

Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Air Bersih Pdam Tirta Dharma Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong

Nurhalisah ¹⁾, Emmy Lilimantik ²⁾, Rukmini ³⁾, Leila Ariyani Sofia ⁴⁾,

¹⁾ Program Studi Pengelolaan Sumberdaya Alam Dan Lingkungan,
Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat

²⁾ Fakultas Perikanan Universitas Lambung Mangkurat

³⁾ Fakultas Perikanan Universitas Lambung Mangkurat

⁴⁾ Fakultas Perikanan Universitas Lambung Mangkurat

E-mail : ilissan22@gmail.com

Abstrak

The management of clean water by PDAM is almost spread throughout Indonesia, but its distribution has not yet reached all regions. PDAM Tirta Dharma is a business entity owned by the Tabalong Regency Government which is responsible for providing services and smooth distribution of clean water to the community in Tanjung District. The research objective was to analyze the strategy for improving PDAM clean water services with the object of research being in Tanjung District. The sampling method used in this research is the Stratified Random Sampling technique, and the data collection uses a questionnaire method and the measurement method uses a Likert Scale / Rating Scale (multilevel scale) filled with respondents who are PDAM Tirta Dharma customers, household customers class A1, A2 and A3. The strategy for improving PDAM clean water services with a SWOT analysis, namely: the latest technology updates to support maintenance and repair of PDAM utilities, additional backup power itself according to the PDAM's IPA capacity, expansion of the PDAM water pipe network, regular checks on the quality of raw water from Tabalong river and clean water processed by PDAM, as well as the addition of field technicians in the division of certain areas.

Keyword: distribution, perception, strategy, SWOT

PENDAHULUAN

Air merupakan karunia Tuhan yang Maha Esa kepada seluruh makhluk Nya dimuka bumi. Keberadaan air sebagai sumber kehidupan yang mutlak bagi kesejahteraan dan kelangsungan hidup dan umat manusia dan makhluk hidup lainnya. Sejalan dengan pertumbuhan penduduk Indonesia yang terus meningkat, peranan sumber daya air tersebut dirasakan semakin menentukan dalam kehidupan. Manusia selalu memperhatikan aspek kualitas dan kuantitas dalam memenuhi kebutuhan air yang akan digunakan.

Kualitas air secara umum menunjukkan mutu atau kondisi air yang dikaitkan dengan suatu kegiatan atau

keperluan tertentu. Kualitas air harus memenuhi syarat kesehatan sesuai Permenkes RI yang meliputi persyaratan mikrobiologi, fisika kimia, dan radioaktif (Setiawan, 2009).

Pengelolaan air bersih PDAM hampir tersebar di seluruh wilayah Indonesia, meskipun demikian, distribusinya belum menjangkau seluruh wilayah dengan persentase yang kecil sebesar 10,77%, (Sudarmo dan Yatnawijaya, 2018), dimana untuk wilayah Kalimantan Selatan khususnya Kabupaten Tabalong dikelola oleh PDAM Tirta Dharma.

Pelayanan publik terhadap pengadaan air bersih melalui PDAM

memungkinkan berbagai macam persepsi dan kendala permasalahan, dalam menghadapi hal tersebut perlu adanya strategi yang dapat digunakan sesuai kondisi yang dialami pelanggan dan terjadi dilapangan. Strategi yang diterapkan dengan optimal dapat meningkatkan pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang sudah lama berlangganan air bersih PDAM

Penentuan Kecamatan Tanjung sebagai objek penelitian dikarenakan wilayah Tanjung merupakan pusat pemerintahan dan perekonomian yang utama di Kabupaten Tabalong dan berdasarkan informasi yang diperoleh dari PDAM Tirta Dharma Kabupaten Tabalong terlihat data kekeruhan Kecamatan Tanjung pada IPA Agung untuk beberapa pemeriksaan hasilnya lebih tinggi dibandingkan kecamatan lain. Pelanggan PDAM umumnya terbanyak adalah kalangan rumah tangga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada wilayah pelayanan PDAM Tirta Dharma di Kecamatan Tanjung, yang dilakukan pada bulan April 2019 sampai Oktober 2020. Pengumpulan data mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan air PDAM dengan menggunakan metode angket atau kuesioner dan metode pengukuran dengan Skala *Likert* (skala bertingkat), yang berisi sejumlah pertanyaan yang diserahkan kepada responden yaitu pelanggan PDAM Tirta Dharma golongan pelanggan rumah tangga A1, A2 dan A3.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan *Stratified Random Sampling*, dimana teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/ unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2015). Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus dari *Isaac* dan *Michael* diperoleh sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 240 sampel

