

**STRATEGI PELAYANAN PDAM TIRTANADI
DALAM MENGANTISIPASI KEBUTUHAN
AIR MINUM MASYARAKAT**

TESIS

Oleh

**ZURIATI
NPM : 1420030012**

Kosentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)



**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

ABSTRAK

Zuriati (1420030012) Strategi Pelayanan PDAM Tirtanadi dalam mengantisipasi kebutuhan air minum masyarakat. Tesis 2017

Cakupan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Tahun 2017 harus mencapai 100% atau dengan penambahan pelanggan 155.000 sambungan. Hal ini harus dipercepat melihat pertumbuhan jumlah penduduk dan kebutuhan yang meningkat terhadap air bersih, PDAM Tirtanadi berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu menyediakan kebutuhan air bersih untuk keperluan sehari-hari, seperti kebutuhan air minum, pelayanan umum dan sarana produksi lainnya.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik observasi dan wawancara, sedangkan analisis teknis dari data yang digunakan adalah analisis SWOT, dengan mengetahui faktor internal dan eksternal untuk dapat secara jelas menggambarkan bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi PDAM Tirtanadi dapat dipecahkan. Dengan kekuatan internal yang dimiliki,

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara senantiasa berupaya tetap eksis dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Analisa faktor internal dan eksternal dengan indikator – indikator hasil perkalian nilai peringkat dengan pembobotan diperoleh hasil kombinasi Posisi SWOT PDAM Tirtanadi saat ini ada pada posisi Agresif, artinya PDAM Tirtanadi sudah berupaya dalam memanfaatkan kekuatan yang dimiliki untuk memaksimalkan ancaman yang ada dengan peluang yang tersedia.

Kata kunci : Strategi, Pelayanan, PDAM Tirtanadi, dalam mengantisipasi, Kebutuhan, Air Minum, Masyarakat.

BAB I

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Air merupakan kebutuhan pokok manusia pada berbagai aktivitas aktivitasnya, selain untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti minum, memasak, mencuci, mandi dan sanitasi, air juga dibutuhkan dalam jumlah besar untuk memenuhi kebutuhan pada aktivitas ekonomi dan sosial, seperti industri, rumah sakit, perhotelan, perdagangan, perkantoran dan pendidikan.

Lahirnya Undang-undang No: 8 Tahun 2000 tentang perlindungan konsumen adalah pada dasarnya penegasan dari hak masyarakat yang dilayani untuk mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.

Para pengelola penyedia air minum mencermati dengan baik hal itu dan mempersiapkan diri terhadap datangnya tuntutan nyata tentang kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Pembangunan sektor air minum dimasa lalu secara kualitas berkembang dengan cukup baik dan bertumpu pada kemampuan Pemerintah membiayai pembangunan, karna itu sejalan dengan kebijakan Pemerintah, maka perkembangan pelayanan air minum dititik beratkan pada pengembangan jumlah sistem dengan prinsip pemerataan.

Walaupun demikian, kerja keras membangun sistem penyediaan air minum ternyata baru dapat memberikan pelayanan atau kemudahan bagi masyarakat mendapatkan pelayanan. Hal ini sejalan dengan semangat, dimana keberhasilan Pemko tidak lagi diukur dari keberhasilan secara politis, tetapi

ukuran keberhasilan sekarang adalah apakah masyarakat puas atas pelayanan yang diberikan Pemko/Pemda dalam hal pelayanan air minum yaitu oleh PDAM Tirtanadi.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tak lepas dari strategi pelayanan dari pihak PDAM Tirtanadi itu sendiri. Pada penelitian ini peneliti akan mengkaji dan meneliti strategi pelayanan seperti apa yang sudah diberikan PDAM Tirtanadi dalam mengantisipasi permintaan air minum masyarakat, dengan kondisi masyarakat yang senakin hari semakin meningkat.

Seiring dengan peningkatan jumlah penduduk dan aktivitas ekonomi masyarakat tersebut, kebutuhan air juga mengalami peningkatan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Dalam menghadapi hal ini PDAM Tirtanadi senantiasa mengambil kebijakan dalam mengantisipasi kekurangan air yang bakal terjadi untuk permintaan maupun pelanggan baru. Diantara upaya yang telah dilakukan PDAM Tirtanadi untuk dapat memperbaiki kondisi ini seperti perlindungan sumber mata air di daerah resapan air (Sibolangit), melalui program pemberdayaan masyarakat, peningkatan kehandalan instalasi pengolahan air minum dengan menggunakan optimalisasi dan pemeliharaan penambahan reservoir produksi sesuai jumlah pelanggan yang beroperasi selama 24 jam.

Selain PDAM selaku pihak BUMN pemerintah juga perlu memiliki data kebutuhan air bersih dan ketersediaan air baku yang dapat diolah menjadi air minum, pemerintah daerah dapat segera membuat rencana program pengembangan system penyediaan air bersih melalui penyediaan air bersih baik dari segi kualitas

dan kuantitasnya disuatu daerah maka penyebaran penyakit pun bisa diminimalisir dan ditekan semaksimal mungkin.

Sedangkan peningkatakan kualitas air minum dengan jalan mengadakan pengolahan terhadap air yang akan dipergunakan dengan mutlak diperlukan terutama apabila air tersebut berasal dari air permukaan, yang mana kuantitas air disini merupakan syarat kedua setelah kualitas, karena semakin maju tingkat hidup seseorang maka akan semakin tinggi pula tingkat kebutuhan air dari masyarakat tersebut, untuk negara –negara yang sudah maju kebutuhan akan air akan lebih besar dari kebutuhan untuk negara –negara yang sedang berkembang.

Disini terlihat bahwa peranan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam struktur perekonomian daerah maupun nasional adalah memberikan kontribusi bagi peningkatan produksi, perluasan kesempatan kerja dan pemerataan pendapatan. BUMD juga dapat berperan mengemban fungsi pemerintah daerah didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Potensi BUMD dibidang air minum (PDAM) yang dapat dijadikan sumber daya untuk dapat melakukan upaya-upaya pemberdayaan.

Hasil produksi PDAM berupa air minum/air bersih merupakan komoditi yang eksensial dibutuhkan secara mutlak oleh manusia untuk menjamin kelangsungan hidupnya, dan dengan demikian merupakan hajat hidup primer orang banyak, yang mana saat ini jumlah PDAM sudah cukup banyak yaitu lebih dari empat ratusan PDAM yang telah menjadi anggota PERPAMSI (Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia) dengan distribusi diberbagai wilayah di Indonesia.

PDAM sebagai perpanjangan tangan Pemkomelaksanakan sebagian tugas Pemko memberi pelayanan kepada masyarakat dan sebagai operator pelayanan air minum melalui system yang dimilikinya berkewajiban memenuhi objektif kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai objektif tersebut pelayanan air minum oleh PDAM harus memenuhi syarat-syarat kualitas agar dapat dipergunakan secara aman tanpa khawatir terinfeksi suatu penyakit terutama penyakit yang dapat tertular dan berkembang melalui air seperti penyakit perut,diare,tipus,cholera dan lain sebagainya.

Pembangunan sektor air minum dimasa lalu secara kualitas berkembang dengan cukup baik dan bertumpu pada kemampuan pemerintah membiayai pembangunan.Maka perkembangan pelayanan air minum dititik beratkan pada pengembangan jumlah sistem dengan prinsip pemerataan.Walaupun demikian kerja keras membangun sistem penyediaan air minum ternyata baru dapat diberikan pelayanan atau kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Sementara perkembangan penduduk rata-rata semakin tinggi secara nasional sehingga keberhasilan Pemko tidak lagi diukur dari keberhasilan secara politis tetapi ukuran keberhasilan sekarang apakah masyarakat puas atas pelayanan yang diberikan Pemko dalam hal pelayanan air minum oleh PDAM Tirtanadi.

