

STRATEGI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN AIR BERSIH DI KECAMATAN BONTANG BARAT KOTA BONTANG

Marwah¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Perusahaan Daerah Air Minum dalam meningkatkan pelayanan air bersih di Kota Bontang, serta faktor pendukung dan penghambat yang didapat dalam pelaksanaan strategi tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan (Library Research) dan penelitian lapangan (Field Work Research) yaitu observasi wawancara (Interview) langsung dengan Key Informan, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan ialah analisis data model interaktif Mathew dan Huberman, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian diketahui dalam upaya meningkatkan pelayanan yang dilakukan agar dapat meningkatkan pelayanan air bersih kepada masyarakat dengan beberapa strategi, diantaranya melalui 1. Meningkatkan dan mengembangkan cakupan pelayanan dengan cara menargetkan banyak pemasangan baru dan menetapkan jam pelayanan produksi dan distribusi. 2. Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia dengan melakukan kegiatan pendidikan, pelatihan, magang, dan lain- lain yang telah dilaksanakan secara rutin dan bertahap. 3. Penyesuaian air minum dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan berupa sosialisasi dan komunikasi kepada pelanggan melalui brosur, media cetak dan media elektronik. Dalam melaksanakan tugasnya terdapat faktor pendorong yaitu adanya peran pemerintah dalam mengambil kebijakan, dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai, dan adanya loket online untuk mempermudah pelanggan melakukan pembayaran tagihan rekening. Dalam melaksanakan tugasnya juga terdapat faktor penghambat yaitu adanya kebocoran pipa, adanya pelanggan yang menunggak membayar tagihan rekening, juga apabila terjadi pemadaman listrik maka pendistribusian air bersih kepada pelanggan menjadi terhambat.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan, PDAM.

Pendahuluan

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Kota Bontang merupakan satu-satunya perusahaan daerah yang memonopoli produksi air minum secara massal di wilayah Kota Bontang. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 2

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Wawasudirman12@gmail.com

Tahun 2009 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Kota Bontang, "PDAM Tirta Taman merupakan salah satu perusahaan, yang berstatus Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang menyelenggarakan pelayanan umum atau jasa dalam hal pemenuhan air bersih kepada masyarakat."

Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan harus memiliki sikap mental, tekad dan semangat kerja serta ketaatan dan disiplin untuk tugas-tugasnya yang sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing, sehingga segala kebutuhan dan keinginan dari masyarakat yang merupakan sikap tanggung jawab para pegawai PDAM dalam memberikan pelayanan air bersih dan sehat, berkualitas dan kontinu dan bagi masyarakat yang menerima layanan.

Masyarakat atau pelanggan yang dimaksud dalam penulisan ini adalah masyarakat yang berada di wilayah Kota Bontang yang luas wilayahnya 497.57 km² dengan jumlah penduduk 174.292 jiwa (Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 19 oktober 2017).

Dari hasil observasi sementara penulis menemukan beberapa masalah yang menjadi kendala dalam pelayanan PDAM Tirta Taman kota Bontang salah satunya yaitu pendistribusian air belum dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat di Kota Bontang. Hal tersebut didasarkan pada jumlah kepala keluarga di Kota Bontang mencapai 55.401 jiwa sedangkan pelanggan PDAM Tirta Taman Kota Bontang baru mencapai 24.009 pelanggan sambungan rumah (Data Wilayah Pelayanan Agustus 2017).

Strategi atau upaya PDAM Tirta Taman sebagai salah satu instansi pemerintah berbentuk BUMD bertumpuh pada dasar pemikiran bahwa pemimpin organisasi harus mampu menjadi ahli strategi yang efektif untuk menanggulangi keadaan yang telah dan sedang berubah. Selain itu, PDAM harus mengembangkan landasan yang kokoh bagi pembuatan keputusan apabila PDAM Tirta Taman ingin mencapai visi dan misinya serta mencapai tujuan dimasa depan.

Dari proses itulah peran strategi sangat penting bagi organisasi pemerintah berbentuk BUMD karena disini keterlibatan pemimpin terlihat jelas dalam mengkoordinasikan para bawahannya dari berbagai unit kerja. Sebagai pemimpin organisasi harus mampu mengarahkan apa yang harus segera dilaksanakan dalam menghadapi perubahan lingkungan. Strategi membantu para pemimpin organisasi untuk bertindak dan berpikir strategis. Perusahaan yang terus beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang terjadi akan dapat tumbuh dan berkembang. Sebaliknya perusahaan yang tidak beradaptasi dengan perubahan lingkungan akan mengalami kemunduran.