Analisis dengan SWOT merupakan analisis kualitatif yang digunakan untuk mengidentifikasi potensi faktor internal (kekuatan dan kelemahan) maupun faktor eksternal (peluang dan ancaman) terhadap perusahaan penyedia air bersih dikawasan studi, sehingga dapat disusun atau dirumuskan bagaimana strategi dan konsep prioritas peningkatan dan pengembangan kapasitas pelayanan air bersih PDAM Tirta Dharma Kabupaten Tabalong untuk kedepannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggapan pelanggan sebagai responden terhadap persepsi pelayanan air bersih PDAM Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong diperoleh nilai rata-rata skor dari total 11 pertanyaan adalah 3,39 dengan persentase tingkat capaian sebesar 67,8%, hasil ini berada pada interpretasi skor antara 46,6% - 73,2% yang berarti tanggapan responden dalam mendapatkan distribusi air bersih cukup baik karena dari pihak PDAM Tirta Dharma terus melakukan perbaikan dalam pelayanannya dan melakukan pemeliharaan atau pergantian utilitas distribusi airnya.

Seperti menurut Noerbambang dan Morimura (1985) sistem distribusi merupakan sistem yang paling penting dalam penyediaan air bersih, hal ini mengingat baik buruknya sistem pelayanan air bersih dinilai dari baik tidaknya sistem distribusi, artinya masyarakat hanya mengetahui air yang sampai ke pengguna atau pelanggan tanpa tahu dan melihat bagaimana prosesnya

Permasalahan air bersih tidak hanya terletak pada keterbatasan dalam penyediaan produk air bersih dan kurangnya pendanaan untuk membuat instalasi pengolahan air serta sistem distribusinya, tetapi juga terbatasnya kemampuan sumber daya manusia yang memanfaatkan dan mengelola sistem tersebut (Yunius, 2005)

Analisa SWOT terhadap dua bagian penting faktor internal akan memberikan

informasi sampai sejauh mana kekuatan dari perusahaan air minum daerah Kabupaten Tabalong dalam melayani pelanggan, dan kelemahan apa saja yang dimiliki, yang dibandingkan dengan faktor eksternal berupa peluang dan ancaman dari keberadaan dari PDAM sebagai penyedia layanan air bersih daerah. Perbandingan kedua faktor penting tersebut dapat menjadi bahan evaluasi perusahaan dan pertimbangan dalam menentukan strategi dalam mengatasi permasalahan tersebut serta memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Kecamatan Tanjung yang menjadi pelanggan PDAM Tirta Dharma.

Tabel 1. Matriks Internal Faktor Analisis Summary (IFAS)

No	Kekuatan <i>Strenght (S)</i>	Bobot	Peringkat	Skor
1	Perusahaan utama penyedia air bersih daerah	0.15	4	0.6
2	Pemanfaatan air sungai Tabalong untuk hajat hidup masyarakat	0.1	3	0.3
3	Pelayanan air bersih yang baik	0.1	3	0.3
4	Memiliki layanan (nomor pengaduan) keluhan pemasalahan pelanggan	0.1	2	0.2
5	Pengawasan proses produksi	0.05	2	0.1
	Total Skor <i>Strength</i>			1.5
	Kelemahan <i>Weakness (W)</i>			
1	Belum mempunyai teknologi pendekteksi permasalahan jaringan pipa air dalam tanah	0.1	4	0.4
2.	Belum mempunyai ganset pada saat pemadaman listrik untuk pelanggan	0.15	4	0.6

3.	Belum merata distribusi air bersih seluruh Kecamatan Tanjung	0.1	3	0.3
4.	Kualitas air bersih tidak stabil	0.05	2	0.1
5.	Kurangnya teknisi lapangan	0.1	3	0.3
	Total Skor <i>Weakness</i>			1.7
	Total	1		3.2
Selisih Total Kekuatan - Total Kelemahan (x) =				-0.2