Pemerintah Kota provinsi Sumatera Utara melalui perusahaan air minum PDAM Tirtanadi bertanggung jawab dalam produksi dan pemasaran air minum.Disini PDAM sudah pasti berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap air minum melalui penyediaan air bersih. Tujuan pokok yang ingin dicapai dalam penyediaan air minum adalah untuk menghasilkan air minum yang

aman dikonsumsi masyarakat, menghasilkan air minum yang sesuai kebutuhan dengan menggunakan sarana yang ada secara efisien.

Undang-undang No.7 tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, pasal 40 ayat (1 dan 2) mengamanatkan bahwa pemerintah pusat dan Pemerintah Kotabertanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan air baku untuk air minum rumah tangga, melalui pengembangan sistem pelayanan air minum. Namun hingga saat ini terdapat ketidakseimbangan antara ketersediaan air baku yang cenderung menurun dari tahun ke tahun, sementara kebutuhan air masyarakat semakin meningkat.

Pelayanan air bersih untuk penduduk kota medan dan sekitarnya yang dilaksanakan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara belum menjangkau keseluruhan wilayah baik itu domestik maupun non domestik sehingga menyebabkan mereka mencari cadangan sumber air bersih lainnya. Sebagian masyarakat juga enggan berlangganan air bersih PDAM karena keterbatasan ekonomi, mereka harus membayar pemakaian air setiap bulannya sehingga mereka lebih memilih sumber air tanah yang lebih murah dan hemat.

Sikap antisipasi yang diambil PDAM Tirtanadi dalam memenuhi permintaan pelanggan baru dengan tambahan penyambungan air atau pipa tambahan, sehingga mudah untuk dieksploitasi dengan kualitas air yang sehat.

Pemakaian air tanah secara berlebihan tanpa mempertimbangkan kapasitas maksimum yang dapat diambil, dapat menyebabkan penurunan muka air tanah, amblesan tanah dan intrusi air laut. Gejala tersebut sudah mulai terjadi dibagian utara kota medan, untuk menghindari pemakaian air tanah secara berlebihan akibat kurang pasokan air bersih, maka diperlukan pelayanan air bersih secara

terpadu yang dilaksanakan oleh operator air bersih dalam hal ini adalah PDAM Tirtanadi.

Strategi pelayanan yang dilakukan PDAM Tirtanadi tertuang dalam nota kesepakatan (MoU) dan perjanjian kerja sama (MoA) dengan pihak Perguruan Tinggi yang ada di Sumatera Utara yaitu Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) pada tanggal 28 April 2016 dengan melakukan serangkaian program pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan manajemen pengelolaan air minum terbesar kedua di Indonesia, dengan sasaran yang lebih strategis yaitu menyangkut pendidikan dan latihan, penelitian, karya ilmiah dan pengabdian masyarakat dan disamping itu tak kalah penting adalah assessment jabatan dan air minum serta air limbah.

Tujuan melakukan kerja sama dengan perguruan tinggi seperti UMSU adalah dalam rangka menerapkan Tridarma Perguruan Tinggi untuk mencerdaskan dan mencerahkan Bangsa khususnya Kota Medan dengan harapan PDAM Tirtanadi akan mengolah air minum yang berprestasi dan dapat meningkatkan mutu manajemen dan SDM sehingga PDAM Tirtanadi mampu mengolah sumber daya alam (SDA) dan melayani pelanggan air yang professional.

Selain kerjasama dengan Perguruan Tinggi seperti UMSU, PDAM Tirtanadi juga mendapat dukungan penuh dari Dirjen Cipta Karya Kementerian PU-PERA yang mendukung sepenuhnya upaya peningkatan pelayanan air minum yang dikelola oleh PDAM Tirtanadi untuk melayani permintaan masyarakat kota Medan melalui Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang telah terencana sesuai Bisnis Plan Tirtanadi Tahun 2015-2019 dalam upaya peningkatan

pelestarian lingkungan dan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan air limbah di kota Medan yang berkomitmen untuk mesukseskan program nasional “100-0-100” yaitu target mencapai 100% akses pelayanan air minum, 0% kawasa pemukiman kumuh, 100% akses sanitasi layak pada tahun 2019.

VISI DAN MISI PDAM TIRTANADI

VISI

“Menjadi salah satu perusahaan air minum unggulan di Asia Tenggara”.

Setelah menjadi salah satu perusahaan penyedia air minum terbaik di Indonesia, PDAM Tirtanadi ingin lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Sumatera Utara dengan memberikan pelayanan air bersih setingkat operator kelas dunia dengan menjadi salah satu PDAM Unggulan di Asia Tenggara. Pemilihan wilayah Asia Tenggara dianggap strategis karena letaknya yang berdekatan dengan Indonesia dan memiliki banyak persamaan karakteristik dengan Negara Indonesia.

PDAM Tirtanadi juga memberikan pelayanan pengolahan air limbah, selain sebagai perusahaan penyedia air minum. Pengolahan air limbah juga akan dilakukan dengan mengacu kepada standar nasional yang berlaku di Indonesia maupun Internasional, dengan latar belakang tersebut PDAM Tirtanadi merumuskan visi untuk menjadi salah satu perusahaan penyedia air minum unggulan di Asia Tenggara. Visi ini akan membentuk perusahaan di masa yang akan datang dan memberikan arah bagi perkembangan perusahaan. Langkah awal

untuk menjadi perusahaan penyedia air minum kelas dunia adalah dengan menjadi salah satu PDAM yang dikenal di wilayah Asia Tenggara. Harapan untuk menjadi penyedia air bersih tingkat dunia tersebut dapat dicapai dengan melakukan berbagai usaha yang dituangkan dalam misi.

MISI PDAM TIRTANADI

- ❖ Memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat Sumatera Utara dengan kuantitas, kontinuitas dan kualitas yang memenuhi persyaratan.
- ❖ Mengembangkan air siap minum secara berkesinambungan.
- ❖ Meminimalkan keluhan pelanggan dengan mengutamakan pelayanan prima.
- ❖ Mengelola perusahaan dengan menerapkan prinsip kewajaran, transparansi, akuntabilitas dan responsibilitas sebagai bentuk Good Corporate Governance.
- ❖ Menjadikan perusahaan sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Sumatera Utara.
- ❖ Melaksanakan seluruh aktivitas perusahaan yang berwawasan lingkungan.
- ❖ Menjalankan pengelolaan air limbah kepada masyarakat Sumatera Utara dan mengembangkannya dimasa yang akan datang.

Misi merupakan penjabaran dan perwujudan dari visi yang telah dirumuskan oleh PDAM Tirtanadi untuk mencapai visi yang telah dirumuskan diatas. PDAM Tirtanadi merasa perlu untuk membuat langkah-langkah yang dituangkan dalam misi perusahaan. Visi dan misi harus berjalan sehingga dapat

mencapai tujuan yang diinginkan. PDAM Tirtanadi meyakini untuk menjadi salah satu perusahaan penyedia air minum unggulan di Asia Tenggara.

Disamping itu misi yang ingin dicapai PDAM Tirtanadi adalah menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Sumatera Utara, mampu menjalankan pengelolaan air limbah kepada masyarakat serta terus mengembangkannya dimasa yang akan datang. Perusahaan berupaya untuk mencapai keluhan pelanggan yang minimal atas pelayanan PDAM Tirtanadi, untuk itu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan seharusnya dilakukan dengan sistem pelayanan prima. Pada dasarnya penyediaan air minum pada masyarakat adalah untuk memenuhi kebutuhan air dalam kehidupan dan dalam aktifitas serta kegiatan manusia sehari-hari, namun yang lebih penting adalah penyediaan air tersebut dimaksud agar masyarakat dapat hidup secara sehat dan higienis. Demikian tujuan utama penyediaan air minum adalah sebagai salah satu upaya untuk membangun manusia dan masyarakat yang sehat, manusia yang sehat adalah masyarakat yang produktif yang dapat mendukung produktifitas dan perkembangan ekonomi.

