

STRATEGI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI DESA NEHES LIAH BING KECAMATAN MUARA WAHAU KABUPATEN KUTAI TIMUR

Agus Lung Nyuk¹, Anwar Alaydrus², Melati Dama³

Abstrak

Agus Lung Nyuk, Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Nehes Liah Bing Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. Dibawah bimbingan Bapak Dr. Anwar Alaydrus S.Sos, M.M dan Ibu Melati Dama S.sos., M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Desa Nehes Liah Bing Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta menjelaskan tentang variabel yang diteliti. Teknik pengambilan data pada awalnya menggunakan tehnik Purposive Sampling dan Accidental Sampling. Kemudian berdasarkan temuan dilapangan saat penelitian penulis menggunakan tehnik Purposive Sampling dan Simple Random Sampilng. Tehnik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Tehnik analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi atau upaya yang dijalankan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau dalam meningkatkan pelayanan masyarakat yaitu melalui peningkatan kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan air bersih, serta penurunan tingkat kehilangan air. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau secara keseluruhan telah mengoptimalkan pada setiap pelaksanaannya, terbukti dengan adanya upaya-upaya yang dilakukan melalui program kerja dan kegiatan yang telah dilaksanakan berupa pembenahan dalam peningkatkan kualitas pelayanan PDAM, namun dalam pelaksanaannya PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau masih memiliki berbagai kendala atau hambatan dari segi pelayanannya, hal ini dikarenakan oleh beberapa faktor seperti curah hujan, air baku, sarana dan prasarana dan kurangnya anggaran

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email: aguslungnyuk93@gmail.com

² Dosen Pembimbing 1, Staf Pengajar Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

³ Dosen Pembimbing 2, Staf Pengajar Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

(dana) serta faktor eksternal. PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau saat ini lebih fokus terhadap pembenahan internal PDAM.

Kata Kunci: *Strategi, Perusahaan Daerah Air Mimin (PDAM), pelayanan*

Pendahuluan

Air merupakan bagian dari pembangunan berkelanjutan, termasuk di dalamnya air dan sanitasi, kesehatan, dan pertanian. Hal terpenting dalam setiap kebijakan pembangunan mengenai pengelolaan air adalah bahwa air berhubungan dengan aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan sumber daya air yang dimulai dari kebijakan pemerintah tentang air, seperti bagaimana menyediakan air bersih bagi masyarakat dan pembangunan sistem irigasi yang memiliki asas adil dan merata.

Secara yuridis dinyatakan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat 3 yaitu: “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Dalam pasal tersebut jelas bahwa air harus dikelola dengan sebaik-baiknya oleh pemerintah sehingga manfaat air dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat Indonesia.

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. Pemerintah sangat berkepentingan dalam hal terpeliharanya keteraturan dalam masyarakat. Dalam arti yang sesungguhnya, badan-badan usaha merupakan mitra kerja bagi pemerintah selaku “penguasa”. Dalam hal ini salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang merupakan mitra kerja pemerintah disini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah 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 Tuah 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.

Hasil survei secara langsung di lokasi daerah layanan PDAM Tirta Tuah Benua Cabang Muara Wahau yaitu didapatkan kondisi bahwa aliran air terkadang keruh dan berbau, debit aliran kecil (tidak mencukupi), tekanan air kurang, aliran berlangsung secara tidak kontinu atau jam-jam pengaliran sering tidak menentu

sehingga sangat merugikan masyarakat sebagai konsumen. Masalah lainnya dikarenakan adanya sistem pengaliran secara bergilir, masyarakat Desa Nehes Liah Bing hanya dapat menikmati pelayanan air bersih dari jam 06:00 s/d 18:00 sore selanjutnya akan dialih ke desa lainnya. Selain itu, cakupan layanan air bersih oleh PDAM kepada masyarakat di Desa Nehes Liah Bing dengan kapasitas 10 liter perdetik sudah maksimal dan tidak dapat menambah kapasitas pelanggan sambungan baru. Terbatasnya kapasitas air tersebut perlu mendapat perhatian lebih mengingat kebutuhan akan air bersih akan meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk di Desa Nehes Liah Bing.

