

# Peran Pembaruan Teknologi Dalam Mengoptimalkan Efisiensi Operasional Di Bidang Manajemen Ekonomi: Tinjauan Kritis Literatur

Abdelina<sup>1\*</sup>, Lilis Saryani<sup>2</sup>, Ahmad Sayuti Pulungan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Graha Nusantara

Email : [abdelinaps@gmail.com](mailto:abdelinaps@gmail.com)<sup>1</sup>, [lilissaryanilubis85@gmail.com](mailto:lilissaryanilubis85@gmail.com)<sup>2</sup>, [sayutia62@gmail.com](mailto:sayutia62@gmail.com)<sup>3</sup>

## Article History:

Received 2024-12-19

Revised 2025-01-16

Accepted 2025-01-31

## Abstract

*This research took place at the Padangsidempuan City Regional Drinking Water Company. The aim that the researcher wants to achieve from the research is to find out how the service quality strategy at Padangsidempuan City's regional drinking water company improves service quality. This research uses a qualitative approach with the library study method. The data analysis used is qualitative analysis using data reduction, presenting data and drawing conclusions. The informants for this research were 5 people consisting of 2 librarians and 3 members of the general public. The data collection techniques used were observation, interviews and literature study. Based on data analysis of the results of interviews conducted by researchers, it was concluded that by using a combination method, namely online and manual, to improve the quality of consumer service, namely improving the quality of clean water that will be distributed to the community, improving the distribution system for consumers, so that clean water is distributed evenly. to all consumers in the Bontang city area, providing digitalized services to speed up the accessibility and responsiveness of services and trying to be friendly to consumers. However, there are still many obstacles and complaints from consumers/the wider community that the quality of the water supplied is still often cloudy or dirty and smells bad. Water is an indispensable need of society, so the quality of service must be prioritized and the quality of the water must also be maintained so that it is better over time. to time. Even though there are several deficiencies in both water quality and distribution which is often late, as long as water distribution to consumers continues, consumers still hope that the water quality will be better in the future.*

*Keywords : Strategy, Service Quality, Padangsidempuan Regional Drinking Water Company*

## Abstrak

Penelitian ini bertempat di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padangsidempuan . Adapun tujuan yang ingin peneliti capai dari penelitian harapan adalah untuk mengetahui bagaimana strategi mutu layanan pada perusahaan daerah air minum Kota Padangsidempuan dalam meningkatkan mutu air bersih. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode study pustaka. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan jalur reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Informan penelitian ini berjumlah 5 orang yang terdiri dari 2 orang pustakawan dan 3 orang masyarakat umum. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi pustaka. Berdasarkan analisis data terhadap hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, diperoleh simpulan bahwa dengan menggunakan metode kombinasi yaitu online dan manual untuk meningkatkan kualitas layanan konsumen yakni melakukan perbaikan mutu air bersih yang akan disalurkan ke masyarakat , memperbaiki sistem distribusi untuk konsumen , agar distribusi air bersih merata keseluruh konsumen yang berada di wilayah kota Padangsidempuan, memberikan layanan secara digitalisasi agar mempercepat aksesibilitas dan responsivitas pelayanan dan berusaha untuk bersikap ramah kepada konsumen . Akan tetapi masih banyak hambatan dan keluhan dari konsumen/masyarakat luas bahwa mutu air yang disalurkan masih sering keruh atau kotor dan juga bau. Air adalah kebutuhan masyarakat yang sangat diperlukan , jadi kualitas layanan harus diutamakan dan juga mutu airnya harus dijaga agar lebih baik dari waktu ke waktu . Walaupun ada beberapa kekurangan baik mutu air maupun distribusi sering terlambat , namun selama distribusi air ke konsumen tetap ada , konsumen tetap berharap kedepan mutu air lebih baik lagi.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas layanan, Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padangsidempuan

## PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bernegara kita, Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ini berarti bahwa seluruh kepentingan publik harus dilayani oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam berbagai macam sektor pelayanan, khususnya yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan. Pada saat ini ketentuan pelayanan publik di Indonesia diatur oleh berbagai macam regulasi baik berupa undang-undang Peraturan Pemerintah, maupun Peraturan Menteri. Di antara peraturan tersebut adalah Undang-Undang.

(UU) Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan serangkaian Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Menpan) yang diantaranya adalah:

1. Permen 12 Tahun 2009 : Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota
2. Permen no 13 Tahun 2009, Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat
3. Permen no 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik, dimana disebutkan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan.

