahas sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun fokus penelitian yang akan dibahas Pertama yakni Peningkatan Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas pelayanan, Kedua Penurunan Tingkat Kehilangan air, Ketiga Peningkatan dan Pengembangan Cakupan Pelayanan, Keempat Penyesuaian Tarif air Minum dan yang terakhir adalah Peningkatan Profesionalisme SDM.

Untuk mengetahui bagaimana strategi dan upaya PDAM Tirta Tuah Benua dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, penulis akan melakukan pembahasan berdasarkan Rencana Strategis (Renstra) dan Program Kerja yang

tertuang dalam *Corporate Plan* PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur Tahun 2012-2016.

Tabel 4.11
Tujuan dan Sasaran Strategis

No.	Tujuan	Sasaran Strategis
1.	Menyediakan air minum yang berkualitas dengan kuantitas yang cukup dan kontinuitas pengaliran 24 jam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatnya Kualitas air yang diterima pelanggan 2. Meningkatnya Kuantitas air 3. Meningkatnya Kontinuitas aliran air
2.	Menurunkan Kehilangan air hingga maksimal 20%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurunnya tingkat kehilangan air
3.	Meningkatkan cakupan pelayanan di wilayah perkotaan hingga 80% dan di wilayah pedesaan hingga 60%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatnya jumlah sambungan rumah 2. Meningkatnya pelayanan sambungan baru
4.	Mewujudkan <i>Full Cost Recovery</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatnya kualitas pelayanan terhadap pelanggan 2. Biaya operasional diharapkan efisien dan efektif 3. Keluarnya kebijakan penyesuaian tarif dari Bupati
5.	Mewujudkan SDM yang profesional, beriman dan bertaqwa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatnya kualitas dan kemampuan pegawai 2. Meningkatnya etos kerja dan disiplin pegawai 3. Meningkatnya kepuasan dan kesejahteraan pegawai 4. Meningkatnya pemanfaatan teknologi dan penerapan tata kelola perusahaan yang baik 5. Meningkatnya kegiatan spiritual

Sumber : *RENSTRA PDAM Tirta Tuah Benua Tahun 2012-2016*

1. Peningkatan Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas Pelayanan

Peningkatan Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas pelayanan merupakan salah satu strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua Kutai Timur yang memfokuskan pada upaya “Menyediakan air minum yang berkualitas dengan kuantitas yang cukup dan kontinuitas pengaliran 24 jam”.

Hal tersebut merupakan upaya 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) selama 24 jam dalam satu hari.

Strategi peningkatan Kuantitas, Kualitas dan Kontinuitas pelayanan, PDAM Tirta Tuah Benua melakukan berbagai kegiatan meliputi pengujian air di seluruh reservoir PDAM, monitoring hasil pengujian air, pengurasan dan pencucian reservoir secara berkala terutama yang airnya tidak memenuhi syarat, serta melakukan pemeliharaan peralatan di seluruh unit IPA, seluruh kegiatan tersebut hingga saat ini masih dalam tahap pelaksanaan yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan, berbagai program dan kegiatan yang diupayakan telah berjalan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ada.

2. Penurunan Tingkat Kehilangan Air

Penurunan Tingkat Kehilangan Air adalah upaya PDAM Tirta Tuah Benua untuk semaksimal mungkin menekan kebocoran baik secara teknis, non teknis maupun administrasi. Semakin besar kebocoran maka semakin besar juga kerugian yang diterima oleh perusahaan yang pada gilirannya perusahaan menjadi tidak sehat. Standar prosedur untuk mencegah kehilangan air yang terlalu besar (standar kehilangan air ditetapkan sebesar 20 %) tentunya harus dilakukan pembenahan secara bertahap bahkan bisa sampai pembenahan menyeluruh.