Dari berbagai uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang bagaimana strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Desa Nehes Liah Bing Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur.

Kerangka Dasar Teori

Definisi 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 David (2011: 18-19) Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar.

Manajemen Strategi

Menurut Wahyudi (dalam Akdom 2006:5), Manajemen strategi adalah suatu seni dan ilmu dari pembuatan (*formulating*), penerapan (*implementing*) dan evaluasi (*evaluating*) tentang keputusan-keputusan strategi antar fungsi-fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujuan masa mendatang.

Tingkat-Tingkat Strategi

Strategi yang diterapkan berbeda dari satu organisasi ke organisasi yang lainnya, pembuatan strategi menurut Siagian (2007:21), pada umumnya menggunakan tiga tingkat, yaitu:

1. Strategi tingkat korporasi (*Corporate strategy*)
2. Strategi tingkat satuan bisnis (*Business strategy*)
3. Strategi tingkat fungsional (*Functional strategy*)

Jenis-Jenis Strategi

Menurut Nawawi (2005:176), beberapa jenis-jenis strategi yang dapat

dipilih bagi organisasi non profit adalah sebagai berikut:

1. Strategi Agresif, dilakukan dengan membuat program-program dan mengatur langkah-langkah atau tindakan (*action*) yang sifatnya mendobrak penghalang, tantangan, atau ancaman untuk mencapai keunggulan atau prestasi yang ditargetkan.
2. Strategi Konserfatif, strategi ini dilakukan dengan membuat program-program yang mengatur tindakan (*action*) yang sangat hati-hati, yang sesuai dengan kebiasaan yang berlaku.
3. Strategi Defensif (strategi bertahan), dilakukan dengan membuat program yang mengatur langkah-langkah untuk mengatur keunggulan/prestasi yang sudah dicapai.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

PDAM Tirta Buah Benua menurut Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 5 Tahun 2010 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.

Rencana Strategi dan Program Kerja PDAM Tirta Buah Benua (2016-2021) yang disusun untuk menjabarkan strategi umum perusahaan dalam rangka mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Rencana strategi perusahaan memuat sasaran, target yang akan dicapai, indikator keberhasilan, strategi tingkat korporasi, program dan kegiatan yang akan dilaksanakan kedepan yaitu meliputi:

1. Menyediakan air minum yang berkualitas dengan kuantitas yang cukup dan kontinuitas pengaliran 24 jam.
2. Menurunkan kehilangan air hingga maksimal 20%.
3. Meningkatkan cakupan pelayanan di wilayah perkotaan hingga 80% dan di wilayah pedesaan 60%.
4. Mewujudkan *full cost recovery*.
5. Mewujudkan sumber daya manusia (SDM) yang profesional, beriman, dan bertakwa.

Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono (dalam Hardiyansyah 2011: 11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2014:197), agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekeompok orang yang dilayani, maka perilaku dalam hal ini petugas harus memenuhi 4 (empat) persyaratan pokok, yaitu:

1. Tingkah laku sopan. Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai layaknya hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang harusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghargai penyampaian yang menyimpang.
3. Waktu penyampaian, menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat dengan didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.
4. Keramahmatan, hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan melalui perantara.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Montgomeri (dalam Pasolong 2007: 132), kualitas merupakan *“The extent to which product meet the requirement of people who use them”*. Artinya suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Faktor pendukung dan penghambat pelayanan menurut Moenier (2014: 28) dalam bukunya yang berjudul *“Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”* faktor tersebut dapat mempengaruhi pelayanan, adapun faktor-faktor tersebut adalah: 1) Faktor kesadaran, 2) Faktor aturan, 3) Faktor organisasi, 4) Faktor pendapatan, 5) Faktor kemampuan dan keterampilan, 6) Faktor sarana pelayanan.

Faktor Penghambat Pelayanan Publik

Menurut Yamit (2005: 32) ada beberapa faktor-faktor yang menghambat kualitas layanan dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan.
2. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen
3. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan.
4. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.

