



Strategi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Lamaindo Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat

Yusdi¹⁾, Nastia²⁾, Sry Mayunita³⁾

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Buton, Indonesia

yusdiproduksi@gmail.com¹⁾, nastiatia567@gmail.com²⁾, srymayunita@gmail.com³⁾

Abstrak

Kebutuhan dasar manusia yang sangat penting untuk kelangsungan hidup sehari-hari adalah air bersih. Oleh karena itu, tugas utama pemerintah adalah menyediakan layanan air yang aman, merata, dan berkualitas tinggi, terutama melalui badan usaha milik daerah seperti Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda). Pentingnya badan usaha daerah dalam memberikan layanan air bersih yang adil dan berkualitas tinggi sebagai bagian dari layanan publik menjadi latar belakang penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pendekatan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Lamaindo dalam meningkatkan layanan air bersih. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan teknik Observasi, wawancara dan dokumentasi, untuk mengumpulkan data. Pelanggan dan pekerja Perumdam Tirta Lamaindo menjadi populasi dan sampel penelitian. Temuan penelitian menunjukkan bahwa rencana peningkatan layanan penyediaan air bersih bagi pelanggan Perumdam Tirta Lamaindo belum terlaksana dengan benar, sebagaimana ditunjukkan oleh kegagalan memenuhi semua indikator keberhasilan peningkatan strategi layanan, termasuk kurangnya sumber daya manusia yang profesional dan kurangnya loyalitas terhadap PDAM.

Kata kunci: Strategi, Perusahaan Umum Daerah Air Minum, Pelayanan, Kebutuhan Air Bersih

Abstract

A basic human need that is essential for daily survival is clean water. Therefore, the government's main task is to provide safe, equitable, and high-quality water services, especially through regionally-owned enterprises such as the Regional Public Water Company (Perumda). The importance of regional enterprises in providing equitable and high-quality clean water services as part of public services is the background of this study. The purpose of this study is to find out the approach of Tirta Lamaindo Regional Public Water Company in improving clean water services. This research used a qualitative approach. Researchers used Observation, interview and documentation techniques, to collect data. Customers and workers of Perumdam Tirta Lamaindo became the population and sample of the study. The research findings show that the plan to improve water supply services for Perumdam Tirta Lamaindo's customers has not been properly implemented, as indicated by the failure to meet all indicators of a successful service improvement strategy, including a lack of professional human resources and a lack of loyalty to the PDAM.

Keyword: Strategy, Regional Drinking Water Company, Services, Water Needs Clean

PENDAHULUAN

Semua makhluk hidup bergantung pada air untuk pengelolaan dan pelestariannya, sehingga air merupakan bagian penting dari keberadaan manusia yang tidak dapat dipisahkan (Suratmojo et al., 2022). Air sangat penting bagi kehidupan semua makhluk hidup di Bumi, termasuk manusia. Setiap aktivitas manusia, mulai dari bangun hingga tidur, berawal dan

berakhir di air (Muhjidin Mawardi, 2014). Untuk memperoleh sumber air yang efektif dan efisien, pengelolaan air harus direncanakan dengan pendekatan yang paling teratur yang memungkinkan (Manalu, 2019).

Berdasarkan pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa “bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”, pemerintah menguasai dan menyelenggarakan pengelolaan air (Pradhyksa, 2021). Penyediaan air yang memadai akan mendorong pertumbuhan sektor pembangunan masyarakat (Wigati et al., 2023). Air minum yang bersumber dari sumber mineral, kran, pompa air, sumur, atau mata air terlindung dalam jumlah yang cukup untuk memenuhi kebutuhan standar dianggap sebagai bagian dari konsep akses air bersih (Sukartini & Samsubar, 2016). Air yang bebas dari mikroorganisme, tidak berwarna, tidak berasa, dan mudah diakses oleh konsumen dianggap sebagai air bersih yang boleh dimanfaatkan oleh masyarakat (Djana, 2023).

Harapan masyarakat terhadap mutu dan efektivitas layanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) akan meningkat sebagai dampak dari penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Rawung et al., 2016). Terkait hal tersebut di atas, PDAM merupakan satu-satunya organisasi yang menjadi landasan bagi harapan masyarakat pengguna air untuk mendapatkan layanan air bersih yang lebih baik (Amar, 2022). Hal ini antara lain meliputi jaminan memperoleh layanan air bersih dengan harga yang wajar, kuantitas, kualitas, dan kontinuitas yang memadai (Aziz & Raharjo, 2022).

