



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 6169-6181

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Strategi PERUMDA Tirta Kampar dalam Transformasi Layanan Air Minum

Harmi Yelmi*

Administrasi Bisnis Internasional, Politeknik Kampar

harmiyelmi467@gmail.com

Abstrak

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar Unit Bangkinang Kota memiliki peran penting dalam menyediakan air bersih untuk masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi Perumda Air Minum Tirta Kampar dalam pengelolaan layanan air bersih dan merancang ulang strategi yang di terapkan oleh Perumda Air Minum Tirta Kampar. Metode penelitian yang digunakan wawancara dan penyebaran angket kepada karyawan Perumda Air Minum Tirta Kampar dan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Kampar. Analisa data melakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji ini dilakukan untuk mengukur kekuatan kuesioner yang dibuat agar bisa digunakan dalam penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa Perumda Air Minum Tirta Kampar dapat memanfaatkan kekuatan, seperti sumber daya alam yang melimpah, serta peluang, seperti kemajuan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat, untuk memperluas jaringan distribusi dan memperluas jaringan layanan. Di sisi lain, kelemahan seperti infrastruktur yang belum optimal dan ancaman berupa tarif tinggi, untuk menangani itu Perumda Air Minum Tirta Kampar bisa bekerja sama dengan pemerintah atau lembaga terkait memberikan program subsidi untuk pelanggan berpenghasilan rendah. Strategi yang diusulkan meliputi pengembangan infrastruktur, inovasi teknologi, peningkatan kualitas pelayanan, dan sosialisasi kebijakan kepada masyarakat. Implementasi strategi ini diharapkan mampu meningkatkan kapasitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Kampar secara berkelanjutan dan memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat.

Kata Kunci : Strategi, Kapasitas Pelayanan, PDAM, SWOT.

1. Latar Belakang

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok utama yang tidak tergantikan dalam kehidupan makhluk hidup, khususnya manusia. Kehadiran air bersih dan layak menjadi syarat mutlak bagi berlangsungnya kehidupan yang sehat dan produktif. Selain untuk konsumsi, air juga dibutuhkan dalam berbagai kegiatan domestik seperti memasak, mencuci, serta mendukung sektor pertanian, industri, dan pembangunan infrastruktur. Tanpa akses terhadap air bersih, kualitas hidup masyarakat akan menurun secara signifikan. Oleh sebab itu, air tidak hanya dilihat sebagai komoditas fisik, tetapi juga sebagai hak dasar manusia. Urgensi pengelolaan air bersih semakin penting di tengah pertumbuhan penduduk dan perubahan iklim yang menimbulkan tantangan baru terhadap ketersediaan dan distribusi air secara merata. Dalam konteks ini, penyediaan layanan air minum yang berkualitas menjadi salah satu pilar utama dalam pembangunan berkelanjutan.

Secara konstitusional, pengelolaan air di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat (3) yang menyatakan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Amanat ini menjadi dasar filosofis dan yuridis bagi negara dalam menjamin akses air bersih kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Dalam praktiknya, pengelolaan air sebagai sumber daya publik diamankan kepada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dikenal sebagai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), atau dalam bentuk terkini Perusahaan Umum Daerah (Perumda). Perumda memiliki mandat untuk mengelola, mendistribusikan, dan menjamin kualitas air bersih sebagai layanan dasar masyarakat. Namun, tanggung jawab besar ini juga diikuti dengan tantangan kompleks, baik dari sisi teknis, manajerial, hingga kepuasan pelanggan yang terus berkembang seiring dinamika kebutuhan masyarakat.

Secara alami, air mengalami siklus hidrologi yang berlangsung terus-menerus melalui proses evaporasi, kondensasi, dan presipitasi. Namun demikian, ketersediaan air secara kuantitatif dan kualitatif tidak selalu

sebanding dengan kebutuhan di tiap wilayah. Beberapa daerah di Indonesia, termasuk Kabupaten Kampar, menghadapi kesulitan dalam mengakses air bersih karena kondisi geografis yang tidak mendukung. Kabupaten Kampar yang terletak di Provinsi Riau memiliki wilayah berbukit-bukit yang menyulitkan distribusi air secara merata, terutama di daerah pedalaman atau dengan ketinggian tertentu. Meskipun Provinsi Riau memiliki curah hujan yang cukup tinggi, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua wilayah memiliki akses terhadap air yang layak konsumsi. Di sinilah pentingnya kehadiran institusi penyedia air bersih seperti Perumda Tirta Kampar sebagai penyelenggara layanan publik yang bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan.

Kota Bangkinang sebagai ibu kota Kabupaten Kampar mengalami pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Peningkatan jumlah penduduk diiringi dengan bertambahnya kebutuhan akan layanan dasar, terutama air bersih. Perumda Air Minum Tirta Kampar Unit Bangkinang memegang peranan strategis dalam memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pasokan air bersih secara berkelanjutan. Namun, kondisi ideal ini sering kali terhambat oleh berbagai kendala seperti keterbatasan kapasitas produksi, infrastruktur distribusi yang belum memadai, tingginya tingkat kebocoran pipa, dan sistem pengelolaan yang masih perlu ditingkatkan. Akibatnya, masyarakat sering kali menghadapi gangguan layanan seperti tekanan air rendah, pasokan tidak merata, hingga kualitas air yang tidak sesuai standar. Hal ini berdampak langsung pada kepuasan pelanggan serta menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap kinerja Perumda sebagai penyedia layanan publik.

Sebagai bentuk transformasi kelembagaan, PDAM Tirta Kampar secara resmi berganti nama menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar Bangkinang Kota berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 7 Tahun 2020. Perubahan ini diharapkan menjadi momentum untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat. Namun, perubahan nama dan bentuk kelembagaan tidak serta-merta menjamin terjadinya peningkatan layanan. Dibutuhkan strategi manajerial yang matang dan terintegrasi agar transformasi tersebut benar-benar berdampak positif bagi seluruh pemangku kepentingan. Perumda harus mampu membangun sistem pelayanan berbasis kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan tata kelola yang transparan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap strategi yang diterapkan perusahaan dalam melakukan transformasi layanan air minum, baik dari aspek internal maupun eksternal.