Definisi Air Bersih

Menurut Pitojo (2003: 2), air bersih adalah air sehat serta layak untuk dikonsumsi sebagai air minum. Sedangkan menurut Purwantoyo (2003: 28), air bersih adalah air yang telah memenuhi syarat tertentu dapat dipergunakan sebagai air minum dengan terlebih dahulu harus direbus hingga mendidih.

Kualitas Air Bersih

Menurut Permenkes Ri No. 492/Menkes/Per/Iv/2010 tentang persyaratan kualitas air minum, menyatakan bahwa air minum adalah air bersih yang melalui

proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.

Kuantitas Air Bersih

Menurut Joko (2010:13) persyaratan kuantitas dalam penyediaan air bersih adalah di tinjau dari banyaknya air baku yang tersedia. Artinya air baku tersebut dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan kebutuhan daerah dan jumlah penduduk yang akan dilayani.

Kontinuitas Air Bersih

Menurut Joko (2010:13) kontinuitas air bersih adalah air baku untuk air bersih harus dapat diambil secara terus menerus dengan fluktuasi debit yang relatif tetap, baik pada saat musim kemarau maupun musim hujan.

Definisi Konsepsional

Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua Cabang Muara Wahau dalam meningkatkan pelayanan masyarakat adalah suatu cara dan upaya yang dilakukan oleh PDAM dalam meningkatkan pelayanan berupa pelayanan dalam penyediaan air bersih yang sehat, berkualitas dan memiliki kuantitas yang cukup serta berkesinambungan mengalir kepada masyarakat di Desa Nehes Liah Bing Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang ditetapkan tersebut mengacu kepada perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka fokus penelitian yang ditetapkan yaitu:

1. Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Desa Nehes Liah Bing Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur adalah:
 - a. Menyediaan air minum yang sehat dan berkualitas
 - b. Meningkatkan kuantitas air
 - c. Meningkatkan kontinuitas air 24 jam setiap hari
 - d. Menurunan tingkat kehilangan air.
2. Pelaksanaan strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Desa Nehes Liah Bing Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur.

Sumber Data

Sumber data adalah obyek dimana data diperoleh untuk mempermudah dalam mengklasifikasikan data. Menurut Sutopo (2002:49) bahwa dalam penelitian kualitatif sumber datanya dapat berupa manusia (informan),

peristiwa/aktifitas, tempat (lokasi), benda, beragam gambar, rekaman, dokumen, serta arsip. Dari pendapat tersebut dijelaskan bahwa sumber data diklarifikasikan menjadi tiga yaitu:

1. Person (orang), dalam penelitian ini yang menjadi sumber data maupun informan dalam pengumpulan data:
 - a. Kepala pimpinan PDAM Tirta Buah Benua cabang Muara Wahau.
 - b. Koordinator PDAM Tirta Buah Benua cabang Muara Wahau .
 - c. Masyarakat sebagai pelanggan (4 orang).
2. *Place* (lokasi/tempat), yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam atau bergerak. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di Kantor PDAM Tirta Buah Benua cabang Muara Wahau.
3. *Paper* (dokumen), yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol lain. Data yang dimaksud berupa buku-buku pustaka, dokumen, arsip, surat-surat dan sebagainya yang menjadi paduan peneliti dalam melakukan penelitian.

Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Buah Benua cabang Muara Wahau yang berada di Jl. Poros Sp2 Muara Wahau dan Desa Nehes Liah Bing.

Teknik Pengumpulan Data

1. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan) artinya dilakukan dengan pengumpulan teori dan konsep dari perpustakaan berupa buku-buku ilmiah, buku-buku referensi dan dokumen yang ada kaitanya dengan ruang lingkup penelitian ini yang dipergunakan sebagai landasan pemikiran dan pembahasan.
2. *Field Work Research* yaitu penelitian langsung ke lapangan dengan cara: Observasi, Wawancara, Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (2009: 15-20) didalam analisis data kualitatif terdapat empat kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu :

- 1). Pengumpulan data, 2) Kondensasi data, 3) Penyajian data dan 4) Penarikan Kesimpulan

Hasil Penelitian

Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Buah Benua

Menyediakan Air Bersih Yang Sehat dan Berkualitas

Pelayanan peningkatan kualitas air merupakan salah satu dari strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Buah Benua Kutai Timur yang memfokuskan pada tersedianya air minum yang sesuai standar kesehatan dan

layak konsumsi untuk keperluan seluruh masyarakat atau pelanggan. Oleh karena itu, PDAM Tirta Buah Benua cabang Muara Wahau harus berupaya untuk mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih yang memenuhi standar kesehatan dan layak konsumsi.