Sebagai perusahaan yang sehat maka diharapkan PDAM Tirtanadi dapat menambah PAD Provinsi Sumatera Utara dengan melaksanakan kegiatan usaha dan tetap memperhatikan kelestarian dan kesehatan lingkungan. Jadi dengan adanya visi dan misi yang optimal dimasa yang akan datang maka jelas pula arah kemana perusahaan akan dibawa, apakah perusahaan akan dibawa menjadi perusahaan unggulan yang berarti disini tercipta perusahaan yang tujuannya

memelihara dan berupaya meningkatkan layanan kualitas, kuantitas dan kontinuitas air kepada masyarakat pelanggan.

MOTTO PERUSAHAAN

Bunyi motto perusahaan:

“Pelihara TigaTas Air (Kuantitas, Kualitas, dan Kontinuitas Air)”

Bermakna kepedulian terhadap pemberian pelayanan air bersih/air minum kepada masyarakat pelanggan dan tanggap terhadap keluhan-keluhan pelanggan /konsumen. Bidang sumber daya manusia yang dirumuskan dalam rencana pengembangan usaha PDAM Tirtanadi saat ini diharapkan menjadi salah satu pendukung keberhasilan perusahaan dimasa depan dan mendukung strategi umum perusahaan untuk mengembangkan pelayanan pelanggan di kota medan dan didaerah pelayanan kerjasama operasi dibeberapa wilayah sumatera utara.

Berdasarkan faktor dan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh dalam bentuk tesis dan mengambil penelitian di wilayah Kota Medan pada PDAM Tirtanadi dengan judul **“Strategi Pelayanan PDAM Tirtanadi Dalam Mengantisipasi Kebutuhan Air Minum Masyarakat”**.

2. RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan perumusan masalahnya adalah strategi pelayanan dilakukan PDAM Tirtanadi belum optimal, belum memuaskan pelanggan terutama dibidang kuantitas air, kualitas serta kontinuitas air yang berkesinambungan dan antisipasi kebutuhan air tersebut terhadap pelanggan baru

dengan kemampuan kapasitas yang disediakan sementara pertumbuhan penduduk semakin meningkat.

3. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan dan upaya PDAM Tirtanadi dalam memperbaiki kondisi saat ini dan masa yang akan datang.
2. Untuk menciptakan pengelolaan dan pelayanan air minum yang berkualitas.
3. Untuk menciptakan kepentingan yang seimbang antara konsumen sebagai pelanggan dengan penyedia jasa pelayanan (PDAM Tirtanadi).
4. Untuk menciptakan efisiensi dan cakupan pelayanan sesuai dengan tambahan penduduk.

4. MANFAAT / KEGUNAAN PENELITIAN

1. Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dalam mengetahui sebagian besar apa yang dapat dilakukan untuk pemakaian air yang tepat sehingga ketersediaan air dapat dipenuhi dan dilayani oleh PDAM Tirtanadi.
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat untuk memperoleh angka yang mendekati kebutuhan sebenarnya dalam perencanaan pemenuhan kebutuhan air bersih.
3. Sebagai bahan bagi khasanah ilmu pengetahuan khususnya PDAM Tirtanadi bidang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) untuk pengelolaan air bersih.

4. Sebagai masukan kepada pihak manajemen PDAM Tirtanadi dalam menentukan strategi pelayanan yang sesuai dengan perkembangan dan permintaan masyarakat akan kebutuhan air bersih pada masa mendatang.
5. Melengkapi kajian ilmiah serta Menunjang ilmu pengetahuan manajemen yang pernah peneliti peroleh selama mengikuti kuliah pada program Pasca Sarjana Magister Manajemen.

BAB III

METODE PENELITIAN

1. PENDEKATAN PENELITIAN

Penelitian ini berpendekatan kualitatif, bersifat deskriptif yang menggunakan analisis SWOT, karena keberhasilan sebuah strategi tergantung pada seberapa besar strategi tersebut berpengaruh terhadap perubahan organisasi maupun perusahaan.

Analisis ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi PDAM Tirtanadi dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan internal yang dimilikinya.

Dengan didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (Strengths) dan peluang (Opportunities), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (Weaknesses) dan ancaman (Threats). Karena dalam pengambilan keputusan strategi selalu berkaitan dengan pengembangan, misi, visi, tujuan dan kebijakan perusahaan.

Pengaruh dari kombinasi faktor internal dan eksternal akan menunjukkan bahwa strategi pelayanan PDAM TIRTANADI dalam mengantisipasi permintaan air minum masyarakat sudah berjalan secara efektif dan efisien.

Analisis SWOT juga merupakan suatu penyempurnaan pemikiran dari berbagai perangkat kerja dan rencana strategi, dimana SWOT dijadikan suatu model dalam menganalisis suatu organisasi yang berorientasi profit maupun nonprofit seperti halnya PDAM Tirtanadi dengan tujuan untuk mengetahui

keadaan perusahaan secara lebih komprehensif dengan demikian peneliti akan menjadi lebih mengenal perusahaan besar seperti PDAM Tirtanadi untuk lebih bias lebih jauh menempatkan kajian secara strategis juga

Melakukan analisis dengan pendekatan SWOT menurut peneliti memiliki kelebihan dan kelemahan juga ada, namun setidaknya peneliti sudah memperoleh gambaran yang membantu pihak manajemen dalam memutuskan langkah-langkah apa yang bisa dikerjakan dikemudian hari. Dengan kata lain lihat perusahaan selaku penanggungjawab memiliki kerangka kerja (Framework) antisipasi jika suatu saat mengalami masalah dan kendala.

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dengan model Analisis SWOT cenderung berdasar pada perspektif subjek, Dengan demikian kondisi pada saat peneliti memasuki lapangan, selama berada dilapangan dan setelah keluar dari lapangan kondisi-kondisi objek tersebut yang peneliti teliti tersebut relatif tidak berubah.

Dengan pendekatan kualitatif model SWOT ini peneliti tidak hanya dipandu oleh teori tetapi juga dipandu oleh fakta-fakta yang peneliti temukan pada saat dilapangan yang kemudian peneliti konstruksikan menjadi hipotesis.

Dalam buku *Memahami Penelitian Kualitatif*, Sugiono (2013) menuliskan bahwa penelitian kualitatif cocok diterapkan antara lain untuk meneliti hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk memahami makna yang tampak dibalik kenyataan yaitu dengan teknik wawancara dan observasi.

2. Metode kualitatif juga cocok digunakan apabila masalah penelitian belum jelas sehingga masalah akan mudah ditemukan di lapangan
3. Metode kualitatif memudahkan untuk memahami perasaan orang lain dan untuk memahami interaksi sosial
4. Metode kualitatif sangat cocok untuk mengembangkan teori, khususnya teori yang dibangun berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan, dengan metode kualitatif peneliti melakukan penelitian awal, kemudian mengumpulkan data untuk dianalisis sehingga dapat ditemukan hipotesis berupa hubungan antar gejala yang diteliti. Hipotesis ini kemudian diverifikasi dengan mengumpulkan data lebih mendalam lagi, jika hipotesis ini terbukti maka akan menjadi sebuah teori.
5. Metode Kualitatif sangat cocok untuk memastikan kebenaran data sosial, karena data sosial sering sulit dipastikan kebenarannya, dengan metode kualitatif mengenai teknik pengumpulan data secara triangulasi/gabungan, kepastian data akan lebih terjamin
6. Metode Kualitatif sangat cocok untuk meneliti sejarah perkembangan. Dengan menggunakan data dokumentasi dan wawancara mendalam kepada pelaku sejarah dalam perusahaan sebagai orang yang dipandang tahu dan memahami situasi perusahaan.

2. KEHADIRAN PENELITI

Suatu penelitian ilmiah didasarkan pada suatu teori yang dapat berasal dari fakta-fakta yang merupakan struktur ilmu yang menjelaskan suatu gejala/fenomena atau kejadian yang dibatasi oleh pelaku, ruang dan waktu.

