
**Analisis Sistem Pelayanan Komplain Air Dalam Upaya Peningkatan Kualitas
Kinerja PERUMDA Tirtanadi Cabang Sei Agul**

Nabila Tasya Nurhafifah Manurung¹, Nur Ahmadi Bi Rahmani²

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera
Utara Medan^{1,2}

Email : nabilakisaran843@gmail.com¹, nurahmadi@uinsu.ac.id²

Abstract

The motivation behind this research is to find out how clean water dispersion is carried out by the Regional Drinking Water Organization (PDAM Tirtanadi) in Medan Cab Sei Agul City. To find out the supporting and inhibiting elements in the implementation of clean water dissemination organizations (PERUMDA Tirtanadi) Medan Cab sei agul. The distribution of clean water at PERUMDA Tirtanadi Cab Sei Agul in Medan City has made great efforts to improve administrative standards by supplying clean water to customers, as seen from the many exhibitions that have been held to check or repair the damage. took place in the city of Medan. Flow can be managed skillfully and comprehensively. Likewise, there are obstacles in offering the type of assistance and reactions from workers in dealing with problems in the field, which means building how much water is created with the aim that all PERUMDA Tirtanadi clients' needs can be metideally.

Keywords : Strategy, Distribution, Clean Water.

I. Pendahuluan

Masyarakat tidak dapat menjalani kehidupan sehari-hari tanpa air. Pariwisata berada di bawah pelayanan publik, seperti yang didefinisikan oleh UU No. 25 Tahun 2009. Tubuh manusia membutuhkan sekitar 20 liter air per hari untuk minum, selebihnya digunakan untuk kegiatan lain seperti memasak serta kegiatan lainnya. Hampir di semua tempat di dunia, kelangkaan air adalah masalah. Berdasarkan investigasi aset air, lingkungan kerja fokus imajinatif pekerjaan umum, Jika dilihat dari provinsi di Indonesia, indonesia benar-benar memiliki korps air yang amat besar dan merupakan negara terbesar kelima di dunia. Meskipun demikian, pertumbuhan penduduk yang tidak merata mengakibatkan distribusi

kekayaan air di Indonesia tidak merata. Jika dilihat dari beberapa data di PERUMDA Tirtanadi banyak sekali permasalahan-permasalahan yang terjadi dialami oleh beberapa masyarakat yang tidak mendapatkan air bersih.

Aset air telah berkembang di berbagai daerah yang sangat bervariasi dari tingkat organisasi yang diberikan kepada PERUMDA Tirtanadi sebagai sistem penyebaran untuk mendapatkan air yang sempurna. Disamping itu, sebagian besar dari mereka secara rutin memanfaatkan air, terutama melalui pembangunan sumur dan air sungai. Akibatnya, instansi publik PERUMDA Tirtanadi berperan aktif dalam mengembangkan dan memasok fasilitas untuk mendapatkan air bersih.

PERUMDA Tirtanadi Provinsi

Sumatera Utara Kota Medan Cab Sei Agul yang tergabung dalam organisasi yang dibentuk untuk mempermudah dan membantu agar dapat mendapatkan air dan menggunakan air yang bersih. Dikarenakan masih ada beberapa sekitaran masyarakat Kota Medan yang sampai sekarang pun masih ada yang memakai air yang tercemar, bau serta tak aman untuk digunakan. Namun beberapa masyarakat itu pun tidak melaporkan nya kepada pihak PERUMDA Tirtanadi. Pihak PERUMDA Tirtanadi tidak hanya menerima masalah tentang kualitas air karena beberapa kendala tetapi pihak PERUMDA Tirtanadi juga menerima dan menanggapi tentang kerusakan Meter air dan meter hilang.