Berikut tabel tingkat kehilangan air berdasarkan hasil audit kinerja yang dilaksanakan oleh BPKP di tahun 2008 hingga 2013 sebagai berikut :

Tabel 4.15
Tingkat Kehilangan Air

No	URAIAN	TAHUN (m ³)					
		2008	2009	2010	2011	2012	2013
1.	PRODUKSI AIR	1.718.772,68	2.156.851,00	5.528.03883	5.485.248,80	5.892.488,00	7.105.059,00
2.	KEHILANGAN AIR PRODUKSI	87.952,68	136.149,00	303.572,71	410.237,40	167.444,00	206.280,00
3.	%KEHILANGAN AIR PRODUKSI	5,12%	6,31%	5,49%	7,52%	2,84%	2,90%
4.	AIR YANG DI DISTRIBUSIKAN	1.630.820,00	2.020.702,00	5.224.466,12	5.048.011,40	5.725.044,00	6.898.779,00
5.	AIR YANG TERJUAL	1.366.067,00	1.454.202,00	2.536.807,00	3.346.284,87	3.770.095,00	5.066.477,00
4.	KEHILANGAN AIR	264.753	566.500,00	2.687.659,12	1.701.726,53	1.954.949,00	1.832.302,00
5.	% KEHILANGAN AIR	16,23%	28,03%	51,44%	33,71%	34,23%	26,56%

Sumber : Profil Tahun 2013 PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur

Strategi penurunan tingkat kehilangan air telah melibatkan berbagai pihak terutama pegawai PDAM untuk terus berupaya semaksimal mungkin dalam mengendalikan atau menekan tingkat kebocoran atau kehilangan air lewat

berbagai upaya mulai dari Pemasangan meter air pelanggan yang tidak ada atau hilang, penggantian meter pelanggan yang rusak, monitoring jaringan pipa, penertiban pelanggan curang dan lainnya telah dilaksanakan secara maksimal dan berjalan dengan baik hingga saat ini, terlihat dari persentase penurunan tingkat kehilangan air saat ini telah mencapai sebesar 26,56 persen.

3. Peningkatan dan Pengembangan Cakupan Pelayanan

Peningkatan dan pengembangan cakupan pelayanan merupakan upaya PDAM Tirta Tuah Benua untuk meningkatkan cakupan pelayanannya yang saat ini masih dibawah presentase yang telah ditetapkan sebesar 80% untuk wilayah perkotaan sementara cakupan pelayanan saat ini baru mencapai 52 % untuk wilayah Kota Sangatta, cakupan pelayanan merupakan salah satu indikator dimana perusahaan dapat dikatakan sehat.

Cakupan pelayanan adalah merupakan hasil perhitungan jumlah jiwa yang terlayani dibanding jumlah penduduk. Dimana jumlah penduduk terlayani pada tahun 2013 yang terdiri dari sambungan rumah sebesar 11.203 jiwa, sedangkan jumlah penduduk Kota Sangatta sebesar 161.368 jiwa. Hasil perbandingan jumlah penduduk terlayani dengan jumlah penduduk merupakan cakupan pelayanan PDAM Tirta Tuah Benua dengan besar 52 persen.

Menurunnya cakupan pelayanan PDAM dari tahun ke tahun hingga 2013 disebabkan tingginya pertambahan jumlah penduduk pencari kerja di Kabupaten Kutai Timur khususnya di Kecamatan Sangatta Utara sehingga mengakibatkan peningkatan pertumbuhan penduduk tidak lagi sebanding dengan tersedianya pelayanan penyediaan air bersih. PDAM terus berupaya meningkatkan cakupan pelayanan air bersih dengan membuka pelayanan sambungan pelanggan baru.