Kehadiran peneliti pada penelitian yang berlokasi pada PDAM Tirtanadi pada awalnya berjumpa langsung dengan pimpinan perusahaan yang sangat antusias dengan penelitian yang peneliti lakukan yang mana beliau bersedia membantu peneliti dalam hal apapun yang berhubungan dengan data maupun informasi lain tentang PDAM Tirtanadi terutama mengenai strategi PDAM Tirtanadi dalam mengantisipasi kebutuhan air minum masyarakat.

Selain pimpinan perusahaan peneliti melakukan wawancara langsung dengan kepala bidang pelayanan dan beberapa orang perwakilan dari pelanggan juga masyarakat sekitar. Diawali dari tanggal 01 Februari 2017 sampai dengan Tanggal 18 April 2017.

Peneliti sengaja hadir untuk memahami langsung konteks data dalam keseluruhan situasi jadi peneliti dapat memperoleh pandangan secara menyeluruh sehingga peneliti dapat menemukan hal-hal diluar persepsi responden dari hasil wawancara yang nanti akan peneliti lakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

Kehadiran peneliti dilapangan juga tidak hanya dapat mengadakan pengamatan akan tetapi juga memperoleh kesan-kesan pribadi misalnya, merasa suasana situasi sosial dengan berada secara pribadi dalam lapangan, bertemu langsung dengan masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM Tirtanadi

menjadikan peneliti mendapat kesempatan mengumpulkan data yang dapat dijadikan dasar untuk memperoleh data yang lebih banyak, lebih terinci dan lebih cermat.

3. LOKASI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Jalan Sisingamangaraja No.1 Medan.

4. SUMBER DATA

Pada penelitian ini ada dua jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer yakni data dari informan langsung dengan melakukan wawancara ke lokasi penelitian yang dijadikan narasumber dalam pengumpulan data, sedangkan data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari narasumber tetapi dari berbagai literatur.

5. PROSEDUR PENGUMPULAN DATA

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan adalah penelitian ini digunakan metode sebagai berikut :

a). Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan, atau data yang bersumber informan dan pengamatan langsung di lokasi penelitian.

Pengumpulan data primer dimulai dengan melakukan observasi awal.

Informan awal dipilih berdasarkan kriteria sebagai berikut :

(Sugiono,2013:57)

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui saja tetapi juga dihayatinya.
2. Mereka tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah digeluti
3. Mereka mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi
4. Mereka tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
5. Mereka yang pada mulanya cukup asing dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber

Berdasarkan lima kriteria diatas peneliti menetapkan Kepala PDAM Tirtanadi sebagai informan awal karena dianggap memenuhi kriteria terutama kriteri poin 1,2,3 dan 5 sebagai informan awal,karena dianggap bisa menuntun peneliti kepada informan-informan lain yang bisa memberikan data lebih lengkap terkait pelayanan PDAM Tirtanadi.

Setelah memilih informan awal (dalam hal ini kepala PDAM Tirtanadi) sebagai “pembuka pintu”,menurut Sugiono (2013:55) selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari informan awal ini peneliti dapat menetapkan informan lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap lagi.

Dengan demikian juga informan tidak bisa ditentukan secara pasti sebelumnya karena tergantung pada informasi atau data yang diperoleh dari informan sebelumnya.

Menurut Nasution (dalam Sugiono ,2013:56) penentuan informan dianggap telah memadai atau bisa dihentikan apabila data yang diperoleh telah jauh dalam arti juga ditambah informan baru tidak akan lagi memberikan informasi baru yang berarti.

Selain informan-informan yang dianggap bisa memberi informasi tentang pelayanan PDAM Tirtanadi, data primer juga diperoleh dari wawancara dari pelanggan, komentar pelanggan ini kemudian dikelompokkan sebagai data sekunder Wawancara merupakan salah satu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan, yang bertujuan memperoleh informasi. Wawancara juga merupakan sebuah instrumen penelitian yang lebih sistematis. Dalam wawancara, pertanyaan dan jawaban yang diberikan dilakukan secara verbal.

Pewawancara peneliti lakukan sebagai teknik pengumpulan data, pada saat peneliti menemukan masalah yang harus peneliti teliti, dan peneliti berkeinginan untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan strategi PDAM Tirtanadi dalam melayani pelanggan yang pada prinsipnya berusaha untuk menggali keterangan yang lebih dalam pada sebuah kajian dari narasumber berupa pendapat, kesan, pengalaman, pemikiran dan sebagainya.

6. ANALISIS DATA

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan dapat di informasikan pada orang lain (Sugiono 2013:88) analisis data dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan,selama dilapangan dan setelah selesai dilapangan (Sugiono 2013:89).

Analisis data dimulai sejak sebelum masuk lapangan dengan menentukan informan awal. Informan awal yang peneliti pilih adalah kepala PDAM Tirtanadi yang dianggap bisa menuntun peneliti kepada informan-informan lain yang bisa memberikan data lebih lengkap terkait strategi pelayanan PDAM Tirtanadi.

Jika data yang diperoleh diklasifikasikan secara berulang-ulang baik dengan informan yang sama maupun informan yang berbeda menghasilkan data jenuh atau tidak ada lagi informasi yang berarti, maka proses pengumpulan data dianggap cukup.

Selanjutnya data yang terkait dengan pelayanan PDAM Tirtanadi dikelompokkan dan dimaknai dalam kategori-kategori yang telah disusun dalam kerangka teoritik data yang sudah dikelompokkan dan dimaknai tersebut kemudian disajikan dalam bentuk teks yang merupakan jawaban atas pertanyaan peneliti yang tertuang dalam rumusan masalah.

Dengan analisis data ini juga peneliti dapat memperoleh wujud dari penelitian yang peneliti lakukan dengan berupaya menguraikan menjadi bagian-bagian (*decomposition*),sehingga susunan garis miring tatanan bentuk suatu yang

diuraikan tersebut tampak dengan jelas dan peneliti dapat memulai analisis dari fakta-fakta lapangan yang peneliti lakukan.

Analisa ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman external yang dihadapi PDAM Tirtanadi dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya

Matriks ini dapat menghasilkan 4 (empat) set kemungkinan alternative strategis yaitu :

a. Strategis SO

Strategi ini dibuat berdasarkan dalam pemikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk membuat dan memanfaatkan peluang yang ada sebesar-besarnya.

b. Strategi ST

Ini adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki PDAM Tirtanadi untuk mengatasi ancaman

c. Strategi WO

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminalkan kelemahan yang ada.

d. Strategi WT

Strategi ini didasarkan pada kegiatan dengan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman yang dilakukan dengan cara perhitungan bobot dan rating.

7. PENGECEKAN KEABSAHAN DATA

Penelitian merupakan upaya mencari dan membuktikan kebenaran secara ilmiah, penelitian dikatakan ilmiah apabila dalam cara kerjanya menunjukkan ciri-ciri keilmuan tertentu. Yaitu rasional, empiris dan sistematis.

Penelitian ilmiah tidak lepas dari kepercayaan orang akan proses penelitian dan hasilnya.

Dalam buku metodologi penelitian kualitatif oleh Prof. Dr. Djaman Satori dan Dr. Aan Komariah, M.Pd (2010) mengatakan bahwa, " penelitian berangkat dari data ,yang mana data adalah segala-segalanya dalam penelitian, oleh karena itu data harus benar-benar valid, Ukuran validitas suatu data penelitian terdapat pada alat untuk menyaring data, apakah sudah tepat/benar".

Penelitian menjadi tidak valid apabila yang ditemukan adalah motifasi kerja sumber yang informasinya diperoleh dari sumber yang tidak kompeten, sehingga data yang diperoleh kredibilitasnya kurang akurat.

Kredibilitas disini maksudnya adalah ukuran kebenaran data yang dikumpulkan yang menggambarkan kecocokan konsep penelitian dengan hasil penelitian tersebut. Selanjutnya derajat kepercayaan data diperiksa melalui kelengkapan data yang diperoleh dari berbagai sumber.