Maka dari itu untuk merespon keadaan tersebut PDAM Tirta Taman dituntut untuk dapat melaksanakan strategi yang tepat berdasarkan rencana strategi PDAM Tirta Taman berupa program kerja dan kegiatan sehingga dapat

meningkatkan pelayanan air bersih yang berkualitas dengan kuantitas yang cukup dan kontinuitas pengaliran 24 jam setiap hari.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Air Bersih di Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang”

Kerangka Dasar Teori

Definisi Strategi

Menurut Stephanie K. Marrus (2001:31) seperti yang dikutip oleh Sukristono, “Strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Istilah strategi sudah menjadi istilah yang sering digunakan oleh masyarakat untuk menggambarkan berbagai makna seperti suatu rencana, taktik atau cara untuk mencapai apa yang diinginkan.” Strategi pada hakikatnya adalah “perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.” (Effendi, 2007: 32)

Thomson dalam Oliver (2007:2) mendefinisikan “strategi sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir, hasil akhir menyangkut tujuan dan sasaran organisasi. Ada strategi luas untuk keseluruhan organisasi dan strategi kompetitif untuk masing- masing aktifitas. Sementara itu strategi fungsional mendorong secara langsung strategi kompetitif.”

Gagne (Iskandarwassid & Sunender, 2008 : 3) juga mengatakan sebagai berikut, “strategi adalah kemampuan internal seseorang untuk berfikir, memecahkan masalah, dan mengambil keputusan.” Sumber lainnya menyatakan bahwa “strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu.” Menurut rangkuti, strategi adalah “alat untuk mencapai tujuan. Tujuan utamanya adalah agar perusahaan dapat melihat secara objektif kondisi-kondisi internal dan eksternal, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi perubahan lingkungan eksternal.” (Rangkuti, 2009:3)

Dari beberapa pandangan para ahli yang mengungkap beberapa teori diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi adalah cara atau metode yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Karena pada dasarnya strategi masih bersifat konseptual tentang keputusan yang akan diambil dalam suatu pelaksanaan, dan untuk mengimplementasikannya perlu digunakan berbagai metode atau cara tertentu.

Jadi, strategi merupakan hal yang penting karena strategi mendukung tercapainya suatu tujuan. Strategi mendukung sesuatu yang unik dan berbeda dari lawan. Strategi dapat pula mempengaruhi kesuksesan masing- masing perusahaan

pula karena pada dasarnya strategi dapat dikatakan sebagai rencana untuk jangka panjang.

Definisi Pelayanan

Boediono (2003 : 60) pelayanan merupakan “suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.” Moenir dalam pasalong (2007:128) mengatakan bahwa, “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Sedangkan menurut Supriyanto dan Sugiyanti (2003:9), “pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain”.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Menurut Kurniawan dalam Sinambella (2005 : 5) pelayanan publik diartikan “sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.”

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) merupakan salah satu bentuk Perusahaan Daerah yang ada di setiap Kabupaten/Kota, dimana badan usaha ini dibentuk oleh pemerintah daerah yang bergerak pada pengadaan, pengelolaan, dan pengembangan air bersih. Pengelolaan PDAM diharapkan dapat berfungsi sebagai pelayan masyarakat dan diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pada umumnya Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Indonesia dalam menjalankan usahanya dibebankan tiga misi, yaitu sebagai pelayan masyarakat, sebagai salah satu sumber Pendapatan asli Daerah (PAD), dan juga sebagai agen pendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 269/KPTS/1984 tanggal 8 agustus 1984 diketahui bahwa tugas pokok PDAM adalah “melaksanakan pengelolaan sarana dan prasarana penyediaan air bersih dengan tujuan memberikan pelayanan air bersih bagi masyarakat secara adil dan merata, terus menerus sesuai dengan persyaratan higienis.”

