

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis

Neng Sandra Ayu Wulandari
Email: nengsandra375@gmail.com
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh
Jl. RE Martadinata Nomor 150 Ciamis

ABSTRAK

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air pasal 5 disebutkan bahwa “Negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kebutuhannya yang sehat, bersih, dan produktif”. Dalam implementasinya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap Provinsi, Kabupaten, dan Kotamadya di seluruh Indonesia. Sasaran dalam penelitian ini yaitu masyarakat atau pelanggan yang berada di sebagian Kabupaten Ciamis yang memiliki beberapa kendala dalam pelayanan PDAM Tirta Galuh, diantaranya yaitu sebagian besar masyarakat di Kota Ciamis yang masih mengalami kesulitan untuk mendapatkan air bersih, penyediaan kebutuhan air bersih yang diberikan belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, debit air yang mengalami fluktuasi serta tingkat kehilangan air yang cukup tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi serta upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan penyedia air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam memenuhi kebutuhan air bersih di Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif, di mana peneliti dapat mendeskripsikan, menggambarkan, mencatat, menganalisis, menginterpretasikan kejadian-kejadian dan fakta-fakta yang ditemukan selama penelitian. Data yang diambil berdasarkan data primer berupa kata-kata dan tindakan yang diperoleh dari lapangan dan data sekunder berupa dokumen-dokumen dan laporan-laporan yang relevan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. Teknik pengumpulan data dalam skripsi ini menggunakan teknik wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data peneliti melakukan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan peningkatan pelayanan penyedia air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis dalam memenuhi kebutuhan air bersih di Kabupaten Ciamis pada umumnya telah dilaksanakan. Hambatan-hambatan yang dihadapi PDAM dalam strategi peningkatan pelayanan adalah belum terealisasinya pengajuan pelatihan dan pendidikan, kekurangan sumber daya manusia, kurangnya fasilitas penunjang seperti pompa air dan alat penyaringan, serta perlu peremajaan peralatan lainnya. Adapun upaya-upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan pengajuan kepada Bidang Umum untuk segera memperbaiki serta meminimalisir hambatan-hambatan yang terjadi selama menerapkan strategi peningkatan pelayanan.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan, Air Bersih

1. PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis merupakan Perusahaan yang bertugas menyalurkan air kepada pelanggannya, melakukan perbaikan, dan memastikan air yang didistribusikan layak dikonsumsi.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air pasal 5 disebutkan bahwa “Negara menjamin hak setiap

orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kebutuhannya yang sehat, bersih, dan produktif”. Ini berarti 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 terhadap air pun semakin meningkat.

Dengan cakupan wilayah pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis meliputi 15 (lima belas) Kecamatan dari 26 (dua puluh enam) Kecamatan yang ada di Kabupaten Ciamis, dan 5 (lima) Kecamatan dari 10 (sepuluh) Kecamatan di Kabupaten Pangandaran. Dengan luas wilayah tersebut PDAM Kabupaten Ciamis dituntut untuk cepat tanggap dalam melayani serta memberikan jaminan air mengalir kepada pelanggan, kualitas serta layak dikonsumsi. Dalam pelaksanaan tugas-tugasnya PDAM Kabupaten Ciamis sering mengalami kesulitan seperti tingkat kehilangan air yang tinggi karena jalur pipa ilegal dan peralatan yang perlu pemeliharaan.

Berdasarkan peninjauan yang dilakukan penulis di PDAM Ciamis di temukan dalam strategi peningkatan pelayanannya yang berada di PDAM masih dikatakan belum optimal. Hal ini terbukti dari adanya indikator-indikator sebagai berikut :

1. Pendistribusian air belum dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat di Kota Ciamis, sebagian besar masyarakat di Kota Ciamis masih mengalami kesulitan untuk mendapatkan air bersih. Jumlah penduduk daerah pelayanan di Kota Ciamis sebanyak 96.849 dan jumlah penduduk yang sudah terlayani sebanyak 71.150. Jadi masih ada sebanyak 25.699 penduduk yang belum terlayani oleh PDAM Tirta Galuh.
2. Saat ini, penyediaan kebutuhan air bersih yang diberikan oleh PDAM Tirta Galuh belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan yang ada dan belum menjangkau seluruh bagian wilayah Kabupaten Ciamis terutama Kota Ciamis sebagai Ibukota Kabupaten yang memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi terhadap pelayanan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Tirta Galuh. Wilayah yang belum terjangkau oleh PDAM Tirta Galuh yaitu misalnya daerah Jetak, Buniseuri, dan Cisadap.
3. Debit air yang mengalami fluktuasi. Hal ini diakibatkan oleh sumber air baku yang menurun, dan karena terjadinya pengendapan di dalam

jaringan pipa transmisi air baku. Sehingga dapat berakibat terhadap pelayanan kepada pelanggan, dan menyebabkan pendistribusian air tidak merata.