Suatu penelitian harus mengandung nilai terpercaya, dan peneliti harus mampu mempertanggungjawabkan hasil penelitiannya serta meyakinkan kepada khalayak bahwa kebenaran hasil penelitian tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Keabsahan suatu penelitian dapat ditelusuri dari cara-cara memperoleh kepercayaan yaitu dengan membuktikan ketepatan, kesesuaian dan konsekuensi

dari instrument yang dibuat tepat antara variable dengan subvariabel serta indicator-indikatornya, pertanyaan-pertanyaannya kemudian diuji coba dan diukur tingkat validitasnya.

Sebagaimana keabsahan data penelitian yang peneliti lakukan di PDAM Tirtanadi selain menjadi pelajaran berharga hasil yang peneliti peroleh juga dapat dipertanggungjawabkan dan peneliti memaknai dengan keabsahan akurat dari sumber yang kredibilitas ukurannya jelas sesuai dengan tingkat parameter keilmiahannya untuk menginterpretasi/analisis hasil penelitian.

Menurut Prof. Dr. Djim'an Satori, MA dan Dr. Aan Komariah, M.Pd (2010) dalam buku Metodologi Penelitian Kuantitatif, mengatakan bahwa ada 4 (empat) cara untuk menguji keabsahan data pada penelitian kuantitatif, yaitu:

1. Uji Kredibilitas

Yaitu perpanjangan pengamatan peningkatan ketentuan triangulasi dan analisis kasus negatif. Lama perpanjangan pengamatan tergantung pada kedalaman, keluasan dan kepastian data untuk meyakinkan keabsahan data yang sebenarnya.

2. Uji Transferability

Transferabilitas berkenaan dengan hasil penelitian, hingga manakah hasil ini dapat diaplikasikan atau di gunakan dalam situasi lain dengan mengangkat makna-makna esensial terhadap temuan penelitian yang dilakukan.

Apabila pembaca mendapat gambaran yang jelas dari suatu hasil penelitian dapat dilakukan (transferability), maka hasil penelitian disebut memenuhi standar transferabilitas.

3. Uji Dependability (reabilitas)

Pengujian ini dilakukan dengan mengaudit keseluruhan proses penelitian. Audit dilakukan oleh independen atau pembimbing untuk keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Suatu penelitian dikatakan reliable apa bila orang lain mengulangi proses penelitian tersebut, bagai mana peneliti menentukan masalah, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data hingga bagaimana peneliti membuat kesimpulan.

4. Uji Comfirmabiliti (Objektivitas)

Uji komfirmabilitas hampir sama dengan uji Dependabilitas, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Uji Komfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmabilitas.

Keabsahan atas hasil-hasil penelitian dilakukan melalui :

1. Meningkatkan kualitas keterlibatan peneliti dalam kegiatan di lapangan.
2. Pengamatan secara terus-menerus.

3. Trianggulasi, baik metode dan sumber untuk mengecek kebenaran data dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain, dilakukan untuk mempertajam tilikan kita terhadap hubungan sejumlah data.
4. Menggunakan bahan referensi untuk meningkatkan nilai kepercayaan akan kebenaran data yang diperoleh.
5. Pelibatan teman sejawat untuk berdiskusi, memberikan masukan dan kritik dalam proses penelitian.
6. Membercheck, pengecekan terhadap hasil-hasil yang diperoleh guna perbaikan dan tambahan dengan kemungkinan kekeliruan atau kesalahan dalam memberikandata yang diberikan peneliti.

Peningkatan keabsahan hasil penelitian tersebut, peneliti melakukan cek dan ricek serta crosscheck pada prosedur penelitian yang sudah peneliti tempuh, serta telaah pada substansi penelitian.

8. TAHAP-TAHAP PENELITIAN

Menurut Sugiono (2013) dalam buku memahami penelitian kualitatif, menuliskan bahwa proses penelitian kualitatif objek di bagi kedalam tiga tahap yaitu : tahap orientasi atau deskripsi, tahap reduksi atau focus dan tahap seleksi. Pada tahap orientasi atau deskripsi peneliti mendiskripsikan apa yang dilihat di dengan dirasakan dan ditanyakan.

Pada tahap reduksi atau focus, peneliti mereduksi segala informasi yang diperoleh untuk memfokuskan pada masalah tertentu. Pada tahap ini peneliti

menyortir data dengan cara memilih mana data yang menarik ,penting, berguna dan baru serta data yang dirasa tidak pakai disingkirkan.

Pada tahap seleksi peneliti menguraikan fokus yang telah ditetapkan menjadi lebih rinci, dengan melakukan analisis yang mendalam terhadap data dan informasi yang di sortir, sehingga peneliti dapat menemukan tema tertentu yang bisa bersifat deskriptif, komparatif maupun asosiatif, sehingga data tersebut lebih mudah dimengerti.

Dengan langkah-langkah sebagai berikut (Menurut Miles dan Huberman(Tjetjep Rehend R, 1992)

- 1.Membangun kerangka Konseptual
- 2.Merumuskan permasalahan penelitian
- 3.Pemilihan sampel dan pembatasan penelitian
- 4.Instrumentasi
- 5.Pengumpulan data
- 6.Analisis data
- 7.Matrik(Swot) dan pengujian kesimpulan

Setelah mengumpulkan semua informasi yang berpengaruh terhadap strategi pelayanan PDAM, tahap selanjutnya adalah memanfaatkan semua informasi tersebut dalam model- model kualitatif perumusan strategi yaitu dengan menggunakan model TOWS atau matriks SWOT.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. HASIL PENELITIAN

PDAM Tirtanadi merupakan institusi yang diberi kewenangan oleh pemerintah kota Medan untuk melaksanakan kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengelolaan dan pengembangan sarana air minum yang dengan standart harus memenuhi syarat kualitas kesehatan untuk keperluan air minum, air rumah tangga, dan non rumah tangga, seperti peribadatan, sosial, rumah sakit, hotel, perkantoran, industri, perdagangan, transportasi umum, dan lingkungan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara senantiasa berupaya untuk tetap eksis dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Sebagai perusahaan air minum yang melayani penduduk di kota Medan dan sekitarnya secara khusus, dan Provinsi Sumatera utara, secara umum PDAM Tirtanadi haarus mampu mengikuti perkembangan-perkembangan yang terjadi didaerah-daerah tersebut. Namun, dengan adanya keterbatasan sumber daya dan kapasitas produksi maka perlu dilakukan analisa terhadap pemenuhan kebutuhan air minum penduduk didaerah kota Medan dan Provinsi Sumatera Utara secara keseluruhan. Perlu juga dilakukan peningkatan pengelolaan perusahaan dengan sistem manajemen yang baik dan professional.

Pertumbuhan perekonomian masyarakat di wilayah serta kecenderungannya, Secara umum, tanpa adanya tindakan khusus maka PDAM Tirtanadi akan mengalami kesulitan dalam pengadaan air baku dimasa yang akan datang. Permasalahan pencurian humus, penebangan dan perambahan yang diikuti dengan proses sedimentasi mengakibatkan penurunan supply air baku untuk PDAM Tirtanadi.

Air tanah dalam diwilayah kota Medan dan sekitarnya pada umumnya memiliki kadar Fe dan Mn yang tinggi, sehingga bila air tanah dalam ini akan dimanfaatkan sebagai sumber air baku untuk sistem penyediaan air bersih kota Medan dan sekitarnya, perlu dilengkapi instalasi pengolahan air untuk menurunkan kadar Fe. PDAM Titanadi sebagai pengelola sistem penyediaan air bersih telah memanfaatkan air tanah dengan membuat sumur bor pada kedalaman rata-rata 200 m dengan kapasitas 10-20 liter/detik.

Sesuai dengan pertumbuhan penduduk Tahun 2017 ini, PDAM Tirtanadi hendaknya mampu menambah pelanggan di Kota Medan mencapai 155.000 sambungan, dengan cakupan pelayanan 100%, pada tahun ke 108 keberadaan PDAM Tirtanadi di Kota Medan bertekad untuk bisa mencapai target cakupan sesuai dengan yang diharapkan.