Terlepas dari kenyataan bahwa PERUMDA Tirtanadi adalah BUMD dan bukan BUMN yang mendistribusikan air sebagai bagian dari kebutuhan pokok manusia, PERUMDA Tirtanadi juga memenuhi permintaan publik terhadap ketersediaan air bersih. Sebagai akibatnya, PERUMDA harus mengelola dan mengintegrasikan prinsip-prinsip sosial dan ekonomi. Namun pada kenyataannya, sumber daya yang dimiliki PERUMDA Tirtanadi tidak digunakan secara maksimal untuk mendorong kinerja, sehingga merugikan masyarakat dan merugikan keuntungan secara keseluruhan, keluhan dari masyarakat, seperti pipa yang bocor, pemadaman air secara tiba-tiba dan meteran air yang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sesuai dengan UU No. 32 Tahun 2004 tentang PERUMDA, air minum memiliki peran penting dalam mengelola dan menyediakan layanan air bersih untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap air bersih namun, perkiraan pasokan air saat ini belum

optimal dengan adanya kejadian dimana produksi melebihi permintaan. Pelanggan tidak diragukan lagi akan mengalami kekurangan atau pemborosan air sebagai akibatnya. Maka dari itu sering kali konsumen membuat pengaduan atas permasalahan air tidak mengalir ke sambungan rumah atau meter mati dan air keruh. Kondisi kehilangan air yang ada dan kompensasi tambahan tidak dapat dipisahkan dari dua masalah ini. Karena sekarang masyarakat sudah bertambah banyak dan membutuhkan air ada pun jenis air yang dibutuhkan kebanyakan masyarakat adalah air tawar yang bersih dan sehat, air tawar yang paling banyak digunakan kuantitasnya tidak sebanyak jenis air lain. Namun, hanya 2,5% dari total tersebut yang berasal dari air tanah, air danau, air sungai, dan sumber-sumber lainnya. Meskipun situasinya tidak ideal dan masyarakat sering kali menyuarakan keprihatinan tentang kualitas air, hal ini dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih.

Sebagian masyarakat Medan sering mengalami masalah dengan kondisi air yang berwarna kekuningan, berbau, dan terkadang keruh. Tapi PERUMDA TIRTANADI tidak hanya diam ketika konsumen membuat pengaduan itu ke kantor cabang terdekat atau pun via call center, PERUMDA berupaya agar konsumen mendapat kan air yang bersih dan sehat digunakan.

Disamping itu, adanya pipa yang mengalami kebocoran dan perlunya perbaikan pipa menjadi salah satu faktor yang menjadi beban PERUMDA TIRTANADI, selain berkurangnya sumber air baku yang menyebabkan terjadinya pemadaman air secara bergilir. Selain masalah pipa bocor PERUMDA juga keluhan dari konsumen meter yang rusak dan itu

membuat air tidak keluar dan PERUMDA TIRTANADI mengganti dan cepat menangani masalah seperti itu.

Di Indonesia, khususnya di kota Medan, kekurangan air bersih menjadi perhatian utama. Di Indonesia, efektivitas ketersediaan air bersih belum sebanding dengan jumlah perusahaan air bersih. Setiap perusahaan PERUMDA TIRTANADI sangat mengkhawatirkan hal ini. Perusahaan air bersih daerah ini perlu berkinerja lebih baik untuk bukan sekadar menambah keuntungan, namun juga memperbaiki sisi sosial dengan peningkatan kualitas air bersih. Saat ini ada banyak masalah dalam melayani keluhan masyarakat, kualitas air bersih yang tidak memadai, dan pipa yang rusak menjadi kekhawatiran yang harus diselesaikan dengan cepat.

II. Landasan Teori Pelayanan Komplain Air Dalam Upaya Peningkatan Kualitas

Lewat analisa performa dari aspek operasional, keuangan, administrasi, dan kepuasan pelanggannya, layanan air bersih berbasis masyarakat di Cababng Sei Agul memadukan antara kuantitas dan kontinuitas. Pihak penyelenggara dinyatakan 'baik' dan 'mampu berkembang' berdasarkan analisis penilaian kinerja yang meliputi aspek operasional, keuangan, dan administrasi. Hal ini berarti dapat mempertahankan air bersih yang konsisten dan berkualitas tinggi, memperoleh dana untuk menjalankan operasi, menjaga aset dalam kondisi baik, dan melunasi pinjaman; juga pengelola dapat terus menyediakan layanan air bersih jangka panjang bagi pelanggan. Evaluasi kinerja dari sudut pandang pelanggan, didasarkan pada

seberapa puas mereka terhadap kualitas layanan air bersih.