4. Tingkat kehilangan air yang cukup tinggi. 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.

Pengukuran Teori Fandi Tjiptono (2009) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dapat diukur melalui 6(enam) aspek strategi pelayanan sebagai berikut:

1. **Strategi Relationship Marketing:** Merupakan strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain di jalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus, yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi bisnis ulangan (*repeatbusiness*). Agar *relationship marketing* dapat di implementasikan, maka perlu dibentuk *customer database* dan *frequency marketing*.
2. **Strategi Superior Customer Service:** Merupakan suatu penawaran pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Hal ini tentu saja membutuhkan dana yang besar, kemampuan ekstra dari sumber daya manusia dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.
3. **Strategi Unconditional Service Guarantees atau Extraordinary Guarantees:** Merupakan strategi yang berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.
4. **Strategi Penanganan Keluhanyang Efisien:** Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang merasa puas, atau bahkan

menjadi pelanggan loyal yang abadi. Dalam hal ini paling tidak ada 4 (empat) aspek penanganan keluhan yang penting, yaitu empati terhadap pelanggan yang ramah, kecepatan dalam penanganan keluhan, dan kemudahan konsumen menghubungi perusahaan.

5. **Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan:** Meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan, dan pelatihan kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan sehingga memberikan dampak *empowerment* karyawan yang lebih besar kepada perusahaan.
6. **Strategi *Quality Function Deployment*:** Merupakan praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, konsep ini berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi.

Dari kerangka pemikiran yang dikemukakan di atas, penulis menyusun anggapan dasar sebagai berikut:

1. Strategi merupakan 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.
2. Strategi peningkatan kualitas pelayanan merupakan rencana aksi peningkatan kinerja layanan antara lain dapat berupa penerapan *reward* dan *punishment* dalam pelayanan. Indikator keberhasilannya (*outcome*), terwujudnya pelayanan prima tanpa pungli diberbagai bidang usaha khususnya pelayanan PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. Disamping itu strategi yang tidak boleh di lupakan adalah sinergitas lintas instansi agar upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan efisien dan efektif.
3. Pelayanan publik 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..

2. LANDASAN TEORITIS

Penelitian ini membahas mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis maka diambil beberapa teori yang relevan untuk dijadikan referensi dalam penelitian ini, teori tersebut diambil dari beberapa sumber mengenai pengukuran kinerja pegawai dan beberapa teori pendukung lainnya.

Bila dilihat berdasarkan pengertian Menurut Chandler (dalam Ranguti 2008:3), "Strategi adalah alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya".

Menurut Yogi (dalam Ahmad, J, 2018). Menyatakan pengertian pelayanan yaitu adalah: "suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain".

Menurut Menurut Suryokusumo (2008: 31), "Kinerja pelayanan publik sangat terkait dengan keberhasilan mencapai tahapan dari proses peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang diwujudkan dalam *milestone* keberhasilan".

Menurut Agus Dwiyanto (dikutip dari Suryokusumo, 2008: 37), indikator kinerja pelayanan publik adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas, dan lain-lain yang dikelompokkan dalam dua kategori utama, yaitu indikator kinerja yang berorientasi hasil dan indikator kinerja pelayanan publik yang berorientasi proses.

Maka dari itu Strategi Peningkatan pelayanan harus dapat terkelola dengan baik agar tujuan PDAM dapat tercapai.

Menurut Sasongko (1991: 112) Penyediaan Air Bersih adalah air yang disadap untuk pemakaian rumah tangga, perdagangan, industri dan lain-lain, parameter yang umum yaitu kekeruhan, bahan padat terlarut keseluruhan, senyawa-senyawa beracun, mutu bakteri.