Berikut susunan program kerja dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Buah Benua cabang Muara Wahau dalam meningkatkan kualitas air minum yang tertuang dalam Rencana Strategi (*Corporate Plan*) dan Program Kerja pada tahun 2016-2020. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Rencana Strategi dan Program Kerja Peningkatan Kualitas Air

Rencana Strategi Misi Ke-1	Program Kerja dan Kegiatan
1). Meningkatkan kualitas air	<ul style="list-style-type: none"> • Program peningkatan kualitas air yang diterima pelanggan, didukung dengan kegiatan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengujian air diseluruh reservoir PDAM 2. Monitoring hasil pengujian air yang tidak memenuhi syarat 3. Pencucian reservoir secara berkala, terutama yang airnya tidak memenuhi syarat 4. Pengadaan pompa injeksi bahan kimia 5. Pencucian pipa ditempat yang sampel airnya tidak memenuhi syarat 6. Pengadaan unit instansi pengelolaan air siap minum

Sumber: RENSTRA PDAM Tirta Buah Benua tahun 2016-2020

Dari tabel diatas diketahui bahwa PDAM Tirta Buah Benua cabang Muara Wahau telah menyusun 6 (enam) agenda program kerja dan kegiatan yang terkait pelayanan peningkatan kualitas air bersih yang sesuai dengan standar kesehatan dan layak minum kepada masyarakat/pelanggan. Dalam melaksanakan program kerja dan kegiatan yang terkait pelayanan peningkatan kualitas air bersih yang sesuai dengan standar kesehatan dan layak minum, PDAM Tirta Buah Benua cabang Muara Wahau telah melakukan kegiatan yaitu: (1). Dengan cara menggunakan bahan kimia seperti tawas, soda ash, kapur dan kaporit dan klorin setiap hari sesuai dengan kebutuhan air baku sebagai media pengolah yang dapat membantu menjernihkan air, (2). Mengagendakan dan melakukann pencucian reservoir dan (3). Pencucian jaringan perpipaan setiap 6 bulan sekali secara rutin. Untuk saat ini, program kerja dan kegiatan yang diupayakan telah berjalan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ada.

Sarana dan fasilitas yang dimiliki PDAM saat ini belum mampu memproduksi air dalam kondisi tetap. Karena PDAM tidak dapat menghasilkan air bersih secara normal pada pH yang stabil. Berdasarkan Permenkes Ri No. 492/Menkes/Per/Iv/2010 tentang persyaratan kualitas air minum, menyatakan bahwa air bersih yang siap minum adalah air yang berada pada pH 6,5 dan 8,5 sedangkan PDAM hanya dapat menghasilkan air bersih pada pH 5,5 sampai dengan 6,5 secara maksimal. Hal ini dikarenakan masih kurangnya sarana dan fasilitas seperti laboratorium dan unit instansi pengolahan air siap minum sehingga pelaksanaan strategi peningkatan kualitas air belum bisa optimal. Selain itu, keterbatasan anggaran juga menjadi akibat dari tidak adanya sarana dan prasarana sebagai penunjang PDAM dalam meningkatkan pelayanan masyarakat terkait kualitas air bersih.

Meningkatkan Kuantitas Air

Pelayanan peningkatan kuantitas air merupakan salah satu dari strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua Kutai Timur yang memfokuskan pada tersedianya air minum yang cukup untuk keperluan seluruh masyarakat atau pelanggan. Oleh karena itu, PDAM harus berupaya untuk mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih dengan jumlah yang cukup.