Indeks Kepuasan Pelanggan memiliki nilai 78,34 persen dengan kategori "puas". Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan merasa puas terhadap hampir seluruh aspek kualitas pelayanan air bersih yang diberikan oleh penyedia jasa, meskipun pada kenyataannya tidak semua aspek tersebut memenuhi harapan pelanggan. Mutu secara fisik air, lokasi pelayanan, kapasitas petugas administrasi dan keuangan, ketepatan pencatat meteran air, keefektifan tarif air, kelengkapan sambungan layanan, dan kepastian biaya merupakan faktor-faktor penting yang perlu dipertahankan. Importance Performance Analysis (IPA) menjelaskan aspek-aspek tersebut. Namun, masih ada aspek yang perlu ditingkatkan seperti koherensi, kedisiplinan petugas alokasi air, ketepatan jumlah alokasi air, kecepatan penyelesaian keluhan pelanggan dan kemudahan petugas dalam menangani dihubungi.

Pelayanan komplain air dalam upaya peningkatan kualitas merujuk pada proses yang dilakukan oleh penyedia layanan air untuk menangani keluhan atau masalah yang dilaporkan oleh pelanggan terkait dengan kualitas air yang mereka terima. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa air yang disediakan kepada pelanggan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan dan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima.

Pelayanan komplain air dimulai dengan penerimaan keluhan dari pelanggan. Keluhan ini bisa berkaitan dengan berbagai aspek kualitas air, seperti rasa, bau, warna, kekeruhan, atau kehadiran zat-zat berbahaya seperti bakteri atau bahan kimia. Pelanggan biasanya melaporkan keluhan ini

melalui berbagai saluran, seperti telepon, surat, email, atau melalui platform online yang disediakan oleh penyedia layanan air. Setelah menerima keluhan, penyedia layanan air mencatat dan melacak setiap keluhan. Informasi yang relevan, seperti tanggal, waktu, lokasi, dan sifat keluhan, dicatat dengan teliti. Pelacakan ini penting untuk memahami pola keluhan dan mencari tahu apakah ada masalah sistematis yang perlu diatasi. Langkah-langkah ini bisa termasuk pemeriksaan kualitas air, identifikasi penyebab masalah, dan pelaksanaan tindakan perbaikan yang sesuai. Penanganan keluhan harus dilakukan dengan cepat dan efektif.

Selama proses penanganan keluhan, komunikasi yang jelas dan terbuka dengan pelanggan sangat penting. Pelanggan harus diinformasikan tentang langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan masalah mereka. Komunikasi yang baik dapat membantu mengurangi ketidakpuasan pelanggan dan membangun kepercayaan. Pelayanan komplain air seharusnya tidak hanya menjadi respons terhadap keluhan pelanggan, tetapi juga bagian dari usaha yang lebih besar untuk meningkatkan secara berkelanjutan kualitas air yang disediakan. Ini dapat mencakup investasi dalam teknologi pemurnian air, pemantauan kualitas yang lebih ketat, dan pendidikan pelanggan tentang pentingnya kualitas air.

Pelayanan komplain air adalah komponen penting dalam manajemen kualitas air yang bertujuan untuk memastikan bahwa air yang disediakan kepada masyarakat aman, sehat, dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Melalui pendekatan yang sistematis dan responsif terhadap keluhan pelanggan, penyedia layanan air dapat meningkatkan kualitas layanan