Dalam rangka menjawab kebutuhan layanan yang terus meningkat, Perumda Tirta Kampar membagi unit pelayanannya ke dalam lima bagian utama, yaitu: pelayanan terhadap keluhan pelanggan, bagian tarif pemakaian air, pelayanan teknis, edukasi dan informasi, serta layanan pengaduan darurat. Masing-masing bagian memiliki tugas dan fungsi yang saling terintegrasi dalam mendukung operasional penyediaan air bersih. Namun, data survei pelanggan menunjukkan bahwa keluhan masih cukup tinggi, khususnya terkait dengan tarif, gangguan teknis, dan kurangnya informasi. Berdasarkan data yang diperoleh, 40% keluhan berkaitan dengan tarif yang dianggap terlalu tinggi, 25% terkait dengan penanganan keluhan pelanggan yang lambat, 14% menyangkut gangguan teknis, 11% mengenai edukasi, dan 10% terkait layanan pengaduan darurat. Fakta ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan realisasi layanan di lapangan.

Permasalahan tarif menjadi salah satu isu paling menonjol dalam layanan Perumda Tirta Kampar. Dibandingkan dengan perusahaan air minum lain seperti PDAM Tirta Indra Rengat yang hanya menetapkan tarif batas atas sebesar Rp8.000, tarif di Perumda Tirta Kampar mencapai Rp11.900. Perbedaan ini menimbulkan persepsi negatif di kalangan pelanggan, apalagi jika kualitas dan kontinuitas pelayanan belum optimal. Pelanggan merasa terbebani secara finansial, terutama dalam situasi ekonomi yang belum sepenuhnya stabil. Oleh karena itu, transformasi layanan bukan hanya menyangkut efisiensi teknis, tetapi juga harus menyentuh aspek keadilan tarif, transparansi biaya, serta komunikasi yang efektif agar masyarakat memahami dasar penetapan tarif dan dapat menerima kebijakan yang diterapkan secara rasional.

Dari sisi operasional, Perumda Tirta Kampar memiliki 19 instalasi pengolahan air (IPA) dan melayani lebih dari 11.000 pelanggan sambungan rumah (SR) hingga akhir 2023. Namun, dari tahun 2020 hingga 2023, penambahan pelanggan baru relatif fluktuatif, dengan puncak tertinggi pada tahun 2021 sebanyak 210 pelanggan dan terendah di tahun 2022 sebanyak 88 pelanggan. Data ini menunjukkan bahwa pertumbuhan pelanggan tidak linear dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kepercayaan masyarakat terhadap layanan, keterjangkauan tarif, serta kualitas air. Oleh karena itu, Perumda perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap strategi pemasaran, pelayanan teknis, dan pendekatan komunikasi publik agar dapat meningkatkan jumlah pelanggan sekaligus menjaga loyalitas pengguna lama.

Melihat kompleksitas permasalahan yang dihadapi, maka diperlukan pendekatan analisis yang sistematis dan objektif. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengkaji strategi transformasi layanan adalah metode SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Melalui analisis SWOT, perusahaan dapat

mengidentifikasi kekuatan yang perlu diperkuat, kelemahan yang harus dibenahi, peluang yang bisa dimanfaatkan, serta ancaman yang harus diantisipasi. Pendekatan ini memberikan gambaran menyeluruh bagi manajemen untuk menyusun strategi yang tepat dan aplikatif. Selain itu, strategi yang terbentuk harus selaras dengan visi misi perusahaan dan kebutuhan pelanggan agar mampu menciptakan layanan air minum yang berkualitas, adil, dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini difokuskan pada analisis strategi Perumda Air Minum Tirta Kampar dalam mentransformasikan layanan air minum, khususnya di Unit Bangkinang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi yang digunakan perusahaan dalam menjawab tantangan pelayanan publik, sekaligus memberikan rekomendasi berbasis data dan kondisi empiris. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengambilan kebijakan, perencanaan strategis, dan perbaikan manajemen operasional di tubuh Perumda Tirta Kampar agar mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan berorientasi pada kepuasan pelanggan serta pembangunan daerah secara berkelanjutan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis dan mengukur kondisi serta kecenderungan pelayanan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar Unit Bangkinang secara objektif dan sistematis. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggambarkan hubungan antar variabel berdasarkan data numerik, serta melakukan pengujian hipotesis secara statistik. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif dilakukan dengan menekankan analisis pada data numerik yang diolah menggunakan metode statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

2.1 Lokasi, Waktu, dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar, yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No.107, Bangkinang Kota, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau. Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena Perumda Tirta Kampar merupakan penyedia utama layanan air bersih di wilayah Bangkinang, namun hingga saat ini masih terdapat berbagai keluhan pelanggan terkait kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan, dimulai dari bulan November 2024 hingga Januari 2025, dengan memaksimalkan waktu untuk pengumpulan data, observasi, dan wawancara mendalam. Adapun objek penelitian ini adalah data terkait kapasitas pelayanan Perumda Tirta Kampar Unit Bangkinang, baik dari sisi pelanggan maupun karyawan.

2.2 Populasi dan Sampel Penelitian

- Populasi. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pelanggan Perumda Tirta Kampar Unit Bangkinang dan karyawan yang terkait langsung dengan proses pelayanan, khususnya dalam kurun waktu tahun 2020–2023. Menurut Vera Gusdiana (2020), populasi merupakan keseluruhan objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu dan relevan untuk dianalisis.
- Sampel. Sampel diambil dari 85 responden pelanggan, yang ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan atau tujuan tertentu. Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan batas kesalahan (e) sebesar 10%, dari populasi sebanyak 585 pelanggan:

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

$$n = 585 / (1 + 585(0,1)^2)$$

$$n = 585 / 6,85$$

$$n \approx 85 \text{ responden}$$

2.3 Sumber Data

- Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner. Data ini mencerminkan persepsi, pengalaman, dan evaluasi pelanggan maupun karyawan Perumda Tirta Kampar terhadap pelayanan air minum.
- Data Sekunder, yakni data yang diperoleh dari dokumen resmi perusahaan, laporan tahunan, dokumentasi internal, serta literatur atau hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini. Data sekunder berfungsi untuk memperkuat konteks analisis dan mendukung hasil penelitian.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

- Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data tertulis terkait jumlah pelanggan, struktur organisasi, tarif air, jenis keluhan, dan arsip lainnya yang relevan (Kartini, 2023).
- Wawancara, yaitu tanya jawab langsung dengan pihak manajemen dan karyawan Perumda Tirta Kampar untuk menggali informasi lebih dalam mengenai strategi pelayanan dan kendala yang dihadapi (Ismi, 2021).
- Angket/Kuesioner, yaitu penyebaran pertanyaan tertutup kepada pelanggan sebagai responden penelitian. Kuesioner dirancang dengan skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap berbagai aspek pelayanan (Atikah, 2021).