Air bersih merupakan sumber kehidupan bagi setiap orang, sehingga kita wajib menjaga

kelestariannya dan keberadaan air tersebut baik kuantitas maupun kualitasnya dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu masyarakat harus berperan secara aktif dalam upaya pelestarian kualitas air.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai masalah yang dihadapi dan juga meneliti fenomena-fenomena atau kejadian-kejadian yang etrjadi di lapangan secara alamiah. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Moleong (2017: 6) dalam bukunya Metode Penelitian Kualitatif mengemukakan bahwa:

Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya prilaku, presepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasapada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”..

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dimulai pada 01 Februari 2019 sampai dengan 31 Juli 2019.

Tempat penelitian yang peneliti lakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis yang bertempat di Jl. Mr. Iwa Kusumasomantri No.16, Telp. 0265-772094 Kabupaten Ciamis.

3.3 Subjek Penelitian

Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 6 (enam) orang yang etrdiri dari:

1. Kepala Bagian Hubungan Langgan
2. Kepala Bagian Produksi dan Distribusi
3. Kasubag Pemasaran
4. Staff Produksi dan Distribusi PDAM Cab. Ciamis
5. Staff Hubungan Langgan
6. Pelanggan PDAM Tirta Galuh Kab. Ciamis

3.4 Data, instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penilitian melalui wawancara lansung kepada informan,

sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai literatur yang relevan dengan judul penelitian, seperti buku-buku, jurnal ilmiah, internet, laporan peneliti terdahulu, dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yaitu:

- a). Studi Kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku dan bahan pustaka lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti.
- b). Studi Lapangan, yaitu teknik pengumpulan data dan penyeleksian data secara langsung yang diperoleh dari lokasi penelitian. Pelaksanaan studi lapangan dilakukan dengan cara sebagai berikut:
 1. Wawancara
Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik
 2. Observasi
Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis.
 3. Dokumentasi
Dokumentasi adalah sebagai alat pengumpulan data pada instansi atau lembaga yang relevan untuk menyusun deskriptif wilayah penelitian dan untuk melengkapi bahan analisa

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan dilalukan oleh peneliti yaitu diantaranya sebagai berikut (Ulber Silalahi, 2012):

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan sejak pengumpulan data.

2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks,

grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih.

3. Menarik Kesimpulan

Selama kegiatan pengumpulan data dilakukan, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proporsisi. Kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekukuhannya dan kecocokannya, yakni merupakan validitasnya.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini difokuskan kepada optimalisasi kinerja pegawai dengan menggunakan teori Teori Fandi Tjiptono (2009) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanandapatdiukurmelalui 6(enam) aspek strategi pelayanan sebagai berikut:

1. Strategi *Relationship Marketing* Peningkatan Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas Pelayanan
 - a. Meningkatkan kualitas air yang diterima pelanggan.
 - b. Meningkatkan kuantitas air
 - c. Meningkatkan kontinuitas aliran air
2. Strategi *Superior Customer Service*
 - a. Peningkatan dan pengembangan cakupan pelayanan
3. Strategi *Unconditional Service Guarantees* atau *Extraordinary Guarantees*
 - a. Menurunkan tingkat kehilangan air
4. Strategi Penanganan Keluhanyang Efisien
 - a. Empati terhadap pelanggan yang ramah
 - b. Kecepatan dalam penanganan keluhan dan kemudahan menghubungi perusahaan
5. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan
 - a. Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan
 - b. Peningkatan Profesionalisme SDM
6. Strategi *Quality Function Deployment* Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
 - a. Meningkatkan kepuasan konsumen.
 - b. Efisiensi waktu
 - c. Meningkatkan komunikasi.

a. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis

Adapun didalam proses pengumpulan data penelitian melalui teknik wawancara dan studi lapangan, penulis membatasi berdasarkan fokus kajian, yang disusun merujuk pada strategi peningkatan kualitas pelayanan penyedia air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis menurut Fandi Tjiptono (2009) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanandapatdiukurmelalui 6(enam) aspek strategi pelayanan sebagai berikut:

1. Strategi *Relationship Marketing*
2. Strategi *Superior Customer Service*
3. Strategi *Unconditional Service Guarantees* atau *Extraordinary Guarantees*
4. Strategi Penanganan Keluhanyang Efisien
5. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan
6. Strategi *Quality Function Deployment*

Hasil penelitian Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis untuk setiap dimensi tersebut peneliti sajikan sebagai berikut:

1. Strategi *Relationship Marketing*

Berdasarkan hasil penelitian pada Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyedia air bersih untuk masyarakat Kabupaten Ciamis. Hal tersebut merupakan peningkatan pelayanan yang diarahkan kepada tersedianya air bersih yang sesuai dengan standar kesehatan dan layak untuk dikonsumsi. Sumber air baku yang digunakan untuk melayani kebutuhan air bersih bagi pelanggan PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis adalah air permukaan/sungai, yang kualitas air nya perlu untuk diperbaiki atau dilakukan pengolahan supaya layak konsumsi sesuai dengan peraturan/standar air minum yang berlaku, dan air baku yang berasal dari mata air, yang bisa langsung didistribusikan kepada pelanggan tanpa melalui proses pengolahan

terlebih dahulu, hanya dilakukan pembubuhan desinfektan (kaporit).