Tata kelola sumber daya air yang efektif memerlukan adanya penataan ruang air dengan pemanfaatan ruang antara manusia dengan air, perlunya keseimbangan dalam hal pembangunan infrastruktur sumber daya air, baik dari sisi lokasi perumahan penduduk maupun alokasi air. Tata

kelola sumber daya air, didasarkan pada wilayah sungai dan penegakkan hukum terkait banyaknya pelanggaran dibidang sumber daya air,tata ruang dan lingkungan hidup serta mempertimbangkan aspek-aspek secara terpadu dengan paradigma sosial. Untuk mencapai ketahanan air diperlukan dukungan institusi aturan dan kemampuan untuk mengelola perubahan infrastruktur manajemen yang selalu disesuaikan dengan semua pihak agar mampu mengintegrasikan kompleksitas sosial dan alam.

Masalah mendasar yang di hadapi PDAM pada umumnya meliputi persoalan struktural dan persoalan operasional, sedangkan PDAM Tirtanadi dengan strategi tersendiri bisa mengatasinya.Perusahaan akan menghadapi kesulitan pada daerah yang struktur ekonominya lemah, daya beli masyarakat terbatas dan potensi pasarnya kecil. Dalam kondisi seperti ini maka tarif air bersih akan ditetapkan rendah, bahkan lebih rendah dari biaya produksi.

Karna air bersih dan air minum merupakan hal penting bagi kehidupan manusia, oleh sebab itu ketersediaan air bersih merupakan hal utama menjamin kelayakan keberlangsungan hidup sebagai harga dasar kehidupan.Seluruh masyarakat Indonesia khususnya kota Medan bisa mengakses air minum yang layak yang mana target tersebut tertuang dalam program 100-0-100, 100% ketersediaan air bersih,0% kawasan umum dan 100% ketersediaan akses sanitasi sehat.

Untuk merealisasikan ketahanan air,Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementrian Pekerjaa Umum dan Perumahan Rakyat (PU-Pera)

secara massif membangun bendungan-bendungan diseluruh Indonesia, untuk kota Medan sendiri bisa terwujud berkat kerjasama yang sudah terjalin antara PDAM Tirtanadi dengan Dirjen Cipta Karya Kementerian PU-Pera melalui Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).

Melihat situasi saat ini, dari hasil observasi peneliti kelapangan banyak yang harus kita benahi dari diri masyarakat kita sendiri selaku konsumen air bersih pada PDAM Tirtanadi, karna terjadinya kekurangan air itu ternyata disebabkan oleh rendahnya budaya hemat air dan kurangnya kesadaran dari sebagian masyarakat kita untuk menggunakan air seefektif mungkin. Untuk itu penting bagi kita masyarakat umum agar bisa menjadi pahlawan penyelamat air dan konservasi air dengan cara sederhana antara lain :

1. Mencuci tangan atau piring di wastafel, jangan biarkan air terus mengalir saat membubuhkan sabun, atau siapkan dua bak cuci khusus satu sebagai tempat air untuk mencuci, satu sebagai tempat air untuk membilas.
2. Nyalakan mesin cuci pakaian atau mesin cuci piring ketika pakaian atau piring sudah memenuhi mesin tersebut, ini dapat menghemat 1.000 (seribu) galon per bulan.
3. Siram tanaman pagi dan sore, menyiram pada tengah hari mengakibatkan 14% air tak sanggup diserap tanaman karena penguapan.
4. Cucilah barang didalam bak cuci piring atau ember yang telah terisi air, ketimbang pada keran yang mengalir.

5. Untuk membersihkan kotoran dirumah atau dijalan digunakan sapu daripada menyeprotkan air, ini menghemat lebih dari 80 galon air setiap waktu kita membersihkannya.
6. Setiap 7 liter air baru bisa menghasilkan 1 liter air kemasan, karena itu bawalah sendiri air dalam botol yang dapat dipergunakan berulang kali.
7. Cukup gunakan 5 menit untuk mandi, gunakan shower ketimbang bathub, karena dapat membuang air 60 liter.
8. Matikan air ketika gosok gigi dan akan menghemat air 4 galon per menit, itu setara dengan 200 galon perminggu untuk keluarga berjumlah 4 orang.
9. Kumpulkan air yang digunakan membilas produk dan gunakan lagi untuk menyiram tanaman dirumah.
10. Gunakan air bekas cuci sayuran dan buah untuk menyiram tanaman selain untuk menghemat karena air bekas cucian sayur,buah dan daging ternyata bisa menyuburkan tanaman.
11. Biarkan cabang-cabang rendah pepohonan menumpuk ditanah ini menjaga tanah supaya tetap sejuk dan mengurangi penguapan.
12. Hindari pemasanganornament dirumah yang menggunakan air dirumah(air mancur, kolam,dll) kecuali air daur ulang.
13. Jika punya binatang peliharaan seperti kucing dan lainnya, saat memandikannya sebaiknya dirumput agar airnya ikut menyiram tanaman dan air diserap tanah.
14. Saat membuang es batu bekas air minum jangan buang es ke tong sampah sebaiknya buang ketanah agar diserap oleh tanaman.

Air yang layak dikonsumsi memiliki parameter tersendiri seperti persyaratan fisik, kimiawi, dan bakteriologis. Pesatnya laju pertumbuhan dan pembangunan merupakan sebagian dari penyebab turunnya kualitas air tanah dan air permukaan, ini paling terasa di wilayah perkotaan dan wilayah hilir. Untuk menjaga dan mengantisipasi penurunan kualitas air bersih yang diproduksi, PDAM Tirtanadi sudah melakukan pemeriksaan kualitas air secara periodik sesuai dengan ketentuan yang ada, yaitu berpedoman pada Permenkes RI NO : 416/ PERMENKES/SK/1990. Namun demikian penurunan kualitas air dapat juga terjadi bila air yang diproduksi melalui jaringan pipa yang tidak memenuhi persyaratan lagi (usianya sudah puluhan tahun atau keropos).

Air bersih dan air minum adalah hal penting bagi kehidupan manusia karena itu ketersediaan air bersih merupakan hal utama menjamin kelayakan keberlangsungan hidup sebagai harga dasar kehidupan. Untuk merealisasikan ketahanan air, PDAM Tirtanadi menjalin kerja sama dengan Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PU-Pera), untuk kota Medan sendiri bisa terwujud.

Salah satu yang membebani PDAM Tirtanadi adalah tarif air yang sulit dinaikkan, selama ini yang dijadikan pertimbangan utama dalam menentukan tarif adalah daya beli masyarakat, dengan memprioritaskan unsur terpenting yaitu biaya produksi, oleh karena terlalu menekan pada orientasi sosial maka pertimbangan komersial menjadi diabaikan akibatnya harga jual air rata-rata per meter kubik lebih rendah dari biaya produksi yang dikeluarkan

oleh perusahaan, sehingga konsekuensinya adalah kerugian bagi PDAM Tirtanadi artinya PDAM harus berperan sebagai pemberi subsidi kepada masyarakat sesuai dengan misi PDAM Tirtanadi yang mengemban misi sosial dan misi bisnis sekaligus disamping menjadi sumber PAD bagi Pemerintah Kota Medan,

2. PEMBAHASAN

MATRIK SWOT

Dalam menyusun faktor-faktor strategis PDAM Tirtanadi peneliti menggunakan matrik SWOT, dimana dengan matrik ini peneliti dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi PDAM Tirtanadi dapat diselesaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Dengan analisa SWOT sebagai berikut:

No	Keterangan	Bobot	Rating	Scor
	<u>Kekuatan</u>			
	➤ Memiliki SDM yang berpengalaman dibidang Sistem Pengolahan Air Minum (SPAM)	0,75	2	0,150
	➤ Sistem organisasi berjalan sesuai dengan prosedur	0,10	2	0,20
	➤ Sumber air baku yang melimpah	0,15	4	0,60
	➤ Memiliki Standart Operational Program (SOP) Yang jelas.	0,10	4	0,40
	➤ Mampu menjadi penyelenggara air bersih yang professional sesuai dengan prinsip kepengusahaan	0,05	1	0,05
	➤ Mampu menjadi sumber PAD bagi pemerintah kota	0,75	2	0,150