Kebutuhan air minum merupakan salah satu aspek utama pemanfaatan air dalam kehidupan sehari-hari. Kebutuhan air bersih dapat dipengaruhi oleh tingginya laju pertumbuhan penduduk dan peningkatan tajam aktivitas masyarakat (Yuliani & Rahdriawan, 2015). Manusia akan membutuhkan lebih banyak air bersih seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan tingkat aktivitasnya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) menangani kebutuhan air minum masyarakat. Kenyataan bahwa kapasitas PDAM dalam menyediakan air bersih masih sangat terbatas dalam hal cakupan dan kualitas layanan merupakan salah satu permasalahan yang muncul dan akan terus terjadi dalam pengelolaan air bersih (Rawung et al., 2016).

Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Perumdam Tirta Lamaindo merupakan instansi pemerintah Kabupaten Buton Selatan yang bergerak dalam bidang peningkatan pelayanan publik atau jasa terkait air bersih. Lembaga ini didirikan dengan tujuan untuk menyediakan sumber air minum bagi masyarakat dengan mengutamakan pemerataan, pelayanan, serta mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dan kesejahteraan masyarakat. Selain tujuan tersebut, Perumdam Tirta Lamaindo juga memiliki dua fungsi. Pertama, fungsi sosial, yaitu bertugas melayani seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Buton Selatan tanpa memandang status sosial ekonomi. Kedua, fungsi ekonomi, yaitu keharusan pengelolaan yang mengikuti prinsip ekonomi, yaitu mencari keuntungan (*profit oriented*) agar usaha tetap berjalan dengan baik. Perumdam Tirta Lamaindo harus mampu meringankan beban masyarakat dengan tetap menjaga kualitas air dan pelayanan yang baik, selain itu juga harus mencari keuntungan.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih, diperlukan sistem pengelolaan yang baik dalam penyaluran air bersih kepada masyarakat. Ini termasuk perencanaan, kapasitas produksi, sistem distribusi, manajemen keuangan, dan pengawasan (Wiradinanta et al., 2021).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada Perumdam Tirta Lamaindo belum mencapai pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Saat ini yang menjadi masalah yaitu:

- 1) Belum terpenuhi penyaluran air bersih kepada konsumen/pelanggan
- 2) Penyumbatan, pipa bocor sehingga air tidak mengalir
- 3) Mengantri pembayaran
- 4) Pengetahuan informasi pendistribusian air

Untuk mencapai kepuasan pelanggan, Perumdam Tirta Lamaindo harus memahami apa yang diinginkan pelanggannya agar dapat memberikan layanan yang efisien dan sukses dengan meningkatkan mutu produk, layanan, dan harga.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pendekatan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lamaindo dalam meningkatkan penyediaan layanan air bersih berdasarkan isu-isu tersebut di atas.

METODE

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moloeng (2017:4), penelitian kualitatif merupakan suatu metode yang menghasilkan data deskriptif dari perkataan orang secara tertulis atau lisan serta perilaku yang terlihat pada peristiwa yang terjadi. Sebab penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran subjektif tentang situasi atau isu yang mungkin timbul dan menggambarkan suatu realitas atau kebenaran sosial tertentu sebagaimana adanya. Dengan demikian, penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang tepat digunakan dalam penelitian ini, dimana suatu objek akan disajikan, dijelaskan, dan dideskripsikan seakurat mungkin. Hal ini sejalan dengan jenis penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang bentuk strategi Perumdam Tirta Lamaindo dalam meningkatkan kepuasan pelayanan masyarakat.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini pegawai Perumdam Tirta Lamaindo dan masyarakat pelanggan Perumdam Tirta Lamaindo. Berdasarkan metode yang digunakan, penulis menggunakan metode kualitatif sehingga ada tiga teknik pengumpulan data yang dilakukan, yaitu Observasi yang dilakukan secara penjelajahan dan menyeluruh dengan mendatangi langsung tempat lokasi penelitian, bertemu dan berinteraksi dengan subjek penelitian untuk dapat mengetahui jalannya pelayanan di Perumdam Tirta Lamaindo, Wawancara peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan judul kepada narasumber yang dianggap mengerti mengenai permasalahan yang diteliti sehingga menghasilkan sebuah data yang bisa di pertanggungjawabkan di dalam tulisan ini. Dan Dokumentasi merupakan suatu catatan peristiwa yang terjadi dan di abadikan dalam bentuk tulisan, gambar maupun bentuk dokumen lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi meningkatkan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat, yaitu:

1. *Srategi Relationship Marketing (Hubungan Pemasaran)*

Tujuan dari pemasaran hubungan adalah untuk membangun dan memelihara hubungan yang langgeng dengan pelanggan daripada hanya berfokus pada transaksi bisnis sementara. Meningkatkan kebahagiaan, loyalitas, dan nilai seumur hidup klien adalah tujuan utamanya.