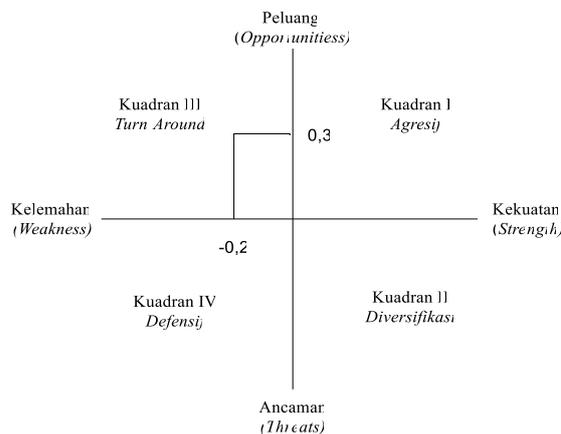
Tabel 2. Matriks Eksternal Faktor Analisis Summary (EFAS)

No	Peluang <i>Opportunity (O)</i>	Bobot	Peringkat	Skor
1	Kepercayaan masyarakat terhadap penyediaan air bersih PDAM	0.15	3	0.45
2	Kebutuhan air bersih	0.15	4	0.6
3	Meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk	0.1	3	0.3
4	Ketersediaan air baku dari sungai	0.1	2	0.2
5	Dukungan pemerintah setempat	0.05	2	0.1
	Total Skor <i>Opportunity</i>			1.65
	Ancaman <i>Threat (T)</i>			
1	Biaya pembayaran air yang mungkin meningkat	0.15	4	0.6
2	Penggunaan air sumur	0.1	3	0.3
3	Sumber air baku tercemar dari hulu	0.05	2	0.1
4	Kurangnya komunikasi dengan pelanggan	0.1	3	0.3
5	Perbedaan struktur geografi dan kontur tanah	0.05	1	0.05

Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Air Bersih Pdam Tirta Dharma Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong (Nurhalisah, Lilimantik .E., Rukmini., Sofia .L.A)

Total Skor			1.35
Total	1		3
Selisih Total Peluang – Total Ancaman (y) =	0.3		

Berdasarkan tabel analisis SWOT yang membandingkan faktor internal (x) yaitu kekuatan dan kelemahan jasa penyedia air dengan faktor eksternal (y) yaitu peluang dan ancaman terhadap kendala dan permasalahan dalam pelayanan dan distribusi air PDAM. Hasil analisis SWOT didapatkan faktor internal $x = -0.2$ dan faktor eksternal $y = 0.3$, bahwa posisi kuadran perbandingan antara x dengan y dapat dilihat pada gambar 1



Gambar 1. Diagram Hasil Analisis Diskripsi SWOT

Hasil dari perhitungan analisis SWOT terhadap PDAM Tirta Dharma yang diketahui nilainya berada pada kuadran III, dimana dalam hal ini Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Kabupaten Tabalong memiliki peluang pasar yang sangat besar terhadap kebutuhan masyarakat Kabupaten Tabalong terlebih khusus Kecamatan Tanjung, tetapi di sisi lain juga menghadapi beberapa kendala internal. Menghadapi hal tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan peluang (*Opportunity*) yang ada pada PDAM untuk mengatasi kelemahan (*Weakness*) yang terdapat dalam proses pelayanan PDAM sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan guna

mempertankan eksistensi keberadaan jasa penyedia layanan air bersih daerah.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan analisis SWOT, maka untuk strategi peningkatan pelayanan air bersih PDAM, yaitu: pembaruan teknologi terbaru guna menunjang perawatan dan perbaikan utilitas PDAM dalam berbagai kondisi yang terjadi di lapangan, penambahan daya listrik cadangan (ganset) sendiri sesuai kapasitas IPA PDAM, perluasan jaringan pipa air PDAM, pengecekan secara rutin untuk kualitas air, baik air baku dari Sungai Tabalong maupun air bersih hasil olahan PDAM, dan penambahan teknisi lapangan dalam pembagian kawasan tertentu

DAFTAR PUSTAKA

- Noerbambang S.M dan Morimura, Takeo. 1985. *Perancangan dan Pemeliharaan Sistem Plumbing*. Jakarta: PT. Daimppon Gitakarya Printing.
- Setiawan, D. 2009. *Analisis Kuantitas Dan Kualitas Air Bersih Pelanggan PDAM Kota Surakarta Di Kelurahan Pucang Sawit*. Jurusan Teknik Sipil. Fakultas Teknik. Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Sudarmo, Beta Suryokusumo dan Yatnawijaya, Bambang. 2018. *Dasar Perencanaan Plumbing. Sistem Distribusi air & Bidang Arsitektur*. Malang: UB Press
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Dan Pengembangan (Research and Development/ R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Yunius, M. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Mayang Kota Jambi*. Tesis. Program Pascasarjana Magister Teknik Pembangunan dan Kota Universitas Diponegoro Semarang