Maka dari latar belakang itulah mengapa penting mengetahui mutu air bersih yang berada di kota Bontang perlu diteliti, karena untuk mengukur kepuasan konsumen yang berada di wilayah kota Bontang. Perlu diingat air adalah salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat urgen untuk kelangsungan hidup semua makhluk hidup di dunia ini. Pada saat ini keberadaan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) yang ada di Kota Padangsidimpuan sangat diperlukan keberadaannya dan pelayanan bagi konsumen yang berada di wilayah Kota Padangsidimpuan. Air adalah kebutuhan masyarakat/manusia yang paling utama karena segala sesuatu pasti menggunakan air, seperti air untuk mandi, cuci pakaian, cuci perabotan rumah tangga dan lain sebagainya. Untuk memenuhi kebutuhan manusia sehari-hari air adalah memegang peran yang sangat penting. Seiring bertambahnya penduduk yang datang ke kota Padangsidimpuan, kebutuhan air bersih tentunya sangat dibutuhkan, kebutuhan air bersih tentunya akan bertambah juga volumenya. Sedangkan yang menjadi kendala adalah sumber air baku yang ada saat ini sudah sangat kurang volumenya.

Dalam hal ini Perusahaan Air Minum Kota Padangsidimpuan harus mencari solusi untuk mencari sumber air baku. Apalagi bila IKN sudah siap bisa dipastikan lonjakan penduduknya karena kota Padangsidimpuan adalah salah satu kota penyangga dan akan ikut meningkat. PDAM adalah salah satunya perusahaan di bidang jasa milik daerah, maka untuk operasional tetap sesuai dengan SOP Pemerintah setempat. Kami peneliti menyadari Bontang dikelilingi Laut jadi untuk sumber air bersih sangat sulit, namun kami berharap Pemerintah bekerja sama dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tetap berusaha untuk mendapatkan air yang memang sangat diperlukan. Sesuai dengan Visi dan Misi dan Motto Perumda Taman Tirta Padangsidimpuan atau yang biasa kita kenal dengan PDAM adalah "Meningkatkan Kesejahteraan Pegawai PDAM Yang Dilandasi Oleh Iman dan Taqwa Kepada Tuhan Yang Maha Esa. Berdasarkan Visi dan Misi serta Motto tersebut diharapkan dengan meningkatnya Kesejahteraan Pegawai bisa diimbangi dengan kinerja yang baik dan distribusi ke konsumen juga lancar. Banyak keluhan dari masyarakat bahwa kontribusi air ke konsumen masih belum lancar, dan sering airnya kotor dan berbau. Keluhan tersebut disampaikan oleh konsumen ke Direktur PDAM kota Padangsidimpuan, beliau menyampaikan bahwa yang menjadi kendala adalah sumber air baku yang sampai saat ini masih memanfaatkan sumber air bawah tanah. Yang secara teknis dan dampak lingkungan yang tidak lagi memungkinkan untuk dipaksa kapasitas produksinya.

Sementara itu pertumbuhan penduduk terus bertambah otomatis secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kebutuhan air bersih. Seharusnya dengan jumlah penduduknya yang saat ini

yang harus disalurkan ke konsumen adalah 750 liter per detik, namun yang bisa dilaksanakan saat ini baru 450 liter per detik, namun sampai pernah ke titik terendah 200 liter /detik. Peneliti berharap dan menyadari kondisi wilayah Kota Padangsidempuan yang memang dikelilingi laut, untuk bahan baku air tawar sangat sulit. Peneliti juga berharap agar Pemerintah bekerja sama dengan pihak PDAM mencari solusi agar distribusi air bersih ke masyarakat diatur sedemikian rupa agar terlayani dengan baik, bisa giliran untuk distribusinya, namun kualitas airnya tetap bisa dijaga. Ada tanggapan masyarakat bahwa, kalau pakaian putih di Padangsidempuan nggak perlu waktu lama sebentar sudah berubah menjadi coklat karena kualitas airnya sering keruh. Dengan kondisi yang ada peneliti berharap juga kepada konsumen/masyarakat kurangi pemakaian air bersih secara berlebihan, gunakan secukupnya agar semua bisa tercukupi dan mengurangi juga pembayaran untuk pemakaian air.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka identifikasi masalah yang diperoleh sebagai berikut:

- a. Sesuai keterangan Direktur PDAM Kota Padangsidempuan perlu bahan baku air yang baru
- b. Ada upaya peningkatan mutu air bersih yang layak konsumsi bagi masyarakat di wilayah Kota Padangsidempuan.
- c. Layanan distribusi air bersih ke masyarakat kurang memadai.
- d. Adanya keterbatasan sumber air baku yang ada di Kota Padangsidempuan
- e. Perlu mencari /menambah sumber air baku yang baru

Berdasarkan analisis masalah di atas, langkah selanjutnya PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Padangsidempuan menyusun pemecahan masalah, untuk memperbaiki proses pelayanan maka peneliti mengambil beberapa alternatif diantaranya adalah optimalisasi pegawai PDAM memperbaiki kinerja. Distribusi air ke masyarakat secara merata dengan mutu air yang baik

c. Upaya pemenuhan hak bagi konsumen /masyarakat

## METODE

### Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah permasalahan-permasalahan yang menjadi sentral perhatian mutu distribusi air bersih serta daerah Kota Padangsidempuan. Dalam metode pelayanan ini menggunakan metode, teknik wawancara, interview dan observasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode study kasus. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi.