Berikut susunan program kerja dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau dalam meningkatkan kontinuitas air minum yang tertuang dalam Rencana Strategi (*Corporate Plan*) dan Program Kerja pada tahun 2016-2020. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Rencana Strategi dan Program Kerja Peningkatan Kuantitas Air

Rencana Strategi Misi Ke-1	Program Kerja dan Kegiatan
1) Meningkatkan kuantitas air	<ul style="list-style-type: none"> • Program optimalisasi dan pembenaran blok pelayanan, didukung dengan kegiatan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Optimalisasi blok-blok pelayanan 2. Optimalisasi kapasitas IPA secara bertahap 3. Pemeliharaan dan pembersihan pipa intake 4. Pemeliharaan dan pembersihan pompa intake 5. Pengadaan pompa intake cadangan 6. Pemeliharaan peralatan disetiap unit IPA 7. Pengurasan dan pencucian reservoir

	<p>secara berkala</p> <p>8. Pengadaan pompa distribusi cadangan</p> <p>9. Upgrading IPA.</p>
--	--

Sumber: RENSTRA PDAM Tirta Tuah Benua tahun 2016-2020

Dari tabel diatas diketahui bahwa PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau telah menetapkan 9 (sembilan) agenda program kerja dan kegiatan optimalisasi dan membenaran blok pelayanan terkait pelayanan dalam meningkatkan kuantitas air yang diterima oleh pelanggan. Adapun program yang dijalankan oleh PDAM dalam pengembangan pelayanan terkait peningkatan kuantitas air adalah sebagai berikut: (1). Melakukan pembuatan waduk tambahan guna menampung air bersih seluas 100 m² di Desa Nehes Liah Bing yang dimulai sejak tahun 2008 hingga sekarang dan pelaksanaan telah selesai 60%, (2). Menambah dan memasang Instalasi Pengolahan Air (IPA) dari 10 liter menjadi 17 liter per detik yang pembuatannya sejak tahun 2008 dapat digunakan oleh PDAM untuk menambah pasokan air untuk pelanggan, (3). Mengecek dan meremajakan jaringan pipa yang sudah tua serta bocor atas laporan masyarakat maupun temuan dilapangan, (4). Memerlihora dan membersihkan pompa intake setiap sebulan sekali dan (5). Mengantikan *water meter* pelanggan yang berumur diatas 4 tahun atau rusak atas laporan pelanggan maupun temuan dilapangan..

Selain terkendala dengan tingkat kebocoran air, PDAM juga mengalami kekurangan fasilitas dari segi teknis. Kekurangan tersebut dapat dilihat dari pompa intake yang dimiliki hanya berjumlah 2 unit dengan kapasitas 22 kw sedangkan pompa distribusi berjumlah 3 unit berkapasitas 37 kw untuk mengalirkan air bersih kepada pelangan. Permasalahan tersebut berakibat pada tidak stabilnya produksi air bersih dengan pendistribusian air sehingga tidak dapat ditambahkannya debit produksi air karena jika dipaksakan untuk ditambahkan akan terjadi kebocoran pada pipa dan tidak optimalnya aliran air kepada pelanggan. Sedangkan program kerja dan kegiatan yang telah diupayakan dan dilaksanakan oleh PDAM telah berjalan secara maksimal hingga saat ini, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih belum optimal..

Meningkatkan Kontinuitas Air 24 Jam Setiap Hari

Meningkatkan pelayanan kontinuitas air bersih merupakan salah satu dari strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua Kutai Timur yang memfokuskan pada tersedianya air bersih secara terus menerus mengalir untuk memenuhi keperluan seluruh masyarakat. Untuk itu, PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau harus berupaya untuk mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih selama 24 jam setiap hari.

Berikut susunan program kerja dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau dalam meningkatkan kontinuitas air minum yang tertuang dalam Rencana Strategi (*Corporate Plan*) dan Program Kerja pada tahun 2016-2020. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3
Rencana Strategi dan Program Kerja Peningkatan Kontinuitas Air

Rencana Strategi Misi Ke-1	Program Kerja dan Kegiatan
1) Meningkatkan kontinuitas air	<ul style="list-style-type: none"> • Program peningkatan kontinuitas air mengalir sampai 24 jam perhari, didukung dengan kegiatan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemasangan <i>valve</i> pengendalian untuk pemerataan distribusi air 2. Pengadaan <i>booster pump</i> 3. Pengadaan mesin genset