Tabel 4.16
Rencana Strategis dan Program Kerja

Rencana Strategis Misi Ke-3	Program kerja dan Kegiatan
1. Penambahan jumlah sambungan rumah (SR)	<p>1) Peningkatan cakupan layanan, didukung dengan kegiatan:</p> <p>a. Percepatan proses penyambungan baru</p> <p>b. Promosi melalui media cetak dan elektronik</p> <p>c. Survei potensi pelanggan yang belum terlayani</p>
2. Optimalisasi proses sambungan baru	<p>2) Percepatan proses sambungan baru didukung dengan kegiatan:</p> <p>a. Deregulasi persyaratan untuk permohonan sambungan baru</p> <p>b. Optimalisasi pelaksanaan SOP (Kejelasan waktu) pemasangan sambungan baru</p>

Sumber : RENSTRA PDAM Tirta Tuah Benua Tahun 2012-2016

Dalam strategi peningkatan cakupan pelayanan untuk saat ini PDAM Tirta Tuah Benua telah melaksanakan berbagai kegiatan dan program kerja sesuai dengan prosedur yang ada dan telah berjalan dengan baik walaupun hingga saat

ini cakupan pelayanan belum maksimal, cakupan pelayanan untuk wilayah kota sangatta baru mencapai 52%. Adapun upaya- upaya yang dilakukan PDAM Tirta Tuah Benua untuk memaksimalkan cakupan pelayanannya adalah dengan menambah sambungan rumah baru (SR) dan melakukan optimalisasi sambungan rumah berupa kemudahan persyaratan dan kejelasan waktu sambungan baru.

4. Penyesuaian Tarif Air Minum

Penyesuaian tarif air minum diupayakan untuk mewujudkan tarif air yang full cost recovery (FCR), prinsip pemulihan biaya (cost recovery), mengandung pengertian bahwa PDAM diharapkan mampu menghasilkan pendapatan yang nilainya minimal dapat menutup seluruh biaya usaha. PDAM diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan Kuantitas, Kualitas dan Kontinuitas pelayanan, sehingga kemudian PDAM mampu menghasilkan keuntungan yang memadai untuk pengembangan usahanya dan mampu memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah sebagai hasil deviden atas ekuitas pemerintah daerah. Tarif yang memulihkan biaya secara penuh full cost recovery tariff (FCRT) adalah tarif yang nilainya sama (ekuivalen) dengan biaya dasar. Mengingat kebijakan tarif air minum menggunakan sistem tarif diferensiasi dan tarif progresif, sehingga struktur tarif yang ditetapkan terdiri dari beberapa jenis tarif, maka FCRT merujuk pada tarif rata-rata.

Selain untuk pemulihan biaya, tarif air minum harus mempertimbangkan adanya tingkat keuntungan yang wajar sebagai suatu hasil dari investasi badan usaha. Tingkat keuntungan ini selanjutnya digunakan untuk meningkatkan Kuantitas, Kualitas dan Kontinuitas pelayanan. tingkat keuntungan dikatakan wajar jika rasio laba terhadap aktiva produktif mencapai 10%. Aktiva produktif yang dimaksud meliputi aktiva lancar, investasi jangka panjang, dan aktiva tetap (nilai buku), sebagaimana dimaksud didalam keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang pedoman Penilaian Kinerja PDAM.

Program kerja dan kegiatan yang dilakukan PDAM Tirta Tuah dalam hal penyesuaian tarif air minum hingga saat ini sudah dimaksimalkan namun terdapat beberapa kendala yang menyebabkan sulitnya melakukan penyesuaian tarif air. Jadi strategi penyesuaian tarif air minum sampai saat ini kurang berjalan dengan baik sehingga tarif PDAM hingga saat ini masih belum *Full Cost Recovery* (FCR) namun PDAM Tirta Tuah Benua tetap mengupayakan berbagai cara agar dapat mewujudkan tarif PDAM yang *Full Cost Recovery* (FCR) melalui peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan berupa survei kepuasan pelanggan secara berkala, melaksanakan sosialisasi dan komunikasi kepada pelanggan melalui brosur, media cetak dan media elektronik, dan yang tidak kalah pentingnya adalah pemakaian biaya operasional dengan efisien, ekonomis, efektif serta melakukan pengusulan penyesuaian tarif kepada Bupati.