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mampu dalam penyelenggaraan aspek manajemen, teknis dan aspek pendanaan 	0,05	1	0,05
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Memiliki manajemen dengan jiwa dan semangat bisnis walaupun berorientasi sosial 	0,20	2	0,40
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Memiliki kemampuan untuk menentukan kebijakan dalam pengolahan keuangan 	0,10	3	0,30
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Selalu melakukan peningkatan dalam hal cakupan pelayanan air bersih bagi masyarakat 	0,75	3	0,225
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Memiliki mutu air minum yang layak dikonsumsi masyarakat 	0,75	3	0,225
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sudah melakukan pemeriksaan kualitas air secara periodik. 	0,75	3	0,225
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mampu memproduksi air secara kontinu. 	0,20	4	0,80
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mengutamakan derajat kesehatan masyarakat sebagai pelanggan 	0,20	4	0,80
<u>Total</u>	0,420	35	0,1065
<u>KELEMAHAN</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sumber daya manusia belum diberdayakan secara optimal 	0,75	3	0,225
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Masih terjadi penurunan debit air pada sumber mata air 	0,10	3	0,30

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Masih ada tingkat kehilangan air ➤ Adanya daerah potensial yang berada diluar jaringan distribusi 	0,10	2	0,20
	0,10	2	0,30
Total	0,110	10	0,305
PELUANG			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pelanggan yang terdiri dari hampir seluruh golongan masyarakat ➤ Laju pertumbuhan penduduk, rumah tangga dan sektor niaga yang cukup tinggi ➤ Efisiensi penagihan rekening yang cukup tinggi ➤ Teknologi yang terus berkembang ➤ Pemerintah kota Medan yang sangat mendukung terhadap pengembangan PDAM Tirtanadi ➤ Air merupakan kebutuhan yang paling essensial dalam kehidupan masyarakat. 	0,20	4	0,80
	0,10	1	0,10
	0,10	1	0,10
	0,20	4	0,80
TOTAL	0,155	21	0,500

<u>ANCAMAN</u>				
➤ Kondisi perekonomian yang tidak stabil	0,20	4	0,80	
➤ Meningkatnya biaya produksi dan operasional akibat kenaikan harga BBM	0,10	1	0,10	
➤ Rendahnya kesadaran masyarakat dalam penggunaan air	0,10	1	0,10	
➤ Pemakaian air yang tidak tercatat dalam meter	0,20	4	0,80	
➤ Kehilangan air secara fisik (terjadi kebocoran)	0,10	3	0,30	
➤ Sambungan air secara tidak sah.	0,20	4	0,80	
➤ Perilaku konsumsi dari pelanggan	0,10	4	0,40	
TOTAL	0,100	21	0,330	

Format Menganalisis Strategi dengan Pendekatan Matrik SWOT

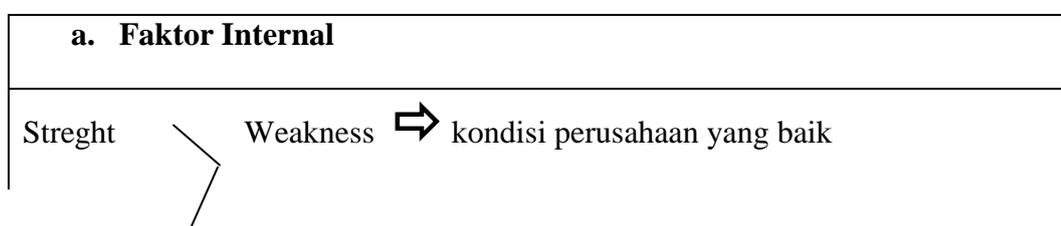
	Strength (S) Kekuatan	Threghths(T) Kelemahan
Opportunities (O) (Peluang)	Strategi untuk S O	Strategi untuk W O
Weaknesses (W) (Ancaman)	Strategi untuk S T	Strategi untuk W T

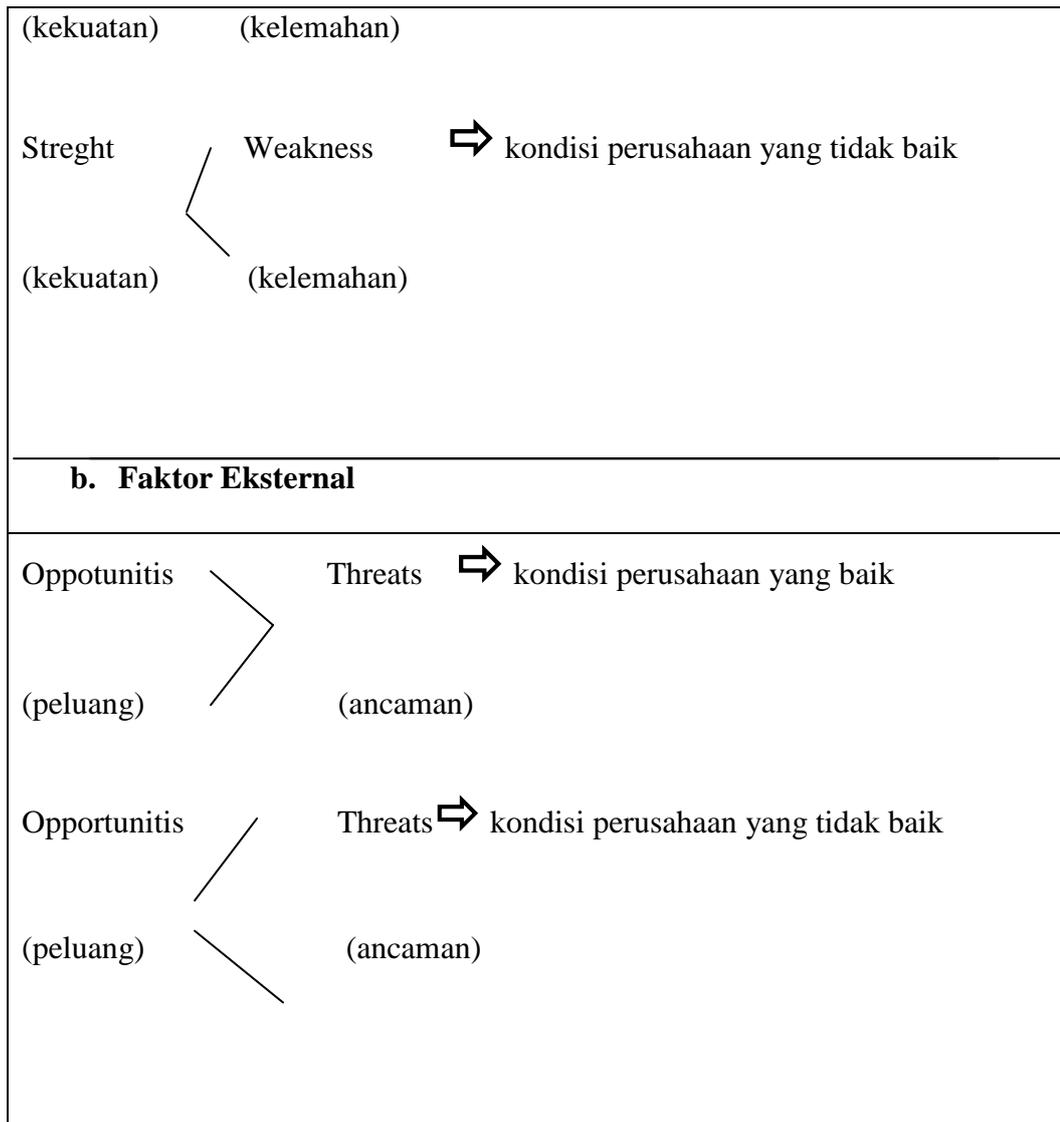
Berdasarkan nilai peringkat dan pembobolan yang kemudian dikalikan, akan diperoleh hasil kombinasi antara beberapa situasi sebagai berikut :

- a. (kekuatan peluang S O) artinya perusahaan menentukan strategi berdasarkan kombinasi kekuatan dan peluang yang bisa memanfaatkan kekuatan untuk menggunakan peluang sebaik-baiknya.
- b. (kelemahan, peluang (W O) artinya perusahaan harus membuat strategi bagaimana meminimalkan kelemahan yang selalu muncul dalam perusahaan dengan memanfaatkan peluang yang menguntungkan.
- c. (kekuatan, Ancaman (S T) artinya perusahaan bisa memanfaatkan kekuatan baik dalam hal manajemen system pemasaran maupun kemampuan finansial untuk mengatasi ancaman
- d. (kelemahan, Ancaman (WT) artinya perusahaan harus meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman.