Air

Air merupakan senyawa kimia yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup di bumi ini. Fungsi air bagi kehidupan tidak dapat digantikan oleh senyawa lain.” Penggunaan air yang utama dan sangat vital bagi kehidupan adalah sebagai air minum. Hal ini terutama untuk mencukupi kebutuhan air didalam tubuh manusia ini sendiri. Kehilangan air 15% dari berat badan dapat

menyebabkan kematian yang diakibatkan dehidrasi. Karenanya orang dewasa perlu minum minimal sebanyak 1,5- 2 liter sehari untuk keseimbangan dalam tubuh dan membantu proses metabolisme.

Di dalam tubuh manusia, air diperlukan untuk transportasi zat- zat makanan dalam bentuk larutan dan melarutkan berbagai jenis zat yang diperlukan tubuh. Misalnya untuk melarutkan oksigen sebelum memasuki pembuluh- pembuluh darah yang ada disekitar alveoli.” Kualitas air adalah menunjukkan mutu dan kondisi air yang dikaitkan dengan suatu kegiatan atau keperluan tertentu. Air bersih dibutuhkan dalam pemenuhan kebutuhan manusia untuk melakukan segala kegiatan mereka. Air dapat dikatakan bersih dari segi kualitas dan bisa digunakan dalam jumlah yang memadai dalam kegiatan sehari- hari manusia.

Struktur Organisasi PDAM Kota Bontang

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Taman – Kota Bontang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009, didirikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan air bersih dan minum bagi masyarakat, menambah sumber pendapatan dan memberikan pelayanan publik secara maksimal. Para pemangku kepentingan (stakeholders) yang berkepentingan dengan perusahaan adalah Pemerintah, Masyarakat, Organ Perusahaan, Pihak ketiga yang berhubungan dengan perusahaan serta Persatuan PDAM seluruh Indonesia (PERPAMSI).

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Adanya pertimbangan penulis menggunakan metode deskriptif ini yakni karena lebih bersifat penghayatan dan pemahaman dalam menafsirkan makna – makna yang muncul dari proses tingkah laku social manusia yang diteliti oleh penulis. Oleh sebab itu, maka diterapkan metode kualitatif di dalamnya, sehingga penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Yang mana pada penelitian kualitatif jumlah responden (informan) lebih terarah pada tercapainya “kualitas” data yang dikehendaki, bukan sebagai perwakilan saja.

Fokus penelitian ini merupakan batasan- batasan kajian dari variabel yang diangkat dalam penelitian ini agar tidak meluas. Fokus penelitian yang ditetapkan tersebut mengacu pada perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka focus penelitian yang ditetapkan yaitu:

1. Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Meningkatkan Pelayanan Air Bersih di Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang berdasarkan program PDAM Tirta Taman Kota Bontang yang telah ditetapkan *Corporate plan* PDAM Tirta Taman Kota Bontang adalah sebagai berikut:
 - a. Meningkatkan dan mengembangkan cakupan pelayanan
 - b. Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM)

- c. Penyesuaian tarif air minum
2. Faktor penghambat dan pendukung strategi Perusahaan Daerah Air Minum dalam meningkatkan pelayanan air bersih di Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang.

Hasil Penelitian

Kota Bontang

Kota Bontang adalah sebuah kota terkecil diseluruh kabupaten/ kota di Provinsi Kalimantan Timur, Indonesia. Luas wilayahnya 497,57 km² dengan luas lautan 347,77 km² dan sisanya luas daratan hanya 149,80 km². Secara geografis, Kota Bontang berbatasan dengan Kabupaten Kutai Timur disebelah utara dan barat. Sebelah timur dengan Selat Makassar. Sedangkan disebelah selatan, kota ini berbatasan dengan Kutai Kartanegara.

Sebelum menjadi Kota, Bontang sebelumnya hanya merupakan perkampungan yang terletak di daerah aliran sungai, kemudian mengalami perubahan status, kemudian ditetapkan Undang-undang No. 27 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan Timur dengan menghapus status Pemerintah Swapraja. Awal berdirinya Kota Bontang hanya dipimpin oleh seorang yang dituakan, bergelar Petinggi di bawah naungan kekuasaan Sultan Kutai di Tenggarong. Dan memutuskan lepas dari kota bersemboyan Gerbang Raja pada 1999, Kota Bontang telah berkembang menjadi 3 Kecamatan, 15 Kelurahan, dan 506 RT. Kecamatan Bontang Selatan menjadi induk dari 6 kelurahan yaitu Bontang Lestari, Satimpo, Berbas Pantai, Berbas Tengah, Tanjung Laut, dan Tanjung Laut Indah. Sedangkan Kecamatan Bontang Utara yakni, Kelutahan Bontang Kuala, Bontang Baru, Api- api, Gunung Elai, Lok tuan, dan Guntung. Dan yang terakhir Kecamatan Bontang Barat, yang hanya memiliki 3 kelurahan yaitu, Kelurahan Gunung Telihan, Kanaan, dan Belimbing. Selama Kota Bontang berdiri sejak tanggal 12 Oktober 1999 silam, pemerintah terus melakukan pembenahan pelayanan diberbagai bidang, salah satunya di sektor pelayanan air bersih.

Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Taman Kota Bontang Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat

Untuk mengetahui bagaimana strategi dan upaya PDAM Tirta Taman kota Bontang dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, penulis akan melakukan pembahasan berdasarkan Corporate Plan PDAM Tirta Taman Kota Bontang.

Meningkatkan dan Mengembangkan Cakupan Pelayanan

Untuk mengetahui lebih jelas peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada Bapak Suramin sebagai Direktur Utama PDAM Tirta Taman Kota Bontang menyatakan bahwa:

”Dengan upaya meningkatkan pelayanan diharapkan bisa tercapai tanpa

mengesampingkan optimalisasi pelayanan. Strategi kami sampai saat ini untuk mengembangkan cakupan pelayanan adalah dengan menambah jumlah sambungan baru dan optimalisasi proses sambungan baru tentang persyaratan tentang pemasangan baru. Dalam upaya itu kami semaksimal mungkin mempermudah pemasangan sambungan baru dengan memberikan keringanan kepada calon pelanggan dengan dikenakan biaya sekitar Rp.3 juta. Tetapi jumlah tersebut bisa dibayar dengan cara dicicil, saat pendaftaran dilakukan pembayaran 50% dan sisanya dapat diangsur dengan syarat membuat surat pernyataan kesanggupan melunasi yang diketahui oleh RT setempat.” (Wawancara, 14 Februari 2019)

Ibu Rita Rusdiani, SH selaku Manajer Adm. Umum dan Keuangan juga menambahkan:

”Dalam upaya memberikan pelayanan kami sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Kami berusaha memberi keringanan dalam mengurus persyaratan yang mudah agar pelanggan mampu memenuhi persyaratan yang ada untuk melakukan pemasangan baru tanpa merasa terbebankan dengan persyaratan tersebut.” (15 februari 2019)

Ibu Sumini sebagai pelanggan PDAM juga mengatakan:

“Saya telah menggunakan air PDAM selama kurang lebih 10 tahun dan sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM sudah cukup baik ya menurut saya pribadi, juga sudah sesuai dengan yang saya harapkan sebagai pelanggan. Walaupun ngalirnya belum 24 jam tapi pekerjaan rumah seperti mencuci piring dan baju juga memasak tidak terhambat karena ditempat saya biasa ngalirnya mulai subuh jadi pekerjaan bisa saya mulai dari subuh jadi pekerjaan sudah sempat selesai baru airnya mati, tapi biasa sore apa malam ngalir lagi sampe pagi ya kalo ngalir semua drum-drum dan tandon saya isi jadi saya tidak kekurangan air.”(Wawancara, 20 September 2020)

Ditambahkan juga oleh Ibu Nunu selaku pelanggan:

“Pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM menurut saya sudah sangat memuaskan, sebelum rumah saya ini kebakaran saya sudah menjadi pelanggan PDAM dan setelah terjadi kebakaran tahun 2018 lalu PDAM memberikan keringanan kepada seluruh korban yang rumahnya terbakar dengan memasang pemasangan baru gratis hanya disuruh membeli pipa untuk dipakai dirumah. Ditambah kondisi corona seperti adanya kebijakan Permerintah Kota Bontang kalau PDAM menggeratkan biaya air selama sebulan untuk para masyarakat di Kota Bontang, itu bagi saya sangat membantu bagi kami yang merasakan dampak corona ”.(Wawancara 24 september 2020)

Berdasarkan pernyataan *key informan* dan *informan* dapat dilihat bahwa cakupan pelayanan PDAM Tirta Taman Kota Bontang saat ini sudah cukup baik, meningkatnya pelayanan PDAM Tirta Taman Kota Bontang dari tahun ke tahun

disebabkan oleh jumlah penduduk Kota Bontang yang terus mengalami peningkatan sehingga mengakibatkan kebutuhan air di Kota Bontang juga akan semakin meningkat. Mengingat di Kota Bontang ada dua industri besar, yaitu PT. Pupuk Kaltim dan PT Badak NGL yang membutuhkan air yang cukup besar.