Tabel 4.17
Rencana Strategis dan Program Kerja

Rencana Strategis Misi Ke-4	Program kerja dan Kegiatan
1. Peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan	<p>1) Program pengukuran kepuasan pelanggan didukung dengan kegiatan:</p> <p>a. Survei kepuasan pelanggan berkala</p> <p>2) Program perbaikan pelayanan terhadap pelanggan didukung dengan kegiatan:</p> <p>a. Mempermudah akses pelanggan untuk pembayaran rekening</p> <p>b. Pembinaan dan pengawasan untuk akurasi pembacaan meter air</p> <p>c. Melaksanakan sosialisasi dan komunikasi kepada pelanggan melalui brosur, media cetak dan media elektronik</p> <p>d. Rehabilitasi kantor cabang sebagai pusat pelayanan pelanggan</p> <p>e. Membentuk forum komunikasi dan pertemuan pelanggan</p> <p>f. Mengefektifkan koordinasi dengan badan pengawas</p>
2. Pemakaian biaya operasional dengan efisien, ekonomis, dan efektif	<p>1) Program pengendalian realisasi biaya, didukung dengan kegiatan:</p> <p>a) Menjadikan RKAP sebagai pedoman dalam pelaksanaan anggaran</p> <p>b) Menerapkan anggaran berbasis kinerja</p> <p>c) Mengendalikan permintaan biaya</p>
3. Pengusulan penyesuaian tarif kepada bupati	<p>1) Pengusulan penyesuaian tarif, didukung dengan kegiatan</p> <p>a. Menyiapkan kajian penyesuaian tarif</p> <p>b. Menyampaikan usulan penyesuaian tarif kepada bupati ditahun 2015</p>

Sumber : RENSTRA PDAM Tirta Tuah Benua Tahun 2012-2016

5. Peningkatan Profesionalisme SDM

Peningkatan Profesionalisme SDM adalah upaya utama PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur untuk meningkatkan pemberdayaan sumber daya pegawainya disegala bidang sesuai dengan disiplin ilmu serta tugas pokok dan fungsinya agar benar-benar menjadi pegawai yang profesional dibidangnya. Upaya mewujudkan sumber daya manusia yang profesional tersebut selain untuk meningkatkan pemberdayaan secara teknis, yang lebih utama adalah meningkatkan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Kehidupan bermasyarakat yang berlandaskan iman dan taqwa merupakan salah satu tolak ukur menuju keberhasilan pembangunan karena keimanan dan ketaqwaan adalah merupakan landasan moral dan etika yang tidak hanya memiliki muatan spiritual tetapi juga muatan sosial sehingga pada prakteknya

tidak saja ditunjukkan dengan ketaatan ritual individu tetapi juga harus diaplikasikan dalam kehidupan sosial, sehingga tercipta kesolehan kolektif untuk merajut kehidupan bersama dan ini adalah syarat mutlak bagi tercapainya kesejahteraan dan pada gilirannya meningkatkan pelayanan sehingga benar-benar menjadi profesional.