mereka dan mempertahankan kepercayaan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan komplain air mengacu pada upaya yang dilakukan oleh penyedia layanan air untuk meningkatkan cara mereka menangani dan merespons keluhan pelanggan terkait dengan kualitas air yang disediakan. Hal ini sangat penting dalam memastikan bahwa pelanggan mendapatkan perhatian yang baik, merasa puas dengan layanan yang mereka terima, dan bahwa masalah-masalah terkait dengan kualitas air dapat segera diatasi. Peningkatan kualitas pelayanan komplain dimulai dengan proses penerimaan yang baik. Pelanggan harus dapat dengan mudah melaporkan keluhan mereka melalui berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, email, situs web, atau aplikasi khusus. Setelah keluhan diterima, respons yang cepat sangat penting. Ini menciptakan kesan bahwa penyedia layanan air peduli terhadap masalah pelanggan. Selama proses penanganan komplain, komunikasi yang efektif dengan pelanggan adalah kunci. Penyedia layanan harus memberikan informasi yang jelas tentang langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan masalah dan perkiraan waktu penyelesaian. Transparansi dalam komunikasi ini dapat mengurangi frustrasi pelanggan. Untuk meningkatkan pelayanan komplain air, penyedia layanan harus memiliki sistem pemantauan kualitas air yang ketat. Ini mencakup pengujian rutin dan pemantauan kualitas air untuk mengidentifikasi masalah sebelum mereka menjadi keluhan pelanggan. Penyedia layanan harus memastikan bahwa mereka mematuhi semua regulasi yang berkaitan dengan kualitas air dan penanganan keluhan. Ini termasuk pemantauan dan pelaporan

kualitas air sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh badan regulasi. Peningkatan kualitas pelayanan complain air adalah upaya yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan layanan air yang berkualitas tinggi dan merasa didengar dan dihargai. Dengan implementasi strategi yang baik, penyedia layanan air dapat meningkatkan reputasi mereka, mempertahankan pelanggan, dan menciptakan lingkungan di mana masalah terkait kualitas air dapat diidentifikasi dan diatasi dengan cepat.

III. Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini menekankan pengumpulan data atau realitas persoalan dengan berlandaskan pada hal-hal yang diungkapkan oleh para responden. Selain itu, metode penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi, merepresentasikan realitas secara komprehensif sesuai dengan masalah yang akan ditangani.

IV. Hasil dan Pembahasan Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja PERUMDA Tirtanadi

Strategi pengembangan sumber daya perusahaan dalam meningkatkan kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (Perumda) Tirtanadi adalah pendekatan yang penting untuk memastikan bahwa perusahaan air ini mampu mengatasi tantangan, memberikan layanan air yang berkualitas, dan mencapai keberlanjutan jangka panjang. Adapun langkah awal dalam pengembangan sumber daya adalah mengidentifikasi sumber daya utama Perumda Tirtanadi.

Ini termasuk sumber daya fisik seperti infrastruktur, jaringan pipa, instalasi pemurnian air, serta sumber daya manusia seperti tenaga kerja terlatih dan manajemen yang kompeten. Sumber daya manusia yang terampil dan kompeten adalah aset berharga dalam Perumda Tirtanadi. Strategi ini melibatkan pelatihan dan pengembangan karyawan, perekrutan dan pemeliharaan tenaga kerja berkualitas, serta perencanaan suksesi untuk memastikan kontinuitas manajemen yang baik.

Meningkatkan kinerja Perumda juga dapat melibatkan diversifikasi sumber air. Ini termasuk pengeboran sumur-sumur baru, pembangunan bendungan, atau kolaborasi dengan entitas lain untuk memastikan pasokan air yang berkelanjutan. Mengelola keuangan dengan bijak adalah strategi penting dalam meningkatkan kinerja Perumda. Ini melibatkan pembuatan anggaran yang realistis, pengendalian biaya, dan pengelolaan utang yang efektif. Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan adalah fokus utama dalam meningkatkan kinerja. Ini termasuk pembentukan mekanisme pengaduan yang efektif, respons yang cepat terhadap keluhan pelanggan, dan upaya untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Memastikan pasokan bahan kimia dan peralatan yang dibutuhkan dalam operasi pemurnian air merupakan bagian penting dari strategi pengembangan. Kerja sama dengan pemasok yang andal dapat membantu menghindari gangguan dalam operasi. Strategi pengembangan sumber daya perusahaan ini membantu Perumda Tirtanadi untuk menghadapi tantangan dalam penyediaan air minum yang berkualitas tinggi, efisien, dan berkelanjutan. Dengan investasi yang tepat dalam sumber daya fisik dan

manusia serta inovasi yang terus-menerus, perusahaan ini dapat terus meningkatkan kinerjanya dan memberikan layanan air yang lebih baik kepada masyarakat.