Meningkatkan Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu indikasi yang dapat mempengaruhi dalam peningkatan pelayanan PDAM kepada masyarakat. Walaupun PDAM Tirta Taman Kota Bontang memiliki pegawai dengan berbagai latar belakang pendidikan yang cukup baik, namun upaya - upaya untuk meningkatkan kinerja maupun kualitas pelayanan terus dilakukan dalam rangka meningkatkan profesionalisme pegawai PDAM.

Dalam melaksanakan program dan kegiatan yang telah dijalankan oleh PDAM Tirta Taman Kota Bontang hal yang paling utama dilakukan dalam peningkatan profesionalisme SDM berupa pendidikan dan pelatihan, magang, dan lain- lain telah berjalan dengan baik dan dilaksanakan secara rutin dan bertahap.

Rita Rusdiani, SH selaku Manajer Adm. Umum Mengatakan mengatakan :

”Menurut saya Sumber Daya Manusia itu penggerak dari semua sistem yang ada, sistem akan berjalan dengan baik dan benar apabila Sumber Daya Manusia nya bisa melaksanakan sistem itu dengan baik dan benar. Jadi Sumber Daya Manusianya harus dibaikin dulu agar sistem berjalan baik, dengan cara mengirim pegawai untuk mengikuti pelatihan- pelatihan sesuai dengan bidangnya masing- masing. Misalnya bidangnya di tehnik mesin, ya sesuai bidangnya yaitu tehnik mesin. Kemudian kami juga menempatkan pegawai sesuai dengan jenjang pendidikan dan tidak memberi jabatan kepada pegawai yang malas bekerja”. (14 februari 2019)

Selain hal tersebut dikatakan pula oleh Bapak Mulyanur selaku Manager Produksi:

”kami tidak kurang- kurang melakukan dan memberikan pendidikan pelatihan bagi para pegawai dalam meningkatkan keahlian dan keterampilan masing- masing pegawai sesuai bidangnya agar dalam melaksanakan pekerjaannya dan memberikan pelayanan kepada pelanggan para pegawai sudah sangat tahu dan bisa segera langsung menyelesaikan apa yang diminta atau dikomplain oleh pelanggan”. (14 februari 2019)

Ibu Nunu selaku pelanggan PDAM mengatakan:

“Kalau dari bagian pegawainya jika ada masalah dengan kilometer atau pipa yang targetnya harus diperbaiki dari PDAM tinggal ditelpon saja ke kantornya nanti pegawainya datang walaupun tidak langsung datang yang penting hari itu ditelpon pasti datang pegawainya dan menurut saya sudah cepat dalam menaggapinya dan memuaskan saja. Kalau dari pegawai kantornya saat membayar tagihan juga baik, ramah sama pelanggan juga proses pembayaran juga cepat”. (24 september 2020)

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa Strategi PDAM Tirta Taman Kota Bontang dalam meningkatkan profesionalisme pegawai telah berjalan dengan baik. Terbukti dengan adanya pelatihan - pelatihan yang diikuti oleh pegawai sesuai dengan bidangnya masing-masing, training, studi banding, evakuasi kehadiran secara berskala. Dengan meningkatnya kemampuan yg dimiliki oleh para pegawai PDAM Tirta Taman itu dapat meningkatkan pelayanan yang akan diberikan oleh pegawai PDAM Tirta Taman kepada pelanggan PDAM Tirta Taman di Kota Bontang.