Dalam pelaksanaan program dan kegiatan yang telah dijalankan oleh PDAM Tirta Tuah Benua hal yang paling utama dilakukan dalam peningkatan profesionalisme SDM adalah adanya pelatihan, bimbingan, studi banding dan lain-lain telah berjalan dengan baik dan dilaksanakan secara rutin dan bertahap.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dilapangan mengenai Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kota Sangatta, serta penyajian data dan pembahasannya telah diuraikan dalam penelitian ini maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi dalam peningkatan kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan merupakan upaya-upaya yang dilakukan secara rutin oleh PDAM Tirta Tuah Benua untuk memenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat yakni melalui pengujian air di seluruh reservoir PDAM, monitoring hasil pengujian air, pengurusan dan pencucian reservoir secara berkala terutama yang airnya tidak memenuhi syarat, serta melakukan pemeliharaan peralatan di seluruh unit IPA. Upaya yang dilakukan tersebut hingga saat ini telah berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur berdasarkan Permenkes Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.
2. Strategi penurunan tingkat kehilangan air juga telah dilakukan secara optimal terlihat dari penurunan persentase tingkat kehilangan air dari tahun 2010 sebesar 51,44% dan di tahun 2013 turun menjadi 26,56%, upaya-upaya yang dilakukan adalah peremajaan jaringan pipa, penggantian *water meter* pelanggan yang berumur diatas 4 tahun, atau rusak atas laporan pelanggan maupun temuan dilapangan.
3. Strategi peningkatan dan pengembangan cakupan pelayanan adalah upaya PDAM Tirta Tuah Benua untuk meningkatkan cakupan pelayanan yang masih dibawah persentase yang telah ditetapkan sebesar 80%, cakupan pelayanan baru mencapai 52% untuk wilayah Kota Sangatta, upaya-upaya yang dilakukan PDAM Tirta Tuah Benua dalam meningkatkan cakupan pelayanan adalah menambah sambungan rumah (SR) dan melakukan optimalisasi sambungan rumah berupa kemudahan persyaratan dan kejelasan waktu sambungan baru, upaya tersebut hingga saat ini telah berjalan dengan baik.
4. Strategi penyesuaian tarif air minum PDAM Tirta Tuah Benua kurang berjalan dengan baik karena berbagai kendala yang mempengaruhi seperti tarif air jika dinaikkan akan membebani masyarakat sehingga PDAM Tirta Tuah Benua saat ini belum mampu mewujudkan tarif air yang *Full Cost Recovery* (FCR),

namun upaya tetap dilakukan secara maksimal oleh pihak PDAM dengan melakukan efektifitas dan efisiensi biaya operasional.

Strategi dalam peningkatan profesionalisme SDM adalah upaya utama

5. PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur untuk meningkatkan pemberdayaan sumber daya pegawainya disegala bidang sesuai dengan disiplin ilmu serta tugas pokok dan fungsinya agar benar-benar menjadi pegawai yang profesional dibidangnya, upaya-upaya yang dilakukan PDAM Tirta Tuah secara berkesinambungan telah berjalan dengan baik hingga saat ini yakni meliputi Pelatihan-Pelatihan, Training, Bimtek, dan lain sebagainya.
6. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua melakukan strategi-strategi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi peningkatan kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan, penurunan tingkat kehilangan air, peningkatan dan pengembangan cakupan pelayanan, penyesuaian tarif air minum (FCR), dan peningkatan profesionalisme SDM, terkait kelima strategi tersebut PDAM Tirta Tuah Benua telah melakukan berbagai upaya semaksimal mungkin dan secara keseluruhan telah berjalan dengan baik, walaupun masih banyak terdapat hambatan terutama pencemaran air baku yang tidak bisa dihindari, biaya operasional yang sangat tinggi karena faktor kenaikan tarif BBM, maupun dari segi sarana dan prasarana yang kurang memadai. Namun PDAM Tirta Tuah Benua lebih fokus untuk melakukan perbaikan atau pembenahan internal perusahaan yang paling utama ialah peningkatan profesionalisme SDM yang dianggap sangat penting sebagai syarat mutlak bagi tercapainya peningkatan pelayanan itu sendiri.

Saran

Sesuai dengan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah penulis kemukakan, dengan rendah hati penulis merasa perlu untuk memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat kepada semua pihak. Adapun saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi pemerintah daerah Kabupaten Kutai Timur hendaknya memberikan penambahan anggaran kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua selaku salah satu instansi pemerintah berbentuk BUMD yang menyelenggarakan pelayanan umum atau jasa dalam hal pemenuhan kebutuhan air bersih. Hal ini perlu dilakukan mengingat Kabupaten Kutai Timur Khususnya Kota Sangatta memiliki pertumbuhan penduduk sangat pesat sehingga untuk saat ini kebutuhan akan air bersih menjadi meningkat namun ketersediaan air bersih di Kota Sangatta tidak seimbang dengan kapasitas produksi PDAM, mungkin dengan adanya penambahan anggaran akan sangat membantu PDAM Tirta Tuah Benua dalam meningkatkan kapasitas produksinya.
2. Pemerintah daerah Kabupaten Kutai Timur hendaknya melengkapi sarana dan prasarana PDAM yang kurang memadai antara lain penyediaan listrik/genset, penyediaan alat-alat laboratorium, hingga pembangunan IPA yang baru karena