Meningkatkan mutu pelayanan adalah suatu proses yang melibatkan perbaikan berkelanjutan dalam cara sebuah perusahaan atau organisasi memberikan layanan kepada pelanggan atau pemangku kepentingan. Mutu pelayanan berkaitan dengan sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, serta sejauh mana kualitasnya konsisten dari waktu ke waktu.

Pelajari kebutuhan, harapan, dan preferensi pelanggan Anda. Ini dapat dilakukan melalui survei, wawancara, atau analisis data. Buat persona pelanggan untuk membantu tim Anda memahami pelanggan dengan lebih baik. Meningkatkan mutu pelayanan membutuhkan komitmen perusahaan atau organisasi, kepemimpinan yang kuat, dan upaya yang berkelanjutan. Dengan fokus pada pelanggan dan perbaikan berkelanjutan, Anda dapat membangun reputasi yang baik, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mencapai kesuksesan jangka panjang.

Para ahli telah menyatakan dalam buku mereka masing-masing bahwa ada beberapa jenis strategi yang berbeda. Kata "strategis" berasal dari bahasa Yunani, yaitu "stratos" yang berarti "tentara" dan "ego" yang berarti "pemimpin". Sebuah rencana atau landasan untuk mencapai tujuan ada dalam sebuah strategi. Intinya, strategi adalah alat untuk mencapai target.

1. Meningkatkan Mutu Pelayanan

Sebagai bahan baku utama untuk layanan dan fasilitas lain yang diperlukan untuk memberikan layanan

kepada pelanggan, maka harus mengupayakan ketersediaan fasilitas pendukung. Tingkatkan fasilitas layanan pelanggan yang cepat tanggap di setiap cabang dan unit. Untuk memastikan kepuasan nasabah, lakukan penelitian tentang perluasan kapasitas layanan nasabah. Dalam memberikan layanan kepada nasabah, terapkan metode PADC (Plan, Do, Action, Controlling) untuk menetapkan standar kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan berbagai pihak dan pemangku kepentingan.

2. Meningkatkan Profesional SDM

Memastikan bahwa karyawan dididik dan dilatih sesuai dengan kebutuhan bisnis, baik secara formal maupun non-formal, dan menerapkan sistem yang efisien untuk perekrutan karyawan baru. Meningkatkan motivasi karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk membantu pelaksanaan pekerjaan karyawan, kembangkan Standard Operating Procedure (SOP) yang efisien dan tepat.

3. Meningkatkan Kinerja Perusahaan

Mengadakan diklat untuk mengembangkan mutu serta jumlah layanan terhadap publik dalam rangka menunjang kegiatan operasional perusahaan dan menaikkan pendapatan asli daerah. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia Perusahaan harus diaudit baik secara internal maupun eksternal untuk memastikan bahwa karyawan melakukan pekerjaan mereka dengan benar.

Di era globalisasi saat ini, strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) mutlak membutuhkan pengembangan. Dimana pengembangan SDM bertujuan untuk mengembangkan

karyawan yang berkualitas tinggi yang terampil, kompeten, dan memiliki komitmen terhadap perusahaan atau organisasi.