Untuk mendorong bisnis berulang dan meningkatkan loyalitas pelanggan, Perumdam Tirta Lamaindo berupaya membangun hubungan yang langgeng dengan pelanggan dengan memelihara hubungan yang menyenangkan klien dan menguntungkan kedua belah pihak. Penelitian di lapangan menunjukkan bahwa strategi ini telah diterapkan dengan cukup baik.

Pelanggan merasa puas dengan layanan yang diterima, dan strategi pemasaran hubungan saat ini berjalan dengan baik. Hubungan transaksi pembayaran yang nyaman terjalin antara penyedia layanan dan pelanggan ketika banyak pelanggan menyadari bahwa nominal pembayaran operasional sebesar Rp 4.806 (empat ribu delapan ratus enam) per kubik untuk masyarakat dan Rp 6.000 (enam ribu rupiah) per kubik untuk kantor sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pelanggan sangat menghargai pasokan air minum Perumdam Tirta Lamaindo, dan hubungan perusahaan dengan penyedia layanannya biasanya baik. Berdasarkan layanan yang diterima, lingkungan sekitar tidak terbebani dengan harga pembayaran per kubik yang ditetapkan untuk setiap rumah.

BULAN	KEC. LAPANDEWA	KEC. BATAUGA	KEC. SAMPOLAWA	KEC. SIOMPU
1	20.331	1.113	2.744	1.014
2	2.030	1.105	2.749	1.013
3	2.031	1.090	2.754	1.013
4	2031	1000	2.747	1014
5	2031	999	2733	1014
6	2032	978	2728	1014

7	2033	806	2729	742
8	2033	775	2734	742
9	2033	772	2735	743
10	2033	769	2712	745
11	2033	730	2642	748
12	2033	727	2631	1020

Tabel 1. Pelanggan Perumdam Tirta Lamaindo Tahun 2024

Sumber: Hasil Penelitian

Pendekatan *Relationship Marketing* (Hubungan Pemasaran) telah diterapkan dengan cukup berhasil berdasarkan temuan penelitian. Sebagai penyedia jasa Perumdam Tirta Lamaindo menyediakan layanan untuk membangun kemitraan yang menguntungkan dengan masyarakat. Perumdam Tirta Lamaindo. Menghasilkan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan dan layanan berkualitas. Kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat membantu Perumdam Tirta Lamaindo melaksanakan inisiatif untuk masa mendatang.

2. Strategi Superior Customer Service (Layanan Pelanggan)

Ketika pelanggan secara konsisten memiliki pengalaman yang sangat baik dalam kontak langsung maupun tidak langsung, layanan pelanggan yang unggul melampaui ekspektasi mereka. Tingkat advokasi, loyalitas, dan kepuasan konsumen yang tinggi merupakan tujuan utama.

Menurut temuan penelitian, memperluas dan meningkatkan cakupan layanan merupakan strategi yang berfokus pada pelanggan yang menjamin masyarakat secara keseluruhan dapat memperoleh manfaat dari layanan air bersih. Para penulis menyimpulkan bahwa pengembangan dan perluasan cakupan layanan belum tepat berdasarkan temuan lapangan.

Secara khusus, mahal untuk menyiapkan layanan berkualitas tinggi. Secara teori, Perumdam Tirta Lamaindo masih berupaya untuk mencapai tujuan layanan, tetapi banyak masalah terus muncul, seperti distribusi air yang tidak konsisten dan masalah lain yang belum memenuhi harapan pelanggan.

Penyediaan air tidak menguntungkan semua klien Perumdam Tirta Lamaindo. Tidak semua kecamatan di Kabupaten Buton Selatan menerima pengiriman air bersih secara terencana. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat, peneliti menyimpulkan bahwa strategi layanan pelanggan Perumdam Tirta Lamaindo belum sepenuhnya berhasil. Artinya, pengoperasiannya masih belum lancar dan perlu memperluas cakupan layanannya sesuai dengan prosedur layanan yang direncanakan.