2.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis menggunakan metode analisis SWOT, yang mencakup :

- Strengths (Kekuatan Internal)
- Weaknesses (Kelemahan Internal)
- Opportunities (Peluang Eksternal)
- Threats (Ancaman Eksternal)

Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kondisi internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja Perumda Tirta Kampar dalam memberikan pelayanan air bersih. Pendekatan ini membantu merumuskan strategi yang tepat dalam proses transformasi layanan. Selain itu, data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner dianalisis secara deskriptif untuk menampilkan frekuensi, persentase, dan kecenderungan persepsi responden terhadap dimensi pelayanan yang ada. Hasil analisis ini akan digunakan untuk merumuskan langkah-langkah strategis yang dapat memperkuat kapasitas layanan Perumda Tirta Kampar di masa mendatang.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Karakteristik Sampel

Tabel 1. Karakteristik Sampel

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	30	35%
Perempuan	55	65%
Total	85	100%
Usia	Jumlah	Persentase
< 20, > 18 Tahun	5	6%
> 20 tahun	15	18%
> 30 tahun	65	76%
Total	85	100%
Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase
SD	0	0%
SMP	18	21%
SMA	30	35%
SARJANA	37	44%
Total	85	100%
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
pelajar/mahasiswa	10	12%
guru/dosen	10	12%
pegawai negeri	15	18%
Karyawan	16	19%
Petani	5	6%
wirausaha	6	7%
pedagang	11	13%
DLL	12	14%
Total	85	100%

Berdasarkan data karakteristik responden, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 55 orang (65%), sedangkan laki-laki berjumlah 30 orang (35%), yang menunjukkan bahwa perempuan

memiliki peran dominan dalam mengelola kebutuhan air bersih rumah tangga. Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia di atas 30 tahun, yaitu sebanyak 65 orang (76%), diikuti oleh kelompok usia 21–30 tahun sebanyak 15 orang (18%), dan kelompok usia 18–20 tahun sebanyak 5 orang (6%), yang menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merupakan individu dewasa yang menetap dan memiliki pengalaman langsung dalam penggunaan layanan air bersih. Dalam hal pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan sarjana sebanyak 37 orang (44%), disusul oleh lulusan SMA sebanyak 30 orang (35%), dan lulusan SMP sebanyak 18 orang (21%), tanpa ada responden yang berpendidikan terakhir SD, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pelanggan memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi dan mampu memberikan penilaian secara rasional terhadap pelayanan yang diterima. Dari sisi pekerjaan, responden terdiri dari berbagai latar belakang, dengan jumlah terbesar adalah karyawan sebanyak 16 orang (19%), pegawai negeri 15 orang (18%), kategori pekerjaan lain-lain 12 orang (14%), pedagang 11 orang (13%), guru/dosen dan pelajar/mahasiswa masing-masing 10 orang (12%), wirasaha 6 orang (7%), dan petani 5 orang (6%), yang menunjukkan bahwa pelanggan Perumda Air Minum Tirta Kampar berasal dari berbagai kalangan sosial ekonomi dengan kebutuhan dan ekspektasi layanan yang beragam.

3.2 Analisis lingkungan Internal dan Eksternal Perusahaan.

1. Analisis lingkungan *internal* perusahaan

Analisis lingkungan internal Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar dilakukan untuk memahami kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan dalam mengelola operasionalnya. Hal ini mencakup penilaian terhadap sumber daya seperti keuangan, teknologi, kualitas pelayanan, kompetensi karyawan, serta struktur organisasi. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor internal yang dapat mendukung atau menghambat pencapaian tujuan perusahaan, seperti peningkatan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan keberlanjutan perusahaan. Dengan analisis ini, Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar dapat merumuskan strategi yang lebih efektif dan memperbaiki aspek-aspek yang memerlukan penguatan. Analisis lingkungan internal Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar mencakup berbagai aspek penting yang berhubungan dengan kondisi internal perusahaan. Berikut adalah beberapa elemen utama dalam analisis ini :

- 1) Sumber Daya Manusia (SDM): dari hasil wawancara Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar adalah sebuah perusahaan dalam bidang jasa distribusi air, yang memiliki 42 karyawan di Unit Bangkinang. Dari hasil wawancara pada pihak Perumda bahwasannya untuk kualitas karyawan yang dimiliki sangat bagus, dan selalu mengadakan pelatihan rutin untuk semua karyawan Perumda Air Minum Tirta Kampar.
- 2) Keuangan: Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar, bahwa untuk pengelolaan anggaran yang dilakukan Perumda Air Minum Tirta Kampar sudah cukup efisien.
- 3) Operasional dan Teknologi: untuk kualitas layanan pada distribusi air dan kondisi infrastruktur yang disediakan oleh Perumda Air Minum Tirta Kampar sangatlah bagus dan memuaskan.
- 4) Tarif : dari hasil wawancara pada pihak Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar, bahwasannya tarif yang ditetapkan berbeda beda, memiliki 3 tahap dan kelompok berbeda beda. Untuk penjelasan kode tarif dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2. penjelasan kode tarif pada Perumda Air Minum Tirta Kampar

SU : Sosial Umum	NK : Niaga Kecil
SK : Sosial Khusus	IP : Instansi Pemerintah
RT1 : Rumah Tangga 1	NB :Niaga Besar
RT2 : Rumah Tangga 2	IK : Industri Kecil
RT3 : Rumah Tangga 3	IB : Industri Besar

Sumber : data pengolahan 2024

a) Tahap I : bulan Januari – April

Tabel 3. tarif tahap I di Perumda Air Minum Tirta Kampar

Golongan Pelanggan	Kode Tarif	Tarif Baru (Rp/M3)
kelompok 1	SU,SK	Rp.4.400 - Rp.6.500
kelompok 2	RT1,RT2,RT3	Rp.4.800 - Rp.6.700
kelompok 3	NK,IP,NB,IK,IB	Rp.6.700 - Rp.10.100

Sumber : data pengolahan 2024

b) Tahap II : Bulan Mei - Agustus

Tabel 4. Tarif tahap II di Perumd Air Minum Tirta Kampar

Golongan Pelanggan	Kode Tarif	Tarif Baru (Rp/M3)
kelompok 1	SU,SK	Rp.4.500 - Rp.5.300
kelompok 2	RT1,RT2,RT3	Rp.4.900 - Rp.7.300
kelompok 3	NK,IP,NB,IK,IB	Rp.7.300 - Rp.11.000

Sumber : data pengolahan 2024

c) Tahap III : Bulan September - Desember.