Transfer teknologi dan informasi, serta pergerakan sumber daya manusia antar lokasi, difasilitasi oleh globalisasi. Pendidikan merupakan salah satu hal yang harus dilakukan untuk membangun sumber daya manusia. Sekolah sangat penting untuk kemajuan SDM karena pengetahuan diperoleh melalui pendidikan. Strategi pengembangan sumber daya manusia, di sisi lain, dapat diimplementasikan dalam berbagai cara, tidak hanya melalui pengembangan keterampilan dan pendidikan. Pelatihan dan pembinaan adalah dua contoh metode yang dapat digunakan untuk menerapkan strategi pengembangan sumber daya manusia jangka panjang. Saat membuat SDM, ingatlah bahwa sifat SDM asosiasi atau alternatif organisasi dipertanyakan, jadi ini tidak boleh dilakukan secara tidak menentu. Perusahaan akan dapat berkembang dan mencapai tujuannya dengan bantuan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi. Beberapa cara berikut ini dapat digunakan untuk mengimplementasikan strategi perusahaan dalam pengembangan sumber daya manusia:

1. Memberi kebebasan pada karyawan untuk berkreasi dan berinovasi

Bisnis yang berkembang adalah bisnis yang terbuka terhadap ide-ide baru dan saran dari karyawan. Karyawan juga berperan dalam pertumbuhan perusahaan atau menjadi kekuatan pendorongnya. Penting untuk menunjukkan kepada karyawan betapa Anda menghargai mereka dengan menyediakan ruang di mana mereka dapat berbagi pemikiran. Karyawan, tidak perlu dikatakan lagi, juga

memiliki ide-ide baru yang lebih potensial. Ini berarti memungkinkan karyawan untuk tumbuh dan mengembangkan potensi mereka dengan memberikan kesempatan untuk mengekspresikan ide-ide mereka. Singkirkan sikap otoriter yang tidak mau mendengarkan ide, pemikiran, atau saran dari karyawan. Hal ini hanya akan membuat karyawan menjadi kurang produktif dan tidak berkembang serta menjadikan mereka sebagai mesin yang harus dimanfaatkan.

2. Memberi apresiasi

Memberikan penghargaan kepada karyawan adalah salah satu cara untuk meningkatkan sumber daya manusia. Karena perusahaan menunjukkan penghargaan kepada karyawannya dengan memberikan hadiah kepada mereka. Hal ini akan mendorong karyawan lain untuk menjadi lebih baik dengan memberikan penghargaan kepada karyawan yang berkinerja baik. Ekspansi perusahaan akan sangat terbantu dengan hal ini.

3. Mengadakan pelatihan dan pembinaan mental

Perusahaan dan juga karyawan itu sendiri mendapat manfaat dari pengembangan mental dan pelatihan. Organisasi tidak akan tercipta tanpa perwakilan yang memiliki kapasitas dan minat kerja yang tinggi. Melalui pembinaan dan pelatihan mental, diharapkan dapat menemukan karyawan potensial dan meningkatkan kemampuan yang ada. Di era globalisasi ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengembangan sumber daya manusia sangat penting bagi sebuah bisnis. Selain itu, hal ini mendorong bisnis untuk bermitra dengan mitra yang mampu menangani berbagai tantangan bisnis dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Pertumbuhan sumber daya

manusia (SDM) telah menjadi fokus utama pemerintah di tahun 2019. Pemerintah menyadari bahwa Indonesia tidak bisa lagi hanya mengandalkan sumber daya alam seperti batu bara, mineral, dan hutan untuk menjadi negara maju. Pembangunan sumber daya manusia adalah kunci untuk menjadi negara maju.

Sumber daya manusia kita dapat menjadi keunggulan kompetitif jika ditingkatkan dengan kompetensi dan keterampilan yang unggul. Hanya saja, kita belum memanfaatkannya secara maksimal. Pada dasarnya, anak muda merupakan 60% dari populasi Indonesia, dan diperkirakan akan ada sekitar 195 juta anak usia produktif pada tahun 2040. Jika pemerintah memberikan perhatian serius pada pengembangan sumber daya manusia, jumlah ini akan menjadi aset yang signifikan bagi Indonesia. Terkadang, calon karyawan ditolak oleh banyak perusahaan karena kurangnya kualifikasi. Selain itu, banyak bisnis yang didirikan tanpa sumber daya manusia yang memadai. Sebagai akibat dari globalisasi, persaingan akan menjadi semakin ketat. Globalisasi tampaknya bertanggung jawab atas pergerakan sumber daya manusia dan teknologi dari satu lokasi ke lokasi lain. Penting untuk diingat bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia lebih dari sekadar meningkatkan keterampilan dan pendidikan.