Hasil penelitian menunjukkan, mengenai meningkatkan kualitas air yang diterima pelanggan adalah sumber air baku yang ada saat ini mengalami pencemaran sehingga kualitas yang dihasilkan dari sumber air baku saat ini perlu melalui beberapa tahap penyaringan agar memenuhi standar untuk didistribusikan dan dikonsumsi masyarakat. mengenai meningkatkan kuantitas air hambatannya adalah sumber air baku yang saat ini menyusut tiap tahunnya, seperti diketahui pencemaran lingkungan menjadi masalah utama yang menjadi penyebab menyusutnya sumber air baku. dalam pelaksanaannya masih ada beberapa kekurangan yang dirasakan oleh pelanggan bahwa kontinuitas air yang diberikan oleh PDAM belum optimal. Untuk itu perlu adanya upaya untuk meminimalisir keluhan-keluhan yang ada diantara para pelanggan. Namun dalam pelaksanaannya PDAM Kabupaten Ciamis masih menemui hambatan, seperti keterbatasan alat penyaring dan perlu peremajaan, berkurangnya sumber air baku yang tersedia saat ini, tercemarnya sumber air baku oleh limbah, apalagi ketika musim kemarau tiba yang tentu saja debit air bersih di PDAM terbatas, sehingga mengganggu kontinuitas penyaluran air kepada pelanggan.

2. Strategi Superior Customer Service

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peningkatan dan pengembangan cakupan pelayanan merupakan strategi dari PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis agar masyarakat Ciamis dapat menikmati pelayanan air bersih secara menyeluruh dan kehidupan menjadi lebih sehat. Strategi yang dilakukan dalam peningkatan dan pengembangan cakupan pelayanan adalah dengan cara yang pertama yaitu survei potensi, dengan penyebaran kuesioner minat dan kuesioner sosek (sosial ekonomi) dan dilihat juga dari sisi kebutuhan masyarakat dalam pemenuhan air sehari-hari. Dan yang kedua dari aspek teknis, apakah secara teknis kita bisa atau tidak melayani ke arah pengembangan tersebut. Dari kedua aspek itu lah kita dapat menghitung layak atau tidak layaknya kita mengembangkan wilayah tertentu dalam tugas memerlukan petugas yang memadai dan ideal dengan tempat kejadian.

Hasil penelitian menunjukkan, dalam peningkatan dan pengembangan cakupan pelayanan yaitu masyarakat belum mengerti

akan pentingnya air bersih bagi kehidupan sehari-hari, serta masyarakat menilai bahwa air yang dialirkan PDAM tidak setiap saat mengalir sehingga yang menjadi hambatan dalam Peningkatan dan Pengembangan Cakupan Pelayanan, serta terbatasnya anggaran dalam pembukaan jalur pipa baru ketika hanya ada satu masyarakat yang ingin menggunakan air PDAM sehingga harus menunggu dulu kuota terpenuhi.

3. Strategi Unconditional Service Guarantees atau Extraordinary Guarantees

Berdasarkan hasil penelitian Bahwa strategi penurunan tingkat kehilangan air harus melibatkan berbagai pihak dan membutuhkan biaya yang sangat besar agar tingkat kehilangan air bisa diminimalisir, seperti mengganti pipa yang lebih baik kualitasnya, dengan cara menurunkan NRW. NRW adalah selisih antara volume air yang diproduksi dengan volume air yang direkeningkan. Selisih tersebut bisa berakibat kebocoran fisik maupun non-fisik, karena tingginya angka NRW dapat mencerminkan tingginya kehilangan air. Selain itu ada juga berbagai upaya yang dapat dilakukan seperti penggantian meteran pelanggan yang rusak, monitoring jaringan pipa, penertiban pelanggan curang. Dari pihak PDAM Tirta Galuh akan terus berupaya agar dapat terus menekan tingkat kehilangan air tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi penurunan tingkat kehilangan air yaitu hambatan dari strategi penurunan tingkat kehilangan air harus melibatkan berbagai pihak dan membutuhkan biaya yang sangat besar agar tingkat kehilangan air bisa diminimalisir, seperti mengganti pipa yang lebih baik kualitasnya, dengan cara menurunkan NRW. NRW adalah selisih antara volume air yang diproduksi dengan volume air yang direkeningkan. Selisih tersebut bisa berakibat kebocoran fisik maupun non-fisik, karena tingginya angka NRW dapat mencerminkan tingginya kehilangan air.

4. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien

Berdasarkan hasil penelitian Bahwa secara keseluruhan pegawai PDAM sudah ramah dan berempati dalam melakukan pelayanannya, tetapi tetap saja masih ada oknum-oknum pegawai yang tidak ramah dan tidak bersungguh-sungguh dalam bekerja. Kecepatan dalam penanganan keluhan sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan, penanganan keluhan juga tergantung

banyaknya keluhan yang masuk, namun sekarang dalam menerima keluhan maupun memperbaiki keluhan tersebut dilakukan selama 24 jam oleh petugas terkait. Keluhan yang masuk juga sangat penting bagi PDAM karena dengan itu pihak PDAM selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan, karena kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur kinerja dari PDAM itu sendiri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara keseluruhan hambatan yang dihadapi pegawai PDAM adalah masih ada oknum-oknum pegawai yang tidak ramah dan tidak bersungguh-sungguh dalam bekerja dan tidak mempunyai komitmen kerja. Kecepatan dalam penanganan keluhan sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan, namun ada saja hambatan yang di temui seperti bentrok nya penanganan ketika menerima keluhan dan jauhnya jarak yang harus ditempuh untuk menyelesaikan keluhan.

5. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan adalah merupakan strategi peningkatan kinerja perusahaan yaitu dengan berbagai cara yang dilakukan. Seperti, mengukur setiap tahun mengenai keluhan yang masuk, berapa tingkat penyelesaian keluhan pelanggan, berapa cepat penyelesaian waktunya, dan ukuran itulah yang menjadi indikator upaya-upaya untuk meningkatkan percepatan pelayanan kedepannya. Karena laporan/keluhan dari pelanggan merupakan tolak ukur untuk PDAM dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi. Dalam pelaksanaan program dan kegiatan yang telah dijalankan oleh PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan profesionalisme SDM adalah dengan adanya pelatihan, bimbingan, dan mengadakan kegiatan study banding secara rutin agar bisa membuka wawasan para pegawai dalam mengelola perusahaan. Selain itu 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 terciptalah dapat meningkatkan pelayanan sehingga dapat benar-benar profesional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan adalah merupakan strategi peningkatan kinerja perusahaan yaitu dengan berbagai cara yang dilakukan. Seperti, mengukur setiap tahun mengenai keluhan yang masuk, berapa tingkat penyelesaian keluhan pelanggan, berapa cepat penyelesaian waktunya, dan ukuran itulah yang menjadi indikator upaya-upaya untuk meningkatkan percepatan pelayanan kedepannya. Karena laporan/keluhan dari pelanggan merupakan tolak ukur untuk PDAM dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi. dalam pelaksanaan program dan kegiatan yang telah dijalankan oleh PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan profesionalisme SDM adalah belum adanya pelatihan, bimbingan, dan mengadakan kegiatan study banding secara rutin agar bisa membuka wawasan para pegawai dalam mengelola perusahaan. Ada beberapa hambatan yang menjadi fokusnya seperti ada beberapa pegawai yang tidak ramah kepada pelanggan serta kurangnya jiwa loyalitas dalam diri pegawai.

6. Strategi *Quality Function Deployment*

Berdasarkan hasil penelitian Karena dalam menyelesaikan perbaikan yang terjadi di lapangan, terutama kebocoran pada jalan-jalan nasional, pihak PDAM tidak serta merta langsung bisa melaksanakan perbaikan, akan tetapi harus dilakukannya perijinan terlebih dahulu dari pihak-pihak yang terkait, misalnya dari Dinas PU. Ketika proses perijinan sudah selesai di terima maka langsung dilakukannya perbaikan agar kebocoranpun bisa segera teratasi. Dengan demikian, cara tersebut bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan, karena mereka bisa dengan mudah menyampaikan keluhannya. Menurut saya, pihak PDAM dalam meningkatkan komunikasi ini sudah tepat dilaksanakan, karena dalam implementasinya memang sarana komunikasi tersebut berperan aktif dalam menangani komplek dari pelanggan maupun dalam memberikan informasi kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah karena kontinuitas air yang biasanya tidak konsisten membuat konsumen tidak merasa puas sehingga itu menjadi tolak ukur. ditemui pihak PDAM dalam efisiensi waktu adalah terkadang PDAM dalam melakukan perbaikan