3. Strategi Uconditional Service Guarantees (Jaminan Layanan)

Jaminan layanan tanpa syarat adalah janji bahwa, jika klien tidak puas, bisnis akan menebus kesalahan (uang kembali, layanan ulang, diskon, dll.) tanpa menyalahkan konsumen atau mencari tahu apa yang salah. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan.

Hasil studi lapangan tentang strategi yang mengutamakan komitmen terhadap kebahagiaan pelanggan menunjukkan bahwa hal ini telah berhasil dicapai. Berbagai inisiatif layanan yang berfokus pada pelanggan dari Perumdam Tirta Lamaindo menjadi buktinya.

Melayani pelanggan adalah tanggung jawab utama Perumdam Tirta Lamaindo. Salah satu layanan yang mereka upayakan untuk memuaskan pelanggan adalah memastikan bahwa saluran air terus mengalir terus menerus. Hal ini memastikan bahwa masyarakat tidak akan kehabisan air untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka sampai perbaikan selesai, selain memberi tahu mereka kapan perbaikan akan dilakukan sehingga mereka dapat merencanakan untuk menyimpan air selama perbaikan.

Tampaknya pendekatan jaminan layanan tanpa syarat telah berhasil diterapkan untuk menjamin kepuasan pelanggan, menurut wawancara yang dilakukan dengan berbagai informan. Banyak orang yang beranggapan bahwa dengan menggunakan air PDAM sudah dapat memenuhi segala kebutuhannya, sekecil apapun.

4. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien

Strategi penanganan keluhan yang efisien adalah serangkaian proses yang cepat, adil, dan transparan dalam merespons serta menyelesaikan keluhan pelanggan. Penelitian menyatakan bahwa strategi ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan, loyalitas, dan citra perusahaan.

Berdasarkan penelitian di lapangan, strategi penanganan keluhan konsumen sudah dijalankan, meski belum sepenuhnya sempurna. Pendekatan ini terlihat dari beberapa hal, antara lain rasa simpati Perumdam Tirta Lamaindo terhadap pelanggannya, kesediaan karyawan untuk menangani keluhan pelanggan, serta kemudahan dan kecepatan pelanggan dalam menghubungi Perumdam Tirta Lamaindo.

Karena masih kurangnya SDM yang kompeten di bidangnya, hanya sebagian pegawai Perumdam Tirta Lamaindo yang mampu memperbaiki kerusakan, sehingga pelayanan PDAM dalam hal melayani pelanggan masih kurang maksimal. Meskipun karyawannya ramah, namun kecepatan penanganannya masih lambat.

Selain ramah terhadap masyarakat, staf Perumdam Tirta Lamaindo menyediakan nomor telepon seluler yang dapat dihubungi tersedia di kantor PDAM, proses layanan masih sering lambat dan sulit dihubungi jika terjadi kerusakan jaringan. Sebagian masyarakat lebih memilih untuk langsung mendatangi Perumdam Tirta Lamaindo karena wilayah kantor PDAM belum memiliki jaringan seluler yang memadai.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa pendekatan Perumdam Tirta Lamaindo dalam menangani keluhan pelanggan belum sukses atau seefisien yang diharapkan pelanggan. Perumdam Tirta Lamaindo masih perlu mempertimbangkan sejumlah faktor, terutama kecepatan perbaikan kerusakan dan kemudahan pelanggan menghubungi PDAM.

5. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Studi tentang pemantauan dan penilaian kepuasan pelanggan secara berkelanjutan menunjukkan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kinerja PDAM adalah dengan menyelesaikan keluhan pelanggan agar tercipta kepuasan. Hal ini memerlukan pengawasan, pelatihan, dan pendidikan karyawan.

Setiap aspek pendekatan pengembangan kinerja Perumdam Tirta Lamaindo, termasuk pendampingan staf, pelatihan karyawan, dan peningkatan kualitas sumber daya manusia, masih kurang. Hingga saat ini, Perumdam Tirta Lamaindo terus memantau pelanggannya sepanjang waktu untuk mencegah masalah seperti kebocoran dan air tersumbat, antara lainnya. Meskipun demikian, masih ada tantangan lain yang perlu diatasi, seperti kurangnya sikap loyalitas karyawan dalam meningkatkan kinerja PDAM.