Tabel 5. Tarif tahap III di Perumda Air Minum Tirta Kampar

Golongan Pelanggan	Kode Tarif	Tarif Baru (Rp/M3)
kelompok 1	SU,SK	Rp.4.600 - Rp.5.700
kelompok 2	RT1,RT2,RT3	Rp.5.300 - Rp.7.900
kelompok 3	NK,IP,NB,IK,IB	Rp.7.900 - Rp.11.900

Sumber : data pengolahan 2024

Dengan tarif yang ditetapkan, masyarakat merasakan bahwa tingginya tarif penggunaan air sehingga masyarakat yang berpenghasilan rendah merasakan berat untuk membayarnya.

- 5) Struktur Organisasi dan Tata Kelola: dari hasil wawancara bahwasannya pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar Unit Bangkinang memiliki struktur organisasi yang sudah terstruktur dengan baik. Bahkan dalam menerapkan transparansi perusahaan dari hasil pengambilan keputusan di sampaikan kepada publik melalui media sosial. Dan untuk yang bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan strategi dan operasional di perusahaan ini ialah langsung pada direktur / pimpinan.
- 6) Kualitas Pelayanan: pihak Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar Unit Bangkinang memiliki sistem manajemen yang sangatlah efektif dalam menangani keluhan dan permintaan pelanggan dalam penyediaan air bersih. Tetapi respon terhadap keluhan pelanggan sangatlah lambat sehingga menurunkan kualitas pelayanan yang ada pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar Tirta Kampar.
- 7) Budaya Perusahaan: dari hasil wawancara ada nilai-nilai yang dijunjung tinggi dalam budaya kerja di Perumda Air Minum Tirta Kampar ini ialah kerjasama dalam tim. Dan perusahaan ini memiliki kode etik / pedoman perilaku yang mengatur interaksi antar karyawan, dan karyawan dengan pelanggan.

2. Analisis lingkungan eksternal perusahaan.

Analisis lingkungan *eksternal* ini bertujuan untuk mengembangkan sebuah daftar terbatas dari peluang yang dapat menguntungkan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar dan ancaman yang harus dihindarinya. Lingkungan *eksternal* perusahaan terbagi menjadi dua yaitu:

1) Lingkungan Makro

a) Lingkungan Demografis

Peningkatan jumlah penduduk di daerah bangkinang akan mempengaruhi pada peningkatan kebutuhan air. Jika tidak diimbangi dengan kapasitas yang memadai, hal ini bisa mempengaruhi kualitas dan kuantitas layanan PDAM. Dengan perkembangan jumlah penduduk ini akan berdampak positif pada peningkatan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar ini dan merupakan peluang terhadap perkembangan perusahaan.

b) Lingkungan Ekonomi

Stabilitas ekonomi daerah juga mempengaruhi daya beli masyarakat dan kemampuan pemerintah untuk berinvestasi dalam infrastruktur air bersih. Kondisi ekonomi yang buruk dapat mempengaruhi tarif atau pembayaran tagihan oleh konsumen. Sedangkan konsumen PDAM memiliki pendapatan atau golongan berbeda beda, sehingga jika tarif tinggi maka terdapat penunggakan dalam pembayaran tagihan untuk golongan yang pendapatannya rendah.

c) Lingkungan Teknologi

Perkembangan teknologi dalam pengolahan air dan sistem distribusi dapat mempengaruhi efisiensi operasional PDAM. Selain itu, Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar menggunakan teknologi dengan baik, dengan menggunakan media sosial dan teknologi lain yang mendukung proses kerja seperti mobile payment / aplikasi tagihan.

d) Lingkungan Sosial dan Budaya

Kebiasaan masyarakat dalam penggunaan air, pola konsumsi, serta tingkat kesadaran terhadap pelestarian sumber daya air dapat berpengaruh terhadap manajemen PDAM.

e) Faktor Alam

Bagi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar faktor cuaca sangat lah penting, karna ketersediaan sumber daya alam seperti air bersih dan kualitasnya dipengaruhi oleh kondisi iklim dan cuaca. Kekeringan atau pencemaran sumber air dapat mengganggu pasokan air yang disalurkan kepelanggan.

f) Lingkungan politik

Kebijakan pemerintah daerah maupun pusat mengenai pengelolaan air bersih, tarif , dan regulasi terkait PDAM sangat berpengaruh pada operasional perusahaan air minum tersebut.

2) Lingkungan Mikro

a) Pelanggan

Pelanggan yang dimiliki oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar ialah Rumah tangga(masyarakat umum), instansi pemerintah (kantor-kantor pemerintah), perusahaan dan industry (bisnis,pabrik,dan industry), hotel dan penginapan, sekolah dank kampus, tempat ibadah (masjid, gereja dan lainnya), rumah sakit.

b) Pesaing

Pesaing utama Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar adalah perusahaan air minum kemasan (Aqua), sumber air mandiri (sumur bor), dan perusahaan swasta yang menyediakan air bersih atau proyek-proyek penyedia air berbasis komunitas juga dapat menjadi alternative bagi warga.

c) Karyawan dan tenaga kerja

Kualitas dan keterampilan tenaga kerja PDAM mempengaruhi produktifitas dan kualitas layanan. Dalam Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar memiliki karyawan yang menerapkan kerja sama tim dan hubungan kerja yang baik serta pengelolaan sumber daya manusia yang efektif untuk menjalankan operasional yang efisien.