Selanjutnya, metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif akan diperoleh suatu hasil penelitian yang lebih terperinci. Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. observasi, metode ini dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan yang dilakukn oleh pustakawan,
- b. Wawancara, metode ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan –pertanyaan kepada para informan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara langsung,
- c. Study pustaka, metode ini dilakukan dengan memanfaatkan informasi-informasi yang berkaitan dengan tema penelitian melalui bahan pustaka karya ilmiah dan sumber-sumber tertulis lainnya.

Sedangkan teknik pengolahan dan analisis data peneliti gunakan, yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan Triangulasi.

## HASIL DAN DISKUSI

Dari hasil pengabdian yang dilaksanakan bahwa PDAM agar melakukan perbaikan pelayanan kepada Masyarakat. Sebagai acuan bagi PDAM dalam merencanakan inovasi untuk perbaikan pelayanan dan perbaikan mutu air. Membantu meletakkan dasar baik bagi PDAM maupun

masyarakat dalam rangka pengelolaan sumber daya alam bersama-sama. Hasil dan dampak yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Masyarakat ikut serta menjaga lingkungan agar air baku yang ada bisa tetap bertahan dan ikut menjaga kelestarian alam yang agar air bawah tanah terjaga dengan baik. Selanjutnya diharapkan PDAM berkolaborasi dengan berbagai pihak demi perbaikan pelayanan dan mutu air lebih baik. Masyarakat /konsumen puas dengan pelayanan dan mutu air yang didistribusi ke warga- warga secara merata walaupun secara bergiliran.

## KESIMPULAN

Dari latar belakang , rumusan masalah sampai tujuan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa , dalam peningkatan layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum daerah Kota Padangsidempuan , pada dasarnya sudah baik, hanya perlu perbaikan pada , sistem distribusi yang kurang merata dan perlu penambahan sumber air baku baru agar kedepan tidak ada masalah /kendala dalam persediaan air bersih keseluruh warga masyarakat kota Padangsidempuan .dan perlu inovasi-inovasi yang lebih baik agar citra Perusahaan Daerah Air Minum tetap baik dimata masyarakat kota Padangsidempuan . Berkolaborasi dengan pihak-pihak swasta dan Pemerintah mencari solusi dalam pencarian sumber air baku baru, agar persediaan air bersih untuk masyarakat tetap tercukupi dan memberikan pengertian kepada masyarakat/konsumen baik melalui brosur atau lewat TV lokal, untuk menghimbau agar wajib menghemat air bersih ,untuk keperluan sehari-hari agar persediaan air bersih yang ada mencukupi untuk masyarakat di kota Padangsidempuan. Membuat berbagai slogan atau poster tentang penghematan air bersih. Membuat brosur tentang pentingnya menjaga kelestarian alam , untuk menjaga sumber air bawah tanah.

## DAFTAR REFERENSI

- Asker ,David .A1991.Managing Brand Equity .The FreePress,New York. Craven, David .W dan Nigel F .Piecy .2003. *StrategicMarketing. Managemment.Scott, Foresmen, and ompany ,Glenview,Illinois. Stauble, Vernon.R .2002 .Marketing Strategy Aglobal Perspective .The Dyyden Press,Foth Worth.*
- Sumarwan,U2011. PRILAKU Konsumen : *Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* .Jakarta :PT Ghalia Indonesia
- UU RI No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Herbert,Leo.1979.Auditing the Performance Axeltrod,beth.2001.The war For
- Talent,Mc Kinsey & Copmany ,Inc Glits Blog Aini A( 2023) , *Promosi : Pengertian, Manfaat, fungsi, tujuan dan strategi*: <https://glints.com/id/lowongan/promosi-adalah/>
- Sari Nadia Utama : *Seri Lingkungan dan Kesehatan, Tentang manfaat Air*, ISBN:978-979-1127-12-7
- Y.L.R Rehatalanit ( 2016)*Peran E-Commerce Dalam Pengembangan Bisnis* , Universitas Suryadarma jakarta Vol.55
- Hendiana R & Fauzi M (2022) *Pengaruh strategi pemasaran, peran Penggunaan E- commerce, Kepuasan Konsumen Terhadap Volume Penjualan Umkm Pada Masa Pandemi Dan Pasca Pandemi Covid 19* Kompas.com
- Shaid N J (2022), *Apa Itu Promosi : Pengertian, Tujuan, Jenis dan Fungsinya* <https://amp.kompas.com/money/read/2022/02/19/181905526/apa-itu-promosi-pengertian-tujuan-jenis-dan-fungsinya>Marget (2023) *Strategi Marketing E-Commers Shopee* <https://mtarget.co/blog/strategi-marketing-e-commerce-shopee/>
- Krugman, paul R dan Maurice obstfeld. 1994. *Ekonomi Internasional : Teori dan. Kebijakan*, Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Madura. Jeff, 1997. *Manajemen Keuangan Internasional* Jilid Satu Edisi keempat, Jakarta : Erlangga