

# Strategi Peningkatan Cakupan Pelayanan Administrasi Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi

Prana Sutta Widagdo<sup>1</sup>, Hartono<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup>pranasuttawidagdo.94@gmail.com, <sup>2</sup>hartono@stiami.ac.id

\*Corresponding author

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### Keywords

Perumda Tirta Patriot;  
Kualitas Pelayanan;  
Strategi Peningkatan Cakupan  
Pelayanan

Perumda Tirta Patriot adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan air bersih melalui jaringan perpipaan. Saat ini cakupan pelayanan Perumda Tirta Patriot masih belum maksimal sehingga dibutuhkan adanya strategi guna meningkatkan cakupan pelayanan administrasi. Strategi peningkatan cakupan pelayanan administrasi Perumda Tirta Patriot bertujuan untuk menganalisa strategi, mengevaluasi entitas penghambat dan pendorong, serta solusi dari permasalahan yang ada di Perumda Tirta Patriot. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ditemukan permasalahan seperti belum maksimalnya pengembangan jaringan perpipaan, penyelesaian pengaduan yang belum efektif, dan sumber air baku yang kurang baik. Permasalahan jaringan perpipaan dapat diselesaikan dengan strategi seperti kerjasama dengan pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan swasta, serta ikut serta dalam Proyek Strategis Nasional (PSN) Jatiluhur 1. Dalam penelitian ini ditemukan entitas penghambat seperti seperti air kecil, air keruh, air mati, dan tekanan air pada jaringan yang belum stabil serta kualitas air baku yang kurang baik. Entitas pendorong yang ditemukan adalah komunikasi yang baik dengan stakeholder yang memberikan kesempatan untuk bekerjasama dalam rangka perbaikan dan pengembangan pelayanan air bersih Perumda Tirta Patriot. Dalam penyelesaian pengaduan dilakukan pengecekan lokasi oleh petugas dan pemetaan wilayah prioritas perbaikan jaringan untuk kedepannya didahulukan pemasangan alat pendorong tekanan air. Semua strategi tersebut diimplementasikan melalui kebijakan pimpinan perusahaan berdasarkan aturan yang berlaku.

This is an open access article under the [BY-NC-SA](#) license.

## PENDAHULUAN

Perumda Tirta Patriot merupakan BUMD milik Pemerintah Kota Bekasi yang bergerak di bidang pelayanan air bersih bagi masyarakat Kota Bekasi. Perumda Tirta Patriot bertanggung jawab kepada Kuasa Pemilik Modal (KPM) yang dikenal sebagai Walikota Bekasi. Salah satu bentuk pertanggung jawaban Perumda Tirta Patriot adalah adanya setoran Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang disetorkan setiap akhir tahun ke Pemerintah Kota Bekasi.

Pada tahun 2022, Perumda Tirta Patriot memiliki cakupan pelayanan administrasi mencapai 7,54% (terhadap jumlah penduduk administrasi) dan cakupan pelayanan teknis mencapai 13,67% dari wilayah yang sudah ada jaringan perpipaan Perumda Tirta Patriot di wilayah Kota Bekasi, khususnya untuk Kecamatan Medan Satria, Bekasi Barat, Bekasi Utara dan sebagian di Kecamatan Jatiasih. Melihat data tersebut, cakupan pelayanan administrasi Perumda Tirta Patriot masih tergolong kecil, dimana masih banyak masyarakat Kota Bekasi yang belum terlayani jaringan perpipaan air bersih.

Strategi peningkatan cakupan pelayanan administrasi Perumda Tirta Patriot dapat dirumuskan melalui teori SWOT dan teori *Service Quality (Servqual)*. Analisa SWOT adalah analisis yang



menghasilkan output berbentuk arahan bukan sebuah solusi “Ajaib” di organisasi. Penerapan analisis SWOT yaitu dengan cara menganalisis faktor-faktor yang dapat berdampak pada keempat faktornya, yang kemudian menerapkannya pada matrik SWOT (Budiman, dalam Wiswata, I Gusti, 2018: 6). Sedangkan dalam teori *Servqual* menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Haerana & Burhanuddin, 2022: 58-59) menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) indikator atau dimensi dalam kualitas pelayanan (*service quality model*) yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2016 sebagaimana telah diubah Peraturan Presiden Nomor 109 Tahun 2020 tentang Percepatan Pelaksanaan Proyek Strategis Nasional memiliki tujuan untuk mengurangi pemakaian air tanah oleh masyarakat dalam rangka mengatasi penurunan permukaan air tanah serta untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Jawa Barat dan sekitarnya. Pemerintah Kota Bekasi telah mendukung kebijakan PSN Jatiluhur 1 melalui Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Penugasan Perusahaan Umum Tirta Patriot sebagai *Offtakers* atau Pembeli Air Curah Sistem Penyediaan Air Minum Jatiluhur 1.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Creswell (2012), bahwa penelitian kualitatif merupakan proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Proses penelitian mencakup dalam membuat pertanyaan penelitian dan prosedur yang masih bersifat sementara, mengumpulkan data pada seting partisipan, analisis data secara induktif, membangun data yang parsial ke dalam tema, dan selanjutnya memberikan interpretasi terhadap makna suatu data.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2018: 189) menyatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber yang akan dikumpulkan dengan bermacam teknik dan berbagai waktu. Teknik triangulasi yang digunakan yaitu : 1). Wawancara, 2). Observasi dan 3). Dokumentasi