Meskipun telah dilakukan pelatihan, tidak semua pegawai PDAM mematuhi informasi yang diberikan. Menurut keterangan pegawai, yang paling utama adalah memastikan pelanggan merasa puas dengan ketersediaan air yang lancar. Pendistribusian air bersih sangat penting dilakukan di tempat-tempat yang mengalami kebocoran dan penyumbatan pipa sehingga tidak menyebabkan kekurangan air. Untuk mengatasi halangan dan kebocoran, langkah awal yang harus dilakukan adalah meningkatkan kompetensi teknis pegawai PDAM dalam menangani masalah.

Berdasarkan beberapa keterangan informan, strategi peningkatan kinerja perusahaan belum terlaksana dengan baik. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti sikap pegawai yang kurang berkomitmen terhadap PDAM sehingga sulit meningkatkan pelayanan, dan kurangnya SDM yang profesional di bidangnya sehingga menghambat kemampuan pegawai yang memiliki keahlian di bidangnya untuk mengatasi kendala yang sering muncul dalam upaya peningkatan pelayanan.

6. Strategi Quality Function Development (Pengembangan Kualitas)

Tentu saja, mengetahui keinginan pelanggan sangat penting untuk mengembangkan rencana pengembangan fungsi yang berkualitas atau yang mempertimbangkan proses kebutuhan pelanggan. Langkah pertama adalah mendengarkan konsumen dan menerjemahkan suara mereka ke dalam barang dan jasa yang mereka inginkan. Agar pelanggan menjadi klien yang setia, produk dan jasa harus mampu memenuhi kebutuhan mereka.

Perumdam Tirta Lamaindo bertanggung jawab atas penyediaan air pada setiap pelanggan, kualitas air, yaitu air yang dikeluarkan harus berkualitas baik, tidak berbau, tidak berwarna, dan aman untuk diminum; aliran air, yaitu aliran air yang dikeluarkan harus cukup untuk memenuhi kebutuhan pelanggan; dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan, yaitu memberikan jaminan berupa rasa aman kepada pelanggan dalam menggunakan sumber air bersih.

Masyarakat sangat mementingkan ketersediaan sumber air baku yang andal sejak Perumdam Tirta Lamaindo berdiri. Untuk memastikan bahwa masyarakat selalu memiliki akses air saat dibutuhkan, Perumdam Tirta Lamaindo terus memantau pipa-pipa air selama periode ini untuk mencegah kebocoran dan penyumbatan. Meskipun demikian, terkadang masih ada tantangan, termasuk dampak dari perubahan cuaca. Misalnya, untuk menghindari pencemaran air yang tidak terkendali, saluran-saluran air Perumdam Tirta Lamaindo harus ditutup sementara selama periode curah hujan yang terus-menerus tinggi.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, penulis menyimpulkan bahwa Perumdam Tirta Lamaindo telah melaksanakan rencana pengembangan fungsi mutu dengan baik. Meskipun masih ada beberapa tantangan, hal ini memerlukan kesadaran akan kebutuhan masyarakat dan upaya untuk memenuhi tuntutan dasar konsumen, seperti yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan kemudahan air.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, rencana Perumdam Tirta Lamaindo untuk meningkatkan layanan penyediaan air bersih telah berhasil dilaksanakan, sebagaimana ditunjukkan oleh indikator strategi pemasaran hubungan. Perusahaan ini merupakan penyedia layanan yang sukses dalam menawarkan layanan untuk menciptakan kemitraan yang menguntungkan dengan masyarakat. Strategi *Unconditional Service Guarantees* (jaminan layanan) telah berhasil diterapkan, banyak masyarakat yang merasa kebutuhannya, baik besar maupun kecil, dalam memanfaatkan air PDAM telah terpenuhi. Strategi *Quality Function Development* (pengembangan kualitas) telah terlaksana dengan cukup baik, dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat dan berupaya memenuhi kebutuhan dasar pelanggan, termasuk yang terkait dengan kualitas, kuantitas, dan kenyamanan air, meskipun masih ada beberapa kendala seperti faktor iklim. Namun terdapat juga indikator pelayanan yang belum sesuai dalam pelaksanaannya seperti strategi *Superior customer service* (layanan pelanggan), perlu memperluas cakupan layanan tambahan sesuai dengan prosedur layanan yang direncanakan untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat. Indikator penanganan keluhan yang efisien dalam menangani keluhan pelanggan, Perumdam Tirta Lamaindo masih perlu mempertimbangkan sejumlah faktor, terutama kecepatan perbaikan kerusakan dan kemudahan pelanggan menghubungi PDAM. Dan indikator Peningkatan kinerja perusahaan, kurangnya sumber daya manusia yang profesional di bidangnya sehingga menghambat kemampuan karyawan yang memiliki keahlian di bidang tersebut untuk mengatasi kendala yang sering muncul dalam upaya peningkatan layanan, serta sikap karyawan yang kurang berdedikasi terhadap PDAM sehingga sulit untuk meningkatkan layanan.