menemui hambatan dalam perijinan terhadap pihak terkait dalam memperbaiki kerusakan, sehingga faktor tersebut yang menjadi hambatan dalam efisiensi waktu. dalam Penerapan standar dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut sudah pasti harus didukung dengan strategi yang selaras dengan sasaran dan indikator keberhasilan yang ditetapkan.

b. Hambatan-hambatan dalam Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis

Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Pengajuan Pelatihan dan Pendidikan belum terealisasi.
- 2) Jumlah sumber daya manusia belum memadai.
- 3) Peralatan yang belum lengkap serta perlu peremajaan.
- 4) Ada beberapa pegawai yang belum profesional.
- 5) Tingkat kehilangan air yang masih tinggi.
- 6) Sumber air baku yang berkurang.
- 7) Belum dapat menjaga kontinuitas air yang diberikan kepada pelanggan.

c. Upaya yang dilakukan untuk Mengatasi Hambatan-hambatan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis

Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Berupaya mengajukan program pelatihan dan pendidikan bagi pegawai dalam rangka meningkatkan profesionalisme pegawai.
- 2) Menekan tingkat kehilangan air dengan mengecek jalur pipa.

- 3) Memanfaatkan peralatan yang ada saat ini dengan semaksimal mungkin.
- 4) Berupaya memaksimalkan sumber daya manusia yang ada saat ini dengan baik.
- 5) Menjaga persediaan sumber air baku agar tetap sesuai standar.
- 6) Melakukan pengecekan ulang ketikamelakukan perbaikan jalur pipa.
- 7) Berupaya mengajukan penambahan dan peremajaan peralatan yang ada saat ini.
- 8) Melakukan *study* banding dengan PDAM kota lain yang lebih maju dalam teknologinya.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pelaksanaan Peningkatan Pelayanan Penyedia Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis dalam Memenuhi Kebutuhan Air Bersih di Kabupaten Ciamis simpulan dari hasil penelitian ini dapat peneliti uraikan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Peningkatan Pelayanan Penyedia Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis dalam Memenuhi Kebutuhan Air Bersih di Kabupaten Ciamis pada umumnya telah dilaksanakan, namun belum optimal karena masih terdapat beberapa indikator yang belum sesuai dalam pelaksanaannya, seperti pegawai belum mendapatkan pelatihan dan pendidikan, jumlah sumber daya manusia yang masih di nilai belum memadai, dan fasilitas penunjang seperti pompa air dan peralatan lainnya yang masih belum memadai dan perlu peremajaan, cakupan pelayanan yang dinilai belum proposional. Dimana semua faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan penyedia air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis dalam Memenuhi Kebutuhan Air Bersih sendiri.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi PDAM mengenai strategi peningkatan pelayanan adalah belum terealisasinya pengajuan pelatihan dan pendidikan,

- kekurangan sumber daya manusia dalam petugas lapangan, serta kurangnya fasilitas penunjang seperti pompa air dan alat penyaring, dan perlu peremajaan peralatan lainnya. Belum adanya loyalitas dalam diri pegawai sehingga pekerjaan menumpuk dan pekerjaan dikerjakan oleh orang yang itu-itu saja.
3. Upaya-upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan pengajuan kepada Bidang Umum, untuk mengadakan pelatihan dan pendidikan dimana pelatihan dan pendidikan sangat diperlukan bagi pegawai dalam meningkatkan kinerjanya dan profesionalismenya, melakukan pengajuan peremajaan fasilitas penunjang dan menambah pompa air serta melakukan peremajaan pipa yang beresiko terjadi kebocoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (2018). Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Kelembagaan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Era Revolusi 4.0.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Griffin, 2004. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Rangkuti, Freddy. 2015. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- H.A.S Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sutrisno, Totok. 2004. *Penyediaan Air Minum*. Jakarta: Rineka Cipta
- Satori, Djam'an dan Aan, Komariah. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2008 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Galuh Kabupaten Ciamis