Strategi pengembangan SDM menurut Jons, 1928, dalam Sarwono, 1993.

1. Melalui Pelatihan
Tujuan dari pelatihan adalah untuk membantu orang bertumbuh dalam hal kemampuan, pengetahuan, dan perilaku.
2. Pendidikan
Dalam arti pengembangan yang

bersifat formal dan terkait dengan karir, pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja.

3. Pembinaan
Melalui program-program seperti perencanaan tenaga kerja, evaluasi kinerja, analisis pekerjaan, dan klasifikasi pekerjaan, antara lain, pembinaan bertujuan untuk mengelola dan membina manusia sebagai subsistem organisasi.
4. Rekrutmen
Rekrutmen bertujuan untuk memperoleh sumber daya manusia yang sesuai dengan klasifikasi kebutuhan organisasi sebagai salah satu alat penggerak pembaharuan dan pengembangan.
5. Melalui Perubahan Sistem
Tujuan dari perubahan sistem adalah untuk memodifikasi prosedur dan sistem organisasi sebagai tanggapan untuk mengantisipasi peluang dan ancaman dari sumber luar. Karena kualitas sumber daya manusia suatu organisasi atau perusahaan dipertaruhkan, maka pengembangan sumber daya manusia tidak boleh dilakukan secara sembarangan. SDM yang berkualitas dapat membantu organisasi dalam memfasilitasi terciptanya dan tercapainya tujuan organisasi.

V. Kesimpulan

Dapat ditarik kesimpulan, berdasarkan temuan dan analisis penelitian, bahwa terdapat hubungan

yang signifikan antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan PDAM telah berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan secara positif. Peningkatan jumlah pelanggan juga dipengaruhi oleh hal tersebut.

1. Bagi manajemen PERUMDA Kota Medan Cabang Sei Agul, hasil riset ini dapat dijadikan pedoman untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) air minum, kualitas pelayanan yang disampaikan PERUMDA Kota Medan Cab Sei Agul cukup memuaskan pelanggannya, sehingga masih perlu ditingkatkan. Namun demikian bila diperingkat, PERUMDA yang telah berhasil memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.
2. Pada umumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa pelanggan yang puas akan tetap loyal tidak terbukti di PERUMDA Kota Kendari. Pelanggan yang puas hanya akan tetap loyal jika kepuasan mereka dapat meningkatkan kepercayaan. Nilai pelanggan sama pentingnya dengan kepercayaan untuk membangun loyalitas pelanggan. Dalam tinjauan ini, nilai pelanggan ditunjukkan sebagai perantara utama yang memperluas dampak kualitas administrasi terhadap kesetiaan *customer*.
3. Melalui kerjasama dengan instansi terkait dan antar daerah,

strategi pengembangan sumber daya dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan sumber daya manusia yang profesional, meningkatkan kinerja perusahaan, dan menjaga kelestarian sumber air baku.

VI. Daftar Pustaka

- Strategi pengembangan SDM menurut Jons, 1928, dalam Sarwono, 1993
- J. Supranto M.A. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta : PT Renika Cipta
- Jadgish dan Milind. 1995. Pelanggan Kunci Keberhasilan. Jakarta : Mitra Utama. Juran J.M. dan Griya, F.M. 1993.
- Quality Planning and Analysis. 3 ED. Singapore: Mic-Graw Hill. Inc. J. Supranto M.A. 1997.
- Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta : PT Renika Cipta.
- Koesmono, Teman. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja serta Kinerja Karyawan pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah di Jawa Timur. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 7, No. 2, September 2005:171-188.
- Sedarmayanti, 1999. Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan. Mandar Maju. Bandung
- Prabu, Anwar. 2005. Pengaruh Motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai BKKBN MUARA ENIN. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol. 3 No. 6. Desember 2005.