3.3 Identifikasi dan analisis lingkungan internal dan eksternal

1. Matrik IFE (*Internal Factor Evaluation*).

Analisis matrik IFE merupakan hasil dari identifikasi faktor *internal* berupa kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*Weakness*) yang berpengaruh terhadap Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar. Penentuan rating dan bobot diperoleh dari 42 (empat Puluh dua) orang karyawan yang bekerja di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar Unit Bangkinang. Sedangkan total skor dengan mengalikan bobot dengan rating yang dapat dilihat pada Tabel 4.9 sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil rekapitulasi Matrik IFE Perumda Air Minum Tirta Kampar

Faktor <i>Internal</i>		Bobot	Rating	Skor
Kekuatan (Strengths)				
1 =	Ketersediaan infrastruktur PDAM Tirta Kampar sudah memiliki sistem distribusi air yang mencakup sebagian besar wilayah bangkinang kota	0.062	2.62	0.1615
2 =	Reputasi perusahaan sebagai penyedia air bersih terpercaya dikampar, dan didukung oleh kebijakan pemerintah daerah guna pengembangan PDAM.	0.064	2.48	0.1576
3 =	Sumber daya alam yang cukup, untuk memenuhi permintaan kebutuhan air pelanggan saat ini dan meningkatkan kapasitas pelanggan.	0.065	3.98	0.2595
4 =	Tersedia jaringan pelanggan yang aktif guna membantu menangani keluhan untuk menjaga kepuasan pelanggan terhadap pelayanan	0.064	2.86	0.1830
5 =	Adanya bantuan atau subsidi pemerintah yang bisa dimanfaatkan untuk pengembangan.	0.063	2.60	0.1631
6 =	Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kualitas air bersih untuk kesehatan	0.062	2.76	0.1703
7 =	PDAM memiliki petugas dan tim yang menangani pemeliharaan jaringan distribusi.	0.062	3.17	0.1952
8 =	Sistem pembayaran memiliki metode yang cukup baik, seperti pembayaran langsung, via bank, atau aplikasi.	0.063	2.93	0.1852

Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
Kekuatan (Strengths)			
9 = Kepemilikan asset yang terstruktur, asset yang sudah terdaftar dan terkelola dengan baik, seperti popa dan pipa distribusi	0.063	3.07	0.1943
10 = PDAM Tirta Kampar telah melakukan beberapa program sosialisasi mengenai pentingnya air bersih	0.063	3.81	0.2410
Kelemahan (Weaknees)			
1 = Pelayanan pelanggan yang masih lambat dalam merespon keluhan dan permintaan masyarakat.	0.066	3.07	0.2016
2 = Penyuluhan mengenai kebijakan tarif belum tersebar secara luas kepada masyarakat.	0.059	3.00	0.1765
3 = Kapasitas jam hidup air tidak 24 jam.	0.062	2.69	0.1680
4 = Kurangnya transparansi dalam komunikasi mengenai rencana perbaikan layanan kepada masyarakat.	0.058	2.83	0.1645
5 = Biaya tarif air bersih yang dianggap tinggi oleh sebagian masyarakat, terutama yang berpenghasilan rendah.	0.062	3.45	0.2142
6 = Tingginya tingkat kebocoran air akibat jaringan pipa yang sudah tua.	0.062	3.17	0.1978
Total	1.00	48.48	3.03

Sumber : pengolahan data, 2025

Pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan matrik IFE diperoleh total skor yang dimiliki Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar sebesar 3.03. Skor bobot total yang berada dibawah 2,5 mengindikasikan bahwa lemahnya posisi *internal* perusahaan. Hasil dari Tabel 6 menunjukkan bahwa kekuatan utama perusahaan adalah Sumber daya alam yang cukup, untuk memenuhi permintaan kebutuhan air pelanggan saat ini dan meningkatkan kapasitas pelanggan dengan skor 0.2596, karena persediaan air memenuhi permintaan pelanggan. Adapun kelemahan utama yang dimiliki oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar ini adalah Biaya tarif air bersih yang dianggap tinggi oleh sebagian masyarakat, terutama yang berpenghasilan rendah dengan skor 0.2142. Hal ini menyebabkan kepuasan pelanggan berkurang dan memengaruhi perusahaan.

2. Matrik EFE (*Eksternal Factor Evaluation*).

Analisis matrik EFE merupakan hasil dari identifikasi faktor eksternal berupa peluang (*Opportunities*) dan ancaman (*Treathts*) yang berpengaruh terhadap Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar. Penentuan rating dan bobot diperoleh dari 85 responden merupakan pelanggan yang menggunakan air dari Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar. Sedangkan total skor dengan mengalikan bobot dan rating. Hasil rekapitulasi Matrik EFE Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar yang dapat dilihat pada Tabel 4.10 sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil rekapitulasi matrik EFE Perumda Air Minum Tirta Kampar

Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
Peluang (<i>Opportunities</i>)			
1 = Dukungan program pemerintah pusat untuk meningkatkan akses layanan air bersih.	0.066	2.04	0.1352
2 = Populasi bangkinang yang terus bertambah, mendorong banyaknya permintaan air bersih.	0.071	2.75	0.1946
3 = Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kebutuhan air bersih sebagai prioritas utama.	0.073	1.98	0.1448
4 = Peluang ekspansi pelayanan ke wilayah baru di sekitar bangkinang kota.	0.072	2.16	0.1550
5 = Kemajuan teknologi memungkinkan optimalisasi kapasitas melalui pengolahan air hemat energy.	0.060	2.19	0.1305
6 = Potensi untuk menerapkan teknologi smart water seperti sensor kebocoran dan meteran digital	0.062	2.42	0.1508
7 = Penggunaan teknologi seperti aplikasi atau platform online dapat meningkatkan komunikasi dan pelayanan PDAM Tirta Kampar Bangkinang	0.050	2.22	0.1122
Ancaman (<i>treathts</i>)			
1 = Perubahan iklim cuaca.	0.060	261	0.1570
2 = Tingginya biaya operasional akibat peningkatan harga listrik dan bahan kimia pengolahan air serta kenaikan bahan bakar dan bahan baku.	0.073	1.86	0.1366