Sumber: RENSTRA PDAM Tirta Tuah Benua tahun 2016-2020

Dari tabel diatas diketahui bahwa PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau telah menetapkan 3 (tiga) agenda program kerja dan kegiatan optimalisasi terkait pelayanan dalam meningkatkan kontinuitas air yang diterima oleh masyarakat sebagai pelanggan. PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau dalam meningkatkan pelayanan masyarakat tentu memiliki berbagai macam program dan prioritas program. Adapun upaya yang telah dilaksanakan oleh PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau dalam meningkatkan kontinuitas air yaitu:

1. Penambahan pipa transmisi
Penambahan pipa tranmisi ini dilaksanakan pada tahun 2009, dan telah terpasang 200 meter sesuai dengan yang telah direncanakan oleh PDAM.
2. Penggantian pipa distribusi
Penggantian pipa distribusi ini dilakukan agar dapat menambah jumlah langganan, pipa yang terpasang sepanjang 270 meter dan berdiameter cukup besar yakni 315 hingga 400 milimeter ini gunanya adalah untuk mengalirkan air dari boster sampai kepada para pelanggan, dan program ini juga telah selesai dilaksanakan oleh pihak PDAM sejak tahun 2009.
3. Pemasangan katup (*valve*) disetiap jaringan pipa
Dalam hal ini diharapkan agar dapat mengurangi tingkat kehilangan air akibat kebocoran pipa.

Sistem pendistribusian air bersih oleh PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau masih dilakukan secara roling atau pengaliran secara bergilir, masyarakat hanya dapat menikmati pelayanan air bersih selama 12 jam saja. Adapun kendala yang dihadapi PDAM dalam pendistribusian air yaitu kapasitas pompa intake hanya 22 kw sedangkan pompa distribusi air mencapai 37 kw dan pengolahan air yang berkapasitas 17 liter sedangkan air yang diproduksi hanya berkapasitas 10 liter perdetik. Hal ini mengakibatkan produk air menjadi tidak stabil. Kondisi kapasitas produksi air PDAM yang tidak stabil dan cenderung mengalami penurunan membuat PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau

belum mampu memenuhi kebutuhan air bagi masyarakat selama 24 jam sehari. Ketidakstabilan kapasitas produksi tersebut juga terjadi sebagai akibat dari jumlah pelanggan yang melampaui kapasitas produksi air

Akan tetapi dalam pengelolaan air bersih terkait masalah kontinuitas air pihak PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau juga telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Laporan dan keluhan masyarakat/pelanggan yang masuk diterima dengan baik untuk segera ditindak lanjuti agar kebutuhan pelanggan terpenuhi. Pegawai PDAM memiliki daya tanggap yang baik dalam menanggapi berbagai keluhan dari masyarakat/pelanggan terkait masalah atau kendala pelayanan air bersih yang terjadi dilapangan baik berdasarkan laporan masyarakat maupun temuan dilapangan.

Menurunkan Tingkat Kehilangan Air

Menurunkan tingkat kehilangan air adalah upaya PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau untuk semaksimal mungkin menekan kebocoran baik secara teknis, non teknis maupun administrasi. Semakin besar kebocoran maka semakin besar juga kerugian yang diterima oleh perusahaan. Standar prosedur untuk mencegah tingkat kehilangan air yang terlalu besar yaitu mencapai 20%, tentunya harus dilakukan tindakan pembenahan secara bertahap bahkan bisa sampai pembenahan secara menyeluruh.

Dalam pelaksanaan strategi menurunkan tingkat kehilangan air, PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau melakukan beberapa program atau upaya-upaya yaitu: 1). Secara teknis pihak PDAM telah melakukan upaya penggantian pipa-pipa yang sudah berkarat dan bocor dengan pipa yang baru, pemasangan meter air pelanggan yang tidak ada atau hilang, penggantian meter air pelanggan yang rusak, pemasangan meter induk, penggantian *valve* yang rusak dan penertiban pelanggan yang curang, 2). Dan secara non-teknis PDAM melaksanakan program pelatihan bagi para pegawai agar dapat meningkatkan kualitas pegawai agar PDAM dapat meningkatkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas air bersih yang dialirkan kepada pelanggan.