Penyesuaian Tarif Air Minum

Penyesuaian tarif air minum hingga saat ini sudah dimaksimalkan namun terdapat beberapa kendala yang menyebabkan sulitnya melakukan penyesuaian tarif air minum. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai Penyesuaian kebijakan tarif air minum, Bapak Suramin selaku Direktur PDAM Kota Bontang mengatakan:

“Salah satu alasan kami untuk menaikkan tarif air PDAM yakni untuk beberapa poin tahap pemeliharaan sehingga dengan begitu mutu pelayanan mendapat kualitas, kuantitas dan kontinuitas (K3) yang nantinya dinikmati oleh masyarakat itu sendiri. Kami juga akui banyak masyarakat yang tidak setuju dengan akan diberlakukannya kenaikan tarif ini karena mungkin mereka tidak paham, tapi masyarakat yang sudah paham pasti akan setuju dengan kenaikan ini. Ini akan berdampak pada keuntungan bersama, salah satunya memiliki air yang lancar dengan kualitas baik untuk dikonsumsi masyarakat Kota Taman.” (Wawancara 14 februari 2019)

Bapak Mulyadi selaku Manager Produksi juga menerangkan:

”Untuk penyesuaian tarif tergantung dengan golongan dan jenisnya, mulai dari sosial umum, sosial khusus, rumah tangga, pemerintahan, usaha, niaga, industri sampai kelompok khusus. PDAM Tirta Taman menaikkan tarif air minum dari harga awal Rp. 4.300 menjadi Rp. 5.800, kenaikan tersebut sudah sangat maksimal. Harga Rp. 5.800 perkubik itu sudah maksimal karena per 1 kubik air mampu mengisi 5 drum.” (wawancara 14 februari 2019)

Ibu Nunu selaku pelanggan menjelaskan pendapatnya tentang tariff air:

“Kalau kualitas air yang kita pakai dengan tarifnya sih menurut saya sudah sesuai, tapi kami harapkan selaku pelanggan semoga kedepannya lebih baik lagi dan tidak ada namanya ngalir bergiliran maunya sih air ngalir terus. Sekarang ini kan pengalirannya dijadwal dek, dulu ngalirnya pagi sampe magrib kalo sekarang seharian ngalir tapi 2 hari ngalir 1 hari mati air, ya harapannya ngalir 24 jam dan setiap hari.” (wawancara 24 september 2020)

Ditambahkan juga oleh Sumini selaku pelanggan PDAM Tirta Taman Kota Bontang:

“Menurut saya harga tariff air PDAM sih udah murah ya dek, soalnya air yang saya pakai itu bukan hanya untuk dirumah tapi saya jual juga airnya buat

orang-orang yang pulang dari pantai dan orang yang tinggal dipantai juga beli airnya disaya jadi setiap bulan pemakaian air puluhan kubik tapi harganya sangat terjangkau bagi kami. Walaupun pengalirannya masih terjadwal ya tidak masalah sih karna saya pakai banyak tandon jadi kalau jadwalnya mati air semua tandon saya isi semua jadi tidak masalah.” (wawancara 20 september 2020)

Bapak herianto juga mengatakan:

“Karna saya belum sebulan memakai air pdam jadi belum tau apakah sesuai pembayaran dengan pemakaian air yang saya gunakan. Tapi dari biaya pemasangan sih menurut saya terlalu besar yah Rp. 3.500.000 tapi ada keringanan dari pihak pdam bisa dicicil tapi ngurus lagi surat keterangan dari RT. Semoga dengan besarnya biaya pemasangan yang saya keluarkan juga mendapatkan pelayanan besar juga dari pdam.” (Wawancara 26 desember 2020)

Dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa strategi penyesuaian tarif air minum PDAM Tirta Taman Kota Bontang dengan menetapkan kenaikan tariff tersebut, berkaitan dengan pelayanan yang diberikan PDAM dengan cara menghasilkan kondisi air yang lancar dan maksimal, sehingga masyarakat dapat menikmati air yang sehat dengan produktifitas lebih baik. Penyesuaian tariff juga tak lain untuk mewujudkan dan meningkatkan mutu pelayanan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas sehingga kebutuhan seluruh pelanggan di Kota Bontang dapat terpenuhi.

Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Perusahaan Daerah Air Minum dalam meningkatkan pelayanan air bersih di Kecamatan kota Bontang Barat Kota Bontang

Faktor Pendukung

Adanya kebijakan/ aturan dari pemerintah sudah cukup mendukung PDAM dalam meningkatkan pelayanannya. PDAM Tirta Taman kota Bontang sudah memiliki kemampuan dan keterampilan dari pegawainya yang dapat menunjang cara kerja dengan baik, cepat dan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Dengan meningkatnya Sumber Daya Manusia yang baik dan berbagai pelayanan yang diberikan kepada pelanggan diharapkan juga akan baik sehingga membuat pelanggan lebih mudah dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Taman Kota Bontang.