3 = Tekanan masyarakat terhadap gangguan pelayanan, seperti air mati atau distribusi air tidak merata.	0.070	2.41	0.1699
4 = Keluhan pelanggan yang terus meningkat, terutama terkait tarif tinggi dan pelayanan yang kurang responsive, dan menurunkan kepercayaan publik / pelanggan.	0.069	2.52	0.1750
5 = Ketidak mampuan pelanggan membayar tagihan, berdampak pada pendanaan operasional perusahaan.	0.078	1.94	0.1522
6 = Risiko kerusakan infrastruktur lama yang membutuhkan biaya besar untuk perbaikan.	0.063	2.46	0.1541
7 = Pelayanan PDAM Tirta Kampar Bangkinang akan menurun jika keluhan pelanggan tidak segera ditangani.	0.066	2.45	0.1626
8 = Munculnya alternative penyediaan air seperti sumur bor yang lebih mudah diakses bisa mengurangi ketergantungan pada PDAM.	0.065	2.06	0.1329
Total	1.00	34.07	2.26

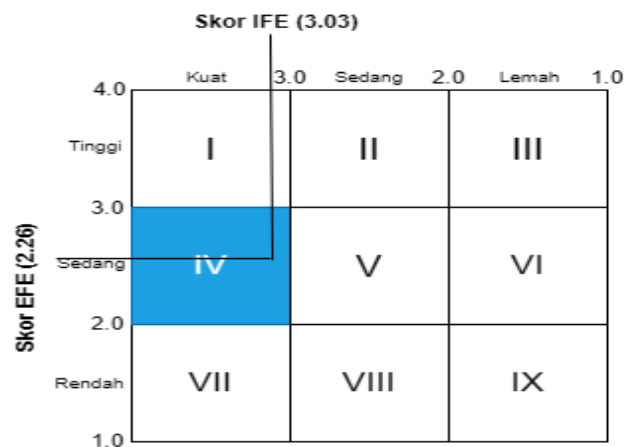
Sumber : pengolahan 2025

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan matrik EFE pada tabel 7 diatas bahwasannya diperoleh total skor yang dimiliki oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar sebesar 2.26. Skor bobot total yang berada diatas 2,5 mengindikasi bahwa perusahaan mampu merespon dengan baik faktor *eksternal* dengan memanfaatkan peluang yang ada untuk mengatasi ancaman. Sedangkan skor yang dimiliki Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar dibawah 2,5 yang artinya mengindikasi bahwa perusahaan tidak mampu merespon dengan baik faktor *eksternal* dengan tidak memanfaatkan peluang yang ada atau tidak menghindari ancaman eksternal. Peluang utama yang dimiliki oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar adalah Populasi Bangkinang yang terus bertambah, mendorong banyaknya permintaan air bersih dengan skor 0.1946. Populasi yang semakin banyak, membuat permintaan air bersih pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar semakin tinggi. Ancaman utama dari Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar adalah Keluhan pelanggan yang terus meningkat, terutama terkait tarif tinggi dan pelayanan yang kurang responsive, dan menurunkan kepercayaan publik / pelanggan dengan skor 0.1750. Karna penghasilan pelanggan yang tidak sama menyebabkan kesulitan pelanggan untuk membayar tagihan apabila terlampaui tinggi.

3.4 Perumusan dan penetapan alternative strategi Perumda Air Minum Tirta Kampar

1. Matrik IE

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari matrik IFE dan matrik EFE maka dapat disusun selanjutnya dalam matrik *internal-eksternal* atau matrik IE. Matrik IE digunakan untuk menganalisis posisi perusahaan secara lebih detail dan melihat strategi apa yang tepat untuk diterapkan oleh perusahaan. Serta dapat melihat posisi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar berada pada kuadran berapa, apakah kuadran I, II, dan IV dapat digambarkan sebagai strategi tumbuh dan berkembang, dan kuadran III, V, dan VII dapat digambarkan sebagai strategi menjaga dan mempertahankan. Serta kuadran VI, VIII, dan IX adalah panen atau divestasi. Hasil dari penilaian dari matrik IE untuk Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar dapat dilihat pada tabel 6 dan 7 nilai rata-rata IFE sebesar 3.03 dan rata-rata EFE sebesar 2.26, dapat dilihat pada Gambar 1 hasil dari Matrik IE sebagai berikut :



Sumber : data pengolahan 2025

Gambar 1. Matrik IE Perumda Air Minum Tirta Kampar

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1579>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Hasil matrik IE diatas menunjukkan bahwa Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar berada pada kuadran IV. Pada posisi ini strategi yang dapat diterapkan oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar adalah strategi Tumbuh dan Berkembang. Strategi yang cocok untuk devisi ini adalah strategi yang intensif terhadap kepuasan pelanggan melalui memaksimalkan tarif penggunaan air untuk masyarakat yang berpendapatan rendah, peningkatan kualitas air, respons cepat terhadap keluhan, serta mempermudah pembayaran tagihan. Perumda juga dapat memastikan kepatuhan terhadap regulasi, dan meningkatkan transparansi. Diversifikasi sumber air dan mitigasi risiko bencana juga penting untuk menjaga keberlanjutan operasional.

Strategi ini membantu Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar dalam pertumbuhan dan perkembangan Perusahaan. Dengan menerapkan strategi ini, perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar yang berada pada kuadran Tumbuh dan berkembang dapat meningkatkan kapasitas pelayanan secara signifikan dengan memaksimalkan tarif penggunaan air yang relative murah agar masyarakat yang berpendapatan rendah tidak keberatan dalam pembayaran tagihan dan tidak akan adanya penunggakan pembayaran. memperluas jangkauan pasar dan memperluas basis pelanggannya, memperbaiki infrastruktur yang ada, memberikan layanan yang lebih efisien dan berkualitas kepada pelanggan, serta mengoptimalkan pengelolaan sumber daya air untuk memenuhi permintaan yang semakin tinggi.