- hingga saat ini PDAM Tirta Tuah Benua masih terkendala dengan tidak adanya aliran listrik sehingga PDAM Tirta Tuah Benua menggunakan Genset, pengujian sampel air dilaboratorium alatnya masih sangat terbatas dan masih minim sekali sehingga diperlukan alat-alat yang lebih modern lagi. Penyediaan listrik dan fasilitas lainnya tentu akan menunjang kinerja maupun kualitas PDAM Tirta Tuah Benua dari segi pelayanannya kepada masyarakat.
3. Perlu dilakukan koordinasi secara terpadu dan kerjasama yang baik antara pihak internal dan pihak eksternal yaitu instansi pemerintah dan pemangku kebijakan yang terkait seperti Dinas Pekerjaan Umum (PU), Dinas Perhubungan (DISHUB), Badan Lingkungan Hidup, Dinas Kesehatan dan pihak yang terkait sehingga strategi dan upaya Peningkatan Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas Pelayanan Air Bersih dapat terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan ditetapkan.
 4. PDAM Tirta Tuah Benua perlu mempertahankan dan menjaga Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas pelayanan yang telah dicapai sekarang berdasarkan baku mutu yang ditetapkan, karena air bersih merupakan penopang hidup masyarakat Kabupaten Kutai Timur, sehingga masyarakat perkotaan dan pedesaan dapat hidup dengan sehat karena mengkonsumsi air bersih yang terjaga kualitasnya.
 5. PDAM Tirta Tuah Benua perlu menambah program kerja dan kegiatan seperti sosialisasi kepada masyarakat untuk melakukan penghematan air bersih sehingga tidak terjadi kelangkaan air bersih dikemudian hari mengingat sampai saat ini belum ada sosialisasi yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Tuah Benua kepada masyarakat atau pelanggan PDAM.

Daftar Pustaka

- Akdon. 2006. *Strategic Management For Educational Management (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan)*. Bandung:Alfabeta
- Cahayani, Ati.2005. *Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Ikrar Mandiri Abadi.
- Craig, James C dan Robert M Grant.2002..*Strategic Management*. Jakarta:PT. Alex Media Komputindo
- Bryson, John M.2005. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*.Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Boediono, B.2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta : Jakarta
- Fathoni, Abdurahman. 2006. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Rineka Cipta, Garut.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Dasar-dasar Perbankan Cetakan Pertama*. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- H. B. Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif (Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian)*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Idris, Adam.2007. *Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Malang: CV.SOFA Mandiri.

- Kasmir.2006. *Manajemen Perbankan*.Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan,Agung.2005.*Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Pembaruan.
- Miles, B. Mathew dan Huberman Michel. 2007. *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta : Universitas Indonesia Press
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- Rangkuti, Freddy 2008. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapi Abad 21*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, Sondang P. 2007. *Manajemen Stratejik*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Silalahi, Gabriel Amin. 2003. *Strategi Manajemen*.Sidoarjo: Citramedia
- Sinambela, Lijian Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Administrasi (Dilengkapi dengan metode R & D)*. CV. Alfabeta: Bandung
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Manajemen Pemerintahan*.Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Oliver, Sandra. 2001. *Strategi Public Relations*, Jakarta : Esensi Erlangga Group.

Dokumen-Dokumen

- Undang - Undang Dasar Republik Indonesia Pasal 33 ayat 3
- Undang - Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air
- Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur No.05 Tahun 2010 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kutai Timur
- PERMENKES Nomor 492/Menkes/Per/VI/2010 tanggal 19 April 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum

Internet

- Pdam-kutaitimur.com (diakses pada 7 September 2014)
- <http://sangattanews.blogspot.com/2014/01/banyak-warga-belum-dapat-air-pdam.html> (diakses pada 7 September 2014)
- <http://wartakutim.com//pdam-jajaki-wadukkabo/> (diakses pada7 September 2014)