### Penentuan Informan

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

1. Manajer Satuan Pengawas Intern Perumda Tirta Patriot
2. Asisten Manajer Zona 2 Perumda Tirta Patriot
3. Pelanggan Perumda Tirta Patriot (2 orang)
4. Calon Pelanggan Perumda Tirta Patriot
5. Akademisi

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan peneliti yaitu proses mencari dan menyusun data secara sistematis berdasarkan hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih nama yang penting dan akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain, (Sugiyono, 2014:402).

### Uji Keabsahan Data

Dalam melakukan uji keabsahan data pada penelitian kualitatif, terdapat empat kriteria yang dapat dilakukan yaitu :

1. Credibility (validitas internal)

Uji Credibility yang akan dipakai dalam penelitian ini yaitu triangulasi, dimana menurut

Sugiyono (2014) bahwa triangulasi adalah Teknik pengujian / pemeriksaan data yang menggabungkan berbagai Teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data yang akan digunakan.

2. Transferability (validitas eksternal)

Biasanya berkenaan dengan nilai transfer sebuah pertanyaan, hingga hasil penelitian dapat diterapkan di tempat yang lain atau dengan orang –orang yang baru. Bilamana orang lain membaca laporan yang peneliti buat dan dapat memperoleh gambaran yang jelas, “semacam apa” suatu hasil penelitian dapat diterapkan, maka laporan tersebut dapat dikatakan memenuhi standar transfersabilitas (Sanafia Faisal dalam Sugiyono, 2014:443).

3. Dependability (reabilitas)

Suatu penelitian dapat dikatakan reliabel apabila terdapat orang lain yang bisa untuk mereplika proses penelitian tersebut dengan baik. Pengujian dependability dapat dilakukan cara mengaudit terhadap keseluruhan proses penelitian, mulai dari menentukan masalah, memasuki lapangan, sumber data, analisis data, uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan (Sanafia Faisal dalam Sugiyono, 2014: 444).

4. Confirmability (obyektivitas)

Uji obyektivitas penelitian mirip dengan uji dependability, sehingga pengujiannya dapat dilakukan bersamaan. Uji confirmability merupakan uji hasil sebuah penelitian yang dikaitkan dengan proses pembuatannya (jika hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian, maka hal tersebut telah memenuhi standar confirmability).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini akan membahas dan berfokus pada strategi peningkatan cakupan pelayanan adminisrasi Perumda Tirta Patriot dengan menggunakan analisa SWOT dan *Service Quality (Servqual)*. Analisa SWOT yang dilakukan dengan menganalisa entitas penghambat dan entitas pendukung yang ada di Perumda Tirta Patriot.

**Analisa SWOT**

Menurut Rangkuti (dalam Wiswasta, Alit, 2018:5) menyatakan bahwa analisis SWOT merupakan indentifikasi faktor-faktor secara sistematis untuk merumuskannya menjadi sebuah strategi organisasi dimana didasarkan pada logika untuk memaksimalkan kekuatan (strengths) dan peluang (opportunities) akan tetapi disaat yang sama dapat meminimalisir kelemahan (weaknesses) dan ancaman (threats).

| STRENGTHS (S)  | OPPORTUNITIES (O)   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perumda Tirta Patriot merupakan satu-satunya BUMD di Kota Bekasi khusus untuk pelayanan air bersih</li> <li>- Proses pendaftaran mudah</li> <li>- Proses pengaduan sudah berbasis media sosial sehingga lebih mudah di akses masyarakat</li> <li>- Kecepatan pemasangan sambungan baru</li> <li>- Kualitas SDM</li> <li>- Sosialisasi/pengumuman yang update</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serah terima wilayah pelayanan</li> <li>- Potensi penambahan pelanggan</li> <li>- Dukungan kerjasama dengan pihak ke-3 atau swasta</li> <li>- Dukungan Pemerintah</li> <li>- Regulasi Pemerintah</li> <li>- Proyek Strategis Nasional</li> <li>- Terdapat minat dari masyarakat untuk menjadi pelanggan</li> <li>- Cakupan pelayanan administrasi yang masih luas</li> <li>- Monopoli bisnis air (PDAM)</li> </ul> |
| WEAKNESSES (W)   | THREATS (T)   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cakupan pelayanan administrasi yang masih rendah</li> <li>- Sumber air baku kurang berkualitas</li> <li>- Limbah di sumber air baku</li> <li>- Terdapat tekanan air di wilayah pelanggan yang masih kecil</li> <li>- Air kecil, air keruh, air mati</li> <li>- Tidak ada sarana prasarana untuk pengolahan air limbah</li> <li>- Produksi berhenti</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sumber air baku mudah tercemar limbah</li> <li>- Aspek hukum yang belum ada untuk perpindahan sumber air baku</li> <li>- Pelayanan terganggu akibat sumber air baku yang kurang baik</li> <li>- Regulasi Pemerintah</li> <li>- Tidak adanya investor dari luar masuk</li> </ul>  |