2. Analisis Matrik SWOT

Berdasarkan analisis faktor internal dan eksternal perusahaan, maka dapat disusun beberapa alternatif strategi berdasarkan analisis matrik SWOT. Hasil dari analisis matrik SWOT pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar dapat dilihat pada Tabel 8 sebagai berikut :

Tabel 8. Matrik SWOT pada Perumda Air Minum Tirta Kampar

Faktor Eksternal Faktor Internal	Kekuatan (strengths)/S	Kelemahan(Weaknesses)/W
	1. System distribusi mencakup sebagian besar bangkinang kota 2. Sumber daya alam cukup untuk memenuhi kebutuhan air. 3. Reputasi baik, didukung kebijakan pemerintah. 4. Jaringan pelanggan aktif menangani keluhan. 5. Ada subsidi pemerintah untuk pengembangan. 6. Masyarakat mulai sadar pentingnya air bersih. 7. Tim khusus memelihara jaringan distribusi. 8. Sistem pembayaran fleksibel. 9. Aset terstruktur dan terkelola baik. 10. Program sosialisasi air bersih telah dilakukan.	1. Respon terhadap keluhan pelanggan lambat. 2. Penyuluhan kebijakan tarif belum merata. 3. Tarif air dianggap tinggi bagi sebagian masyarakat. 4. Kurang transparansi rencana perbaikan layanan. 5. Air tidak mengalir 24 jam penuh. 6. Tingginya kebocoran akibat pipa tua.
Peluang (Opportunities)/O	Strategi SO	Strategi WO
1. Dukungan pemerintah pusat untuk layanan air bersih. 2. Kesadaran masyarakat akan pentingnya air bersih meningkat. 3. Pertumbuhan populasi mendorong peningkatan permintaan. 4. Peluang ekspansi layanan ke wilayah baru. 5. Kemajuan teknologi mendukung pengolahan air hemat energi. 6. Potensi teknologi smart water seperti sensor kebocoran dan meteran digital. 7. Aplikasi online dapat meningkatkan komunikasi dan pelayanan.	1. Memperluas jaringan distribusi 2. Pengembangan Infrastruktur untuk Menunjang Permintaan yang Meningkat 3. Mengoptimalkan aset terstruktur 4. Memaksimalkan dan meningkatkan layanan digital	1. Meningkatkan inovasi digital 2. Mengembangkan program sosialisasi kebijakan tariff. 3. Perbaikan infrastruktur 4. Mengurangi Tarif dengan Mengoptimalkan Sumber Daya Alam dan Efisiensi Pengelolaan.

Ancaman (Threats)/T	Strategi ST	Strategi WT
1. Perubahan iklim cuaca. 2. Keluhan pelanggan meningkat, menurunkan kepercayaan publik. 3. Tekanan masyarakat terhadap gangguan layanan, seperti air mati. 4. Biaya operasional tinggi akibat kenaikan harga listrik, bahan kimia, dan bahan bakar. 5. Ketidakmampuan pelanggan membayar tagihan mengganggu pendanaan. 6. Infrastruktur lama berisiko rusak dan butuh biaya besar untuk perbaikan. 7. Penurunan layanan jika keluhan tidak ditangani segera. 8. Alternatif air seperti sumur bor mengurangi ketergantungan pada PDAM.	1. Menerapkan manajemen distribusi air dan manajemen resiko perubahan iklim. 2. Meningkatkan pemeliharaan infrastruktur 3. Memperluas program sosialisasi 4. Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Komunikasi dengan Pelanggan 5. Menurunkan Tarif Air melalui Efisiensi Operasional	1. Mengembangkan strategi komunikasi yang transparan 2. Mengatasi persaingan dengan alternatif air seperti sumur bor 3. menurunkan harga tariff penggunaan air 4. Menerapkan Program Subsidi untuk Pelanggan Berpenghasilan Rendah 5. Peningkatan Pelayanan Pelanggan melalui Pelatihan Karyawan:

Sumber : pengolahan data 2025

1) Strategi S-O (*Strengths-Opportunities*)

Strategi ini memanfaatkan kekuatan yang dimiliki untuk memanfaatkan peluang yang ada.

- Memperluas jaringan distribusi :Menggunakan dukungan pemerintah pusat untuk mengembangkan jaringan distribusi air bersih ke wilayah sekitar Bangkinang dan wilayah baru yang belum terjangkau air bersih seperti desa-desa pinggiran. Sehingga lebih banyak masyarakat dapat menikmati manfaat air bersih.
- Pengembangan Infrastruktur untuk Menunjang Permintaan yang Meningkat: Dengan memanfaatkan sumber daya alam yang ada, PDAM dapat mengembangkan infrastruktur dan memperluas jaringan distribusi air bersih untuk memenuhi permintaan yang semakin meningkat akibat populasi yang bertambah. Hal ini akan meningkatkan kapasitas pelayanan dan mengurangi beban pelanggan.
- Mengoptimalkan aset terstruktur : dengan pemanfaatan teknologi smart water seperti sensor kebocoran dan meteran digital untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi kebocoran air hingga 20%.
- Memaksimalkan dan meningkatkan layanan digital : Memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memperkenalkan aplikasi online guna meningkatkan layanan dan komunikasi dengan pelanggan. Seperti Luncurkan aplikasi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar untuk, pelaporan keluhan pelanggan, dan informasi tagihan pelanggan.

2) Strategi S-T (*Strengths-Treathts*)

Strategi ini berfokus pada memanfaatkan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman yang ada.

- Menerapkan Manajemen distribusi air dan manajemen resiko perubahan iklim : Menggunakan sistem distribusi air yang terkelola baik untuk mengurangi gangguan layanan akibat perubahan iklim atau kekurangan air baku. Seperti Terapkan manajemen air yang efektif, serta memastikan daerah dengan potensi krisis air saat kemarau tetap mendapatkan suplai.
- Meningkatkan pemeliharaan infrastruktur : memanfaatkan tim pemeliharaan yang ada serta Jadwalkan pemeliharaan secara rutin pada jaringan utama dan fokus memantau infrastruktur pada area dengan pipa tua/lama untuk mencegah kerusakan besar.
- Memperluas program sosialisasi : sosialisasi tentang pentingnya air bersih untuk menjaga kepercayaan pelanggan di tengah keluhan tarif tinggi.
- Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Komunikasi dengan Pelanggan: Memanfaatkan sumber daya alam yang cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti peningkatan distribusi air bersih dan pengurangan keluhan pelanggan. PDAM dapat memperbaiki sistem komunikasi dengan pelanggan dan memberikan respons yang lebih cepat terkait keluhan, sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan.
- Menurunkan Tarif Air melalui Efisiensi Operasional: Mengoptimalkan sumber daya alam dan sistem distribusi untuk menurunkan biaya operasional, sehingga dapat menurunkan tarif air bersih tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Hal ini akan mengurangi keluhan terkait tarif yang dianggap tinggi.