Faktor Penghambat

Dari hasil wawancara dapat dilihat faktor-faktor yang menghambat pelayanan yaitu pendistribusian air yang terhambat karena pemadaman listrik disebabkan terjadi masalah dari pihak PLN, keadaan pipa dan masih adanya pelanggan yang tidak tepat waktu dalam membayar tagihan rekening air bahkan terkadang ada yang tidak mau membayar dengan berbagai alasan. Oleh sebab itu

perlu adanya perhatian khusus dan pencarian solusi yang tepat dari pihak PDAM untuk mengatasi hal-hal yang bisa menghambat pelayanan tersebut.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Strategi meningkatkan dan mengembangkan cakupan pelayanan adalah upaya PDAM Tirta Taman Kota Bontang untuk meningkatkan cakupan pelayanan yang telah mencapai 87%. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mencapai persentase tersebut dengan menargetkan banyak pemasangan baru dan menetapkan jam pelayanan produksi dan distribusi. Dengan jam produksi harian rata-rata selama 18 jam sedangkan jam distribusi masih dilakukan bergiliran di setiap wilayah pelayanan (sampai kepada pelanggan belum 24 jam).
2. Strategi meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) adalah upaya utama PDAM Tirta Taman Kota Bontang dalam meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan. Kegiatan yang paling utama dilakukan dalam meningkatkan profesionalisme SDM berupa pendidikan, pelatihan, magang dan lain-lain yang telah dilaksanakan secara rutin dan bertahap.
3. Strategi Penyesuaian Tarif Air Minum adalah upaya PDAM Tirta Taman Kota Bontang untuk mencapai tarif air yang Full Cost recovery (FCR), yang dimaksud PDAM diharapkan mampu menghasilkan pendapatan yang nilainya minimal dapat menutup seluruh biaya usaha. Dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan berupa sosialisasi dan komunikasi kepada pelanggan melalui brosur, media cetak dan media elektronik.
4. Dalam melaksanakan strateginya PDAM Tirta Taman Kota Bontang memiliki faktor pendukung dalam upaya meningkatkan pelayanannya adalah adanya peran pemerintah dalam membuat kebijakan, adanya kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh setiap pegawai. Juga adanya loket online yang dapat digunakan pelanggan untuk melakukan pembayaran melalui bank atm, sms banking maupun internet banking.
5. Dalam melaksanakan strateginya PDAM Tirta Taman Kota Bontang juga memiliki faktor penghambat dalam upaya meningkatkan pelayanannya yaitu sarana dalam pendistribusian air dari pihak PLN yang tidak dapat bekerja disebabkan masalah yang dapat membuat proses pendistribusian menjadi terhambat. Adanya kebocoran pipa, dan juga adanya pelanggan yang menunggak saat harus membayar tagihan rekening air.

Saran

1. Berkaitan dalam upaya meningkatkan cakupan pelayanannya sebaiknya PDAM Tirta Taman Kota Bontang membuat saluran listrik sendiri tanpa

harus menggunakan PLN agar mencegah terjadinya hambatan dalam pendistribusian air bersih.

2. Berkaitan dalam meningkatkan profesionalisme SDM sebaiknya para pegawai PDAM Tirta Taman bisa melayani pelanggan dengan berkomunikasi dengan baik dan jelas agar mampu dipahami oleh para pelanggan sehingga memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan.
3. Berkaitan dalam upaya penyesuaian air minum PDAM Tirta Taman sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan kualitas, kuantitas dan kountiunitas pelayanan. Sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan dengan adanya penetapan kebijakan kenaikan tarif air minum dari pihak PDAM.

Daftar Pustaka

- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Iskandarwassid dan Sunendar, D. 2008. Strategi Pembelajaran Bahasa. Bandung: SPs UPI dan PT Rosda Karya.
- Marrus, Stephanie K. 2001. Strategic Management In Action. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Oliver, Sandra. 2007. “ Strategi Public Relations”. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- Rangkuti, Freddy. ((2009). Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2005. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Supriyanto dan Sugiyanti, Otonomi Daerah Capacity Building dan Penguatan Demokrasi Lokal, 2003

Dokumen-dokumen:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Menteri Pekerjaan Umum Nomor 269/KPTS/1984 tanggal 8 agustus 1984
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009