## Service Quality

Terdapat 5 dimensi dalam *service quality* di Perumda Tirta Patriot:

### 1. Tangible (Nyata)

Pelayanan pengaduan atau pembayaran rekening air pelanggan yang datang langsung ke kantor secara bertahap diperbaiki kearah yang lebih baik dan efisien.

### 2. Reliability (Keandalan)

Perumda Tirta Patriot selalu berusaha memberikan pelayanan prima terhadap pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dalam percepatan program pemasangan baru dimana pendaftaran pelanggan dilakukan dalam satu hari dan pemasangan pipa pada calon pelanggan baru ditargetkan selesai dalam jangka waktu 3 – 7 hari.

### 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dalam menyelesaikan laporan pengaduan pelanggan, Perumda Tirta Patriot mengutamakan penyelesaian kendala dengan memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan

### 4. Assurance (Jaminan)

Bagian Pengaduan berkolaborasi dengan Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) memberikan pelayanan informasi selama 24 jam melalui media sosial whatsapp, Instagram, dan sebagainya.

### 5. Empathy (Empati)

Petugas distribusi dan hubungan langganan terjun langsung mendengarkan keluh kesah dan permasalahan yang dialami pelanggan

## Entitas Penghambat Strategi Peningkatan Cakupan Pelayanan Administrasi Perumda Tirta Patriot

1. Kualitas air baku yang kurang baik
2. Tekanan air pada jaringan yang belum stabil
3. Air keruh, air kecil, dan air mati
4. Adanya aturan tentang kenaikan tarif air bersih golongan pelanggan IIIb keatas berdasarkan PERMENDAGRI Nomor 21 tahun 2020

## Entitas Pendukung Strategi Peningkatan Cakupan Pelayanan Administrasi Perumda Tirta Patriot

1. Koordinasi dan komunikasi dengan PJT II, Kementerian SDA atau terkait, Pemerintah Pusat, dan Pemerintah Daerah tentang pemakaian sumber air dari Kalimantan.
2. Pengembangan jaringan perpipaan melalui kerjasama dengan investor, Pemerintah Daerah, Pemerintah Pusat, dan lain sebagainya

## Tindakan Perumda Tirta Patriot Untuk Menyelesaikan Permasalahan yang Ada

1. Penyelesaian Permasalahan Pengaduan Pelanggan (Air Keruh, Air Kecil, Air Mati, dan Tekanan Air Kecil)
2. Percepatan Pendaftaran dan Pemasangan bagi Calon Pelanggan Baru
3. Pemindahan Sumber Air Baku
4. Serah Terima Aset
5. Survei Minat Pada Wilayah yang Belum Terlayani Jaringan Perpipaan Air Bersih Perumda Tirta Patriot

## 6. Kerjasama Dengan Pihak Pemerintah Daerah, Pusat, dan Pihak Swasta.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang strategi peningkatan cakupan pelayanan administrasi Perumda Tirta Patriot maka dapat disimpulkan:

1. Strategi yang dilakukan dalam upaya peningkatan cakupan pelayanan administrasi Perumda Tirta Patriot dapat ditingkatkan agar lebih optimal. Hal ini terlihat dari data yang diperoleh dengan kenaikan jumlah pelanggan yang tidak mencapai target rencana perusahaan. Maka dari itu strategi peningkatan cakupan pelayanan administrasi Perumda Tirta Patriot dapat dilakukan dengan perluasan jaringan perpipaan air bersih melalui Proyek Strategis Nasional (PSN) Jatiluhur 1, kerjasama dengan pihak swasta, ataupun dengan dana internal perusahaan sehingga peningkatan cakupan pelayanan administrasi Perumda Tirta Patriot di daerah yang belum terlayani jaringan perpipaan air bersih dapat segera terpenuhi.
2. Entitas penghambat strategi peningkatan cakupan pelayanan administrasi Perumda Tirta Patriot:
  - a. Kualitas Air Baku yang masih kurang baik
  - b. Tekanan air pada jaringan yang belum stabil
  - c. Air kecil, air keruh, dan air mati
  - d. Aturan tentang kenaikan tarif air bersih golongan pelanggan IIIb keatas berdasarkan PERMENDAGRI Nomor 21 tahun 2020
3. Entitas pendukung strategi peningkatan cakupan pelayanan administrasi Perumda Tirta Patriot:
  - a. Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait terkait (Pemerintah Pusat, Kementerian SDA, Pemerintah Daerah, dan lain sebagainya) pemindahan sumber air baku Perumda Tirta Patriot.
  - b. Pengembangan jaringan perpipaan air bersih dengan cara kerjasama dengan pihak ketiga (swasta), Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan lain sebagainya.
4. Dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada Perumda Tirta Patriot (air kecil, air keruh, air mati, dan tekanan air pada jaringan belum stabil) perusahaan dapat melakukan tindakan secara teknis seperti pemetaan, washout, dan pemasangan booster.

### DAFTAR PUSTAKA

- B. Merriam, Sharan & Robin S. Grenier. (2019). *Qualitative Research in Practice: Examples for Discussion and Analysis*. Amerika: Jossey-bass.
- Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum. (2019). *PDAM Sehat dan Mandiri Melalui Kerjasama Investasi*. Jakarta: Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
- Creswell, John W, J. David Creswell. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, dan Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: C&M Digital (P) Ltd.
- Haerana dan Burhanuddin. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, PT.
- Huston, Angel, Susan Gaskin, Jane Nabunnya, Patrick Moriarty & Martin Watsisi. (2023). *Scenarios for public systems transition using learning alliances: the case of water supply in Uganda*, *INTERNATIONAL JOURNAL OF WATER RESOURCES DEVELOPMENT*, 2023, Vol. 39, No. 1, 48–69
- Irianto, Ketut. (2015). *Pengelolaan Air (Diktat)*. Bali: Manajemen System.

- Junaidah. (2022). Implementasi Manajemen Strategis Dalam Pendidikan Tinggi Islam. Bandar Lampung: AURA Anugrah Utama Raharja, CV.
- Kotler, Philip, et al. (2012). Marketing Management An Asian Perspective (Sixth Edition). Singapore: Person Education South Asia Pte Ltd.
- Maser, Agrifa, Willy Tri Hardianto, Tribhuana Tungga Dewi. (2023). Strategi PDAM Dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih Untuk Menunjang Pembangunan di Kota Wisata Batu. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2017, VOL. 6, No. 2, ISSN 2442-6962
- Maulidiah, Sri. (2019). Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bandung: Indra Prahasta, CV.
- Mukarom, Zaenal & Muhidin Wijaya. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia.
- Pemerintah Kota Bekasi, *Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 01 Tahun 2021 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Patriot*.
- Putra, I Gusti. (2017). Analisa SWOT Sebagai Strategi Meningkatkan Keunggulan Pada UD. Kacang Sari di Desa Tamblang. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha Volume 9 Nomor 2 e-ISSN 2599-1418.
- Rachman, Marjoni. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Samarinda: Tahta Media Group.
- Ratang, Sarlota A. (2018). Kajian Strategis Dalam Meningkatkan Kinerja PDAM Kota Jayapura. Jurnal Kajian Ekonomi dan Studi Pembangunan, 2015, VOL. 2, No. 1, 24-40
- Rawung, Charla Regina., Sarah Sambiran., Stefanus Sampe. (2023). Efektivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Peningkatan Pelayanan Kebutuhan Air Bersih Pada Masyarakat (Studi Kasus PDAM Kota Tomohon). Jurnal Governance Vol.3, No. 1, 2023.
- Riyanto, Slamet. (2021). Analisis SWOT. Yogyakarta: Bintang Surya Madani, CV.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA, CV.
- Tjiptono, Fandi. (2008). Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Utiahman, Arfan. (2017). Prasarana Air Bersih PDAM. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Venkatachalam, L. (2015). Informal water markets and willingness to pay for water a case study of the urban poor in Chennai City India. International Journal of Water Resources Development, Vol. 31, No. 1, 134–145.
- Wiraswata, I Gusti, I Gusti Ayu, I Made Tamba. (2018). Analisis SWOT (Kajian Perencanaan Model, Strategi, dan Pengembangan Usaha. Denpasar: Universitas Mahasaraswati Press.
- Wright-Contreras, Lucía, Julie Perkins, Maria Pascual & Gerard Soppe. (2020). Water operators' partnerships and their supporting role in the improvement of urban water supply in Da Nang. International Journal of Water Resources Development, 2020, Vol. 36, No. 1, 1–26.
- Wulandari, Neng Sandra Ayu. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Volume 6 Nomor 3 e-ISSN 2614-2945.