Perumdam Tirta Lamaindo memberikan edukasi kepada karyawannya tentang pentingnya hubungan antara kinerja karyawan PDAM dengan kualitas layanan, khususnya kualitas SDM, dan memberikan rekomendasi atau saran kepada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lamaindo dalam meningkatkan layanan berdasarkan hasil penelitian. Rekomendasi tersebut antara lain adalah agar selalu dapat menawarkan kebijakan dan program yang dapat mendukung peningkatan kualitas SDM.

DAFTAR PUSTAKA

Amar, M. (2022). Air Bersih Pdam Spam Ikk Kelurahan Pasir Putih Kecamatan Sinjai Borong. 19(1).

- Aziz, M. T., & Raharjo, S. Y. (2022). Kajian Tingkat Pelayanan Air Bersih Terhadap Pengembangan Kawasan Pelayanan Baru Di Kecamatan Gedebage Kota Bandung. *Seminar Nasional Dan Diseminasi Tugas Akhir*, 603–616. <https://eproceeding.itenas.ac.id/index.php/ftsp/article/view/850>
- Djana, M. (2023). Analisis Kualitas Air Dalam Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih Di Kecamatan Natar Hajimena Lampung Selatan. *Jurnal Redoks*, 8(1), 81–87. <https://doi.org/10.31851/redoks.v8i1.11853>
- Moleong J Lexy. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosda karya Bandung.
- Manalu, A. (2019). Pengelolaan Sumber Daya Air Berbasis Ramah Lingkungan Pengelolaan Sumber Daya Air Citarum Berbasis Ramah Lingkungan. *Seminar Nasional Infrastruktur Berkelanjutan Era Revolusi Industri 4.0*, 1, 41–48.
- Muhjidin Mawardi. (2014). Air Dan Masa Depan Kehidupan. *Tarjih: Jurnal Tarjih Dan Pengembangan Pemikiran Islam*, 12(1), 132.
- Pradhyksa, D. (2021). Pengaturan Pendayagunaan Sumber Daya Air dalam Umdang-Undang Cipta Kerja dan Korelasinya dengan Pasal 33 UUD 1945 (Regulation of Water Resources Utilization in The Job Creation Law and Their Correlation with Article 33 Of The 1945 Constitution). *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol. 1(No. 2), 190–199.
- Rawung, C. R., Sambiran, S., & Sampe, S. (2016). Efektivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Peningkatan Pelayanan Kebutuhan Air Bersih Pada Masyarakat (Studi. *Jurnal Governance*, 3(1), 1–23.
- Sukartini, N. M., & Samsubar, S. (2016). Akses Air Bersih di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan*, 9(2), 89–98. <https://www.neliti.com/publications/228355/akses-air-bersih-di-indonesia>
- Suratmojo, S., Mukhlis, M., & Lestari, E. P. (2022). Strategi PDAM Dalam Peningkatan Pelayanan Air Bersih Di Pulau Bunguran Besar Kabupaten Natun. *Journal on Education*, 5(1), 1394–1414. <https://jonedu.org/index.php/joe/article/view/767>
- Wigati, R., Fathonah, W., Ruyani, N. R., Adhi, B., Pinem, M. P., Budiman, A., Syahid, A. A., Sipil, J. T., Sultan, U., Tirtayasa, A., Ilmu, J., Negara, A., Pasundan, U., Mesin, J. T., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2023). Potensi Sumber Mata Air Sebagai Alternatif Penyediaan Air Bersih Pedesaan. 02(01), 27–34.
- Wiradinanta, W., Yonariza, Y., & Mahdi, M. (2021). Keberlanjutan Pengelolaan Sumber Daya Air Bersih Nagari Baruah Gunuang Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota. *Menara Ilmu*, XV(02), 116–123. <http://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/2493%0Ahttps://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/download/2493/2011>
- Yuliani, Yani, & Rahdriawan, Mardwi. (2015). Kinerja Pelayanan Air Bersih Masyarakat di Kelurahan Tugurejo Kota Semarang. *Jurnal Pengembangan Kota*, 3(1), 11–25.