Pelayanan PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau dalam upaya menurunkan tingkat kehilangan air sudah mengalami penurunan tingkat kehilangan air dari tahun ke tahun, meski belum berada pada titik aman. Dari data yang diperoleh dari PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau prosentase tingkat kehilangan air dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.14
Presentase Tingkat Kehilangan Air Tahun 2015-2017

No.	Tahun	Tingkat kehilangan air (%)
1.	2015	36,9
2.	2016	34,0
3.	2017	29,7

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa ada rata-rata penurunan presentase tingkat kehilangan air setiap tahunnya sebesar 3%. Angka yang cukup menggembirakan bagi PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau mengingat tingkat kehilangan air juga mempengaruhi kondisi keuangan perusahaan dan penilaian kinerja perusahaan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dilapangan mengenai strategi perusahaan daerah air minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Desa Nehes Liah Bing Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur, serta penyajian data dan pembahasannya telah diuraikan dalam penelitian ini, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah:
 - a. Menyediakan air minum yang sehat dan berkualitas
 - b. Meningkatkan kuantitas air
 - c. Meningkatkan Kontinuitas air 24 jam setiap hari
 - d. Menurunkan tingkat kehilangan air
2. Pelaksanaan strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan program kerja dan kegiatan yang terkait strategi menyediakan air minum yang sehat dan berkualitas, meningkatkan kuantitas air dan meningkatkan kontinuitas air 24 jam setiap hari serta menurunkan tingkat kehilangan air, PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau masih belum terlaksana secara maksimal karena adanya kendala seperti terbatasnya anggaran (dana) yang dimiliki oleh PDAM dan kondisi sarana dan prasarana yang belum memadai serta kurangnya campur tangan pemerintah daerah untuk mendukung dalam pelaksanaan program kerja pihak PDAM sehingga menyebabkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan terutama dalam hal peningkatan kualitas, kuantitas dan kontinuitas pendistribusian air bersih serta penurunan tingkat kehilangan air.

Saran

Sesuai dengan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah penulis kemukakan, adapun saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini, antara lain:

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 Kecamatan Muara Wahau yang memiliki pertumbuhan penduduk yang sangat cepat dan pesat sehingga untuk saat ini kebutuhan akan air bersih menjadi meningkat namun ketersediaan air bersih oleh PDAM tidak seimbang dengan pertumbuhan penduduk. Harapannya penambahan anggaran akan sangat membantu PDAM dalam meningkatkan pelayanannya dalam pendistribusian air bersih.

2. Pemerinah daerah Kabupaten Kutai Timur hendaknya melengkapi sarana dan prasarana PDAM yang kurang memadai maupun yang belum ada seperti listrik atau genset, penyediaan Laboratorium lengkap dengan alat-alatnya, hingga pembangunan IPA yang baru karena hingga saat ini PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau masih terkendala dengan tidak adanya Laboratorium untuk menguji sampel air dan masih minimnya alat-alat yang lebih modern. Penyediaan listrik dan Laboratorium serta fasilitas lainnya tentu akan menunjang kinerja maupun kualitas PDAM dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat.
3. PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau perlu mempertahankan dan menjaga kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan air bersih yang telah dicapai hingga sekarang. Karena air bersih merupakan penunjang hidup masyarakat Desa Nehes Liah Bing sehingga dapat hidup sehat dengan mengkonsumsi air bersih yang terjaga kualitasnya.
4. PDAM Tirta Tuah Benua cabang Muara Wahau 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 hari ini belum ada sosialisasi yang dilakukan oleh pihak PDAM kepada pelanggan atau masyarakat.

Daftar Pustaka

Buku

- Akdom. 2006. *Strategic Management For Educational Management (Manajemen Strategi Untuk Manajemen Pendidikan)*. Bandung: Alfabeta.
- Bharata. 2004. *Dasar-dasar Peleyanan Prima*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- David. 2011. *Manajemen Strategis: Konsep*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles Dan Humberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi (Dilengkapi Dengan Metode R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi
- Yamit. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Dokumen-dokumen

- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat 3
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air