3) Strategi W-O (*Weaknesses-Opportunities*)

Strategi ini berfokus pada mengatasi kelemahan yang ada untuk memanfaatkan peluang yang ada.

- Meningkatkan inovasi digital : Buat sistem respons otomatis untuk mempercepat penanganan keluhan pelanggan melalui aplikasi atau media sosial resmi perusahaan daerah air minum (PDAM) .
- Sosialisasi kebijakan tariff : Mengatasi penyuluhan kebijakan tarif yang belum merata dengan program edukasi berbasis aplikasi online.

- c) Perbaikan infrastruktur : Menggunakan dukungan pemerintah dan kemajuan teknologi untuk mengganti pipa tua dan mengurangi kebocoran.
 - d) Mengurangi Tarif dengan Mengoptimalkan Sumber Daya Alam dan Efisiensi Pengelolaan: Menggunakan peluang meningkatnya permintaan untuk meningkatkan volume air yang dikelola dan mengoptimalkan sistem distribusi untuk menekan biaya operasional. Dengan demikian, tarif air dapat diturunkan atau tetap terjangkau meski permintaan meningkat.
- 4) Strategi W- T (*Weaknesses- Treathths*)
- Strategi ini berfokus pada mengatasi kelemahan yang ada dengan cara menghindari atau mengurangi dampak dari ancaman yang ada.
- a) Mengembangkan strategi komunikasi yang transparan : mengenai tarif dan rencana perbaikan layanan untuk mengurangi tekanan dari masyarakat. Bisa dengan membuat laporan tahunan yang dapat diakses masyarakat tentang rencana perbaikan dan alokasi anggaran perusahaan.
 - b) Mengatasi persaingan dengan alternatif air seperti sumur bor : melalui peningkatan kualitas air dan kontinuitas suplai layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).
 - c) Menurunkan harga tariff penggunaan air : penurunan harga tariff penggunaan air akan memberi keringan pelanggan dalam membayar tagihan, serta agar tidak terjadi penunggakan pembayaran tagihan air.
 - d) Menerapkan Program Subsidi untuk Pelanggan Berpenghasilan Rendah: Untuk mengatasi tarif yang tinggi dan menjaga kepuasan pelanggan, PDAM bisa bekerja sama dengan pemerintah atau lembaga terkait untuk memberikan subsidi bagi pelanggan berpenghasilan rendah. Ini akan membantu mengurangi keluhan terkait tarif yang tinggi.
 - e) Peningkatan Pelayanan Pelanggan melalui Pelatihan Karyawan: Menyediakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan responsivitas karyawan dalam menangani keluhan pelanggan. Hal ini dapat membantu meningkatkan pelayanan dan mengurangi ancaman terhadap kepercayaan pelanggan.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Kampar Unit Bangkinang Kota dalam meningkatkan kapasitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kekuatan berupa ketersediaan sumber daya air yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, yang dapat dimanfaatkan untuk ekspansi dan peningkatan layanan. Namun, perusahaan juga memiliki kelemahan utama yaitu tingginya tarif air yang dianggap memberatkan oleh sebagian pelanggan, khususnya yang berpenghasilan rendah. Di sisi lain, terdapat peluang besar berupa pertumbuhan penduduk Bangkinang Kota yang terus meningkat, sehingga kebutuhan air bersih juga semakin tinggi. Meskipun demikian, ancaman tetap ada berupa keluhan pelanggan terhadap tarif dan kualitas pelayanan yang belum maksimal, yang dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap perusahaan. Berdasarkan hasil analisis SWOT, strategi yang dapat diterapkan meliputi pemanfaatan kekuatan dan peluang untuk memperluas jaringan distribusi dan mengadopsi teknologi digital, penggunaan kekuatan untuk mengatasi ancaman melalui peningkatan efisiensi operasional dan pelayanan pelanggan, pemanfaatan peluang untuk mengatasi kelemahan dengan mengembangkan layanan berbasis aplikasi dan edukasi tarif, serta strategi untuk mengurangi kelemahan dan ancaman melalui transparansi informasi, subsidi tarif, dan pelatihan sumber daya manusia. Dengan penerapan strategi yang tepat, diharapkan Perumda Air Minum Tirta Kampar mampu meningkatkan kapasitas pelayanan secara optimal dan berkelanjutan.

Referensi

1. Arvania Ismi, (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Riau*. Pekanbaru, diakses 27 juli 2024.
2. Riska Kartini, (2023). *Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Di Kota Pekanbaru Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU*. Pekanbaru, diakses 27 juli 2024.
3. Vera Gusdiana, (2020). *Kualitas pelayanan perusahaan daerah air minum tirta indra pada pelanggan kecamatan pasir penyu program studi ilmu pemerintahan universitas islam riau*. Pekanbaru, diakses 29 juli 2024
4. Neng Sandra Ayu Wulandari (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis, *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol 6, No 3.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1579>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

5. Hirman Madjid (2022), Strategi Pengembangan Kapasitas Pelayanan Air Bersih Di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu, *Jurnal Katalogis*, Vol 10, No 1.
6. Dwi Wahyu Prayetyono (2022), Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Gresik, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol 12, No 1.
7. Apriliana (2022), Analisa Kualitas Layanan pada CV. Singoyudho Nusantara, *Jurnal Maneksi*, Vol 11, No 2.
8. Tina Hernawati Suryatman (2021), Perencanaan Strategi Pemasaran Dengan Analisis SWOT Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Sepatu Adidas di PT. Panarub Industry, *Jurnal Industrial Manufacturing*, Vol 6, No 1
9. Nurhalisah (2021), Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Dharma Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong, *jurnal enviroscienteae*, Vol 17, No 3
10. Njama Atikah (2021), Analisis Strategi Pemasaran Menggunakan Metode SWOT Dan QSPM (Studi Kasus : Restoran Ramen Aboy), *Jurnal Manajemen dan bisnis*, Vol 6, No 1