Analisa pada PDAM Tirtanadi ini berawal dari strategi pelayanan untuk mencapai tujuan, kemudian berkembang menjadi usaha menciptakan keunggulan dalam pencapaian misi dan selanjutnya mengetahui tindakan dinamis dalam memberikan pelayanan terhadap kekuatan-kekuatan internal dan eksternal sampai memberikan stake holder, agar PDAM Tirtanadi bisa lebih memberikan kontribusi secara optimal pada masa yang akan datang.

Factor internal dan eksternal perusahaan dalam perspektif SWOT





Berdasarkan gambar diatas, maka yang bisa diterapkan oleh suatu perusahaan yaitu.

1. Sebuah perusahaan yang baik jika strenghts (kekuatan) adalah lebih besar dibandingkan weaknesses (kelemahan), begitu juga sebaliknya.
2. Sebuah perusahaan yang baik adalah jika Opportunitis (peluang) adalah lebih besar dibanding Threats(ancaman) dan begitu juga sebaliknya

	STRENGTH (S) <u>Kekuatan</u>	TREATS (T) <u>Kelemahan</u>
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Memiliki SDM yang berpengalaman dibidang Sistem Pengolahan Air Minum (SPAM) ➤ Sistem organisasi berjalan sesuai dengan prosedur ➤ Sumber air baku yang melimpah ➤ Memiliki Standart Operational Program (SOP) Yang jelas. ➤ Mampu menjadi penyelenggara air bersih yang professional sesuai dengan prinsip kepengusahaan ➤ Mampu menjadi sumber PAD bagi pemerintah kota ➤ Mempunyai orientasi sosial kemasyarakatan ➤ Mampu dalam penyelenggaraan aspek manajemen, teknis dan aspek pendanaan ➤ Memiliki manajemen dengan jiwa dan semangat bisnis walaupun berorientasi sosial ➤ Memiliki kemampuan untuk menentukan kebijakan dalam pengolahan keuangan 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sumber daya manusia belum diberdayakan secara optimal ➤ Masih terjadi penurunan debit air pada sumber mata air ➤ Masih ada tingkat kehilangan air ➤ Adanya daerah potensial yang berada diluar jaringan distribusi

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Selalu melakukan peningkatan dalam hal cakupan pelayanan air bersih bagi masyarakat ➤ Memiliki mutu air minum yang layak dikonsumsi masyarakat ➤ Sudah melakukan pemeriksaan kualitas air secara periodik. ➤ Mampu memproduksi air secara kontinu. ➤ Mengutamakan derajat kesehatan masyarakat sebagai pelanggan 	
<p>Opportunitis (O) <u>Peluang</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pelanggan yang terdiri dari hampir seluruh golongan masyarakat ➤ Laju pertumbuhan penduduk, rumah tangga dan sektor niaga yang cukup tinggi ➤ Efisiensi penagihan rekening yang cukup tinggi ➤ Teknologi yang terus berkembang ➤ Pemerintah kota Medan yang sangat mendukung terhadap pengembangan PDAM Tirtanadi ➤ Air merupakan kebutuhan yang paling essential. 	<p>Strategi untuk SO</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ PDAM Tirtanadi harus membangun fasilitas baru untuk menyediakan kebutuhan air bersih masyarakat sejumlah tertentu sesuai dengan yang telah ditentukan ➤ PDAM Tirtanadi harus bisa memanfaatkan fasilitas yang ada dalam upaya peningkatan penyedia jasa pelayanan bagi pelanggan sebagai konsumen. ➤ Kemampuan PDAM untuk mengidentifikasi rencana kegiatan yang berhubungan dengan 	<p>Strategi untuk WO</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dengan sumberdaya yang ada PDAM Tirtanadi harus selalu tetap menjaga kelancaran air dan dalam peningkatan kualitas airnya dengan mengoptimalkan sumberdaya dan SDM yang ada. ➤ Air bersih dan air minum adalah hal penting bagi kehidupan manusia karena itu ketersediaan air bersih merupakan hal utama menjamin kelayakan keberlangsungan hidup sebagai harga

	strategi pelayanan dalam operasional perusahaan	dasar kehidupan.
--	---	------------------

Weaknessis (W)	Strategi untuk ST	Strategi untuk WT
<p>Ancaman</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kondisi perekonomian yang tidak stabil ➤ Meningkatnya biaya produksi dan operasional akibat kenaikan harga BBM ➤ Rendahnya kesadaran masyarakat dalam penggunaan air ➤ Pemakaian air yang tidak tercatat dalam meter ➤ Kehilangan air secara fisik (terjadi kebocoran) ➤ Sambungan air secara tidak sah. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diperlukan program kerja anggaran dan perencanaan strategis yang terpadu agar dapat dipergunakan oleh pihak manajemen sebagai referensi dalam pengambilan keputusan perusahaan, ➤ Perlu juga dilakukan peningkatan pengelolaan perusahaan dengan system manajemen yang baik dan professional agar dapat memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat. ➤ Melaksanakan segala usaha kegiatan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kesejahteraan karyawan, agar dalam pelaksanaan tugasnya bisa lebih 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PDAM harus mampu memperkirakan dan mengevaluasi dampak yang akan timbul akibat kegiatan produksi air bersih yang berkesinambungan ➤ Pihak manajemen PDAM Tirtanadi harus melakukan kegiatan pelatihan guna peningkatan SDM karyawan ➤ Mengembangkan perekonomian daerah dengan mengelola dan menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan. ➤ Meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan penyaluran air melalui system perpipaan dalam rangka mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat.

	<p>efektif dan efisien.</p> <p>➤ Diperlukan loyalitas semua pegawai dalam pencapaian visi dan misi perusahaan.</p>	
--	--	--

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian teoritis yang telah ditemukan sebelumnya, dan berdasarkan faktor internal dan eksternal yang diperoleh sehubungan dengan kegiatan penelitian yang dilakukan pada PDAM Tirtanadi, maka penulis dapat mengambil kesimpulan dan mencoba memberikan saran yang sekiranya dapat berguna bagi pihak manajemen PDAM Tirtanadi sendiri maupun perusahaan lainnya dalam penyelesaian persoalan yang dihadapi.

1. Kesimpulan

Dari hasil analisa yang telah dibahas pada BAB IV, maka penulis menemukan kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi pelayanan yang dilakukan PDAM Tirtanadi selaku operator air bersih di Kota Medan sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan, terbukti dari penambahan sambungan pelanggan setiap tahun.
2. Peningkatan kualitas air minum dengan mengadakan pengelolaan pada air yang akan digunakan sebagai air minum dengan mutlak diperlukan terutama apabila air tersebut berasal dari air permukaan.
3. Dengan didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (Strengths) dan peluang (Opportunities), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (Weaknesses) dan ancaman (Threats). Karena

dalam pengambilan keputusan strategi selalu berkaitan dengan pengembangan, misi, visi, tujuan dan kebijakan perusahaan.

4. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi relatif sama dengan pelayanan public lainnya seperti Telkom dan PLN.
5. Ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM terletak pada kualitas air (keruh berbau dan adanya endapan)