

STRATEGI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA LINGGA DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN AIR BERSIH DI KECAMATAN LINGGA KABUPATEN LINGGA

Oleh
NORBAITI
NIM. 180563201065

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji Strategi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Lingga Dalam Memenuhi Kebutuhan Air Bersih di Kecamatan Lingga. Problematika penelitian ini menunjukkan bahwa air yang mengalir di setiap rumah pelanggan belum mengalir secara merata. Penelitian bertujuan untuk mengetahui Strategi Perumda Tirta Lingga Dalam Memenuhi Kebutuhan Air Bersih di Kecamatan Lingga didasari pada 7 indikator strategi evaluasi menggunakan pendekatan manajemen strategi menurut Hadari Nawawi (2009) terdiri dari 7 indikator yaitu *Attractive* (Menarik), *Beneficial* (Bermanfaat), *congruent* (Tepat), *distinctive* (Bersifat Khusus), *Effective* (Berhasil Guna), *Future Orientation* (Berorientasi dimasa depan), *Growth* (Menghasilkan Peningkatan). Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif dengan menggunakan pendekatan Kualitatif. Hasil Penelitian ini berdasarkan indikator *Attractive* (Menarik), dikatakan sudah sesuai karena melihat dari respon masyarakat terkait pelayanan yang diberikan, *Beneficial* (Bermanfaat) sudah memberikan manfaat namun perlu adanya pembaharuan terhadap keluhan masyarakat, *Congruent* (Tepat) dikatakan belum maksimal karena pengguna air bersih tidak mengerti perbedaan signifikan terhadap apa yang diberikan pihak Perumda, *Distinctive* (Bersifat Khusus) terlihat sudah sejalan dengan apa yang diterima masyarakat sebagai actor penting dalam keberhasilan program dari Perumda Tirta Lingga, *Effective* (Berhasil Guna) belum sepenuhnya sampai kesasaran sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan, dikatakan kurang berhasil dilihat dari respon pelanggan, *Future Orientation* (Berorientasi dimasa depan) strategi yang diberikan sudah cukup jelas karena sudah termanajemen dengan bagus, *Growth* (Menghasilkan Peningkatan) dikatakan sudah maksimal karena strategi yang diberikan sudah mengarah kepada peningkatan program dengan menerima berbagai respon pelanggan. Kesimpulan dari Penelitian ini adalah peneliti melihat bahwa Strategi Dalam memenuhi Kebutuhan Air Bersih di Kecamatan Lingga yang dilaksanakan oleh Perusahaan yang diberikan sudah maksimal dengan mengedepankan upaya terhadap pembaruan dengan peningkatan sebagai upaya dalam strategi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Strategi, PDAM, Air Bersih

THE STRATEGY OF PERUMDA TIRTA LINGGA TO SUPPLY CLEAN WATER IN LINGGA'S DISTRICT

By
NORBAITI
NIM.180563201065

ABSTRACK

This study examines the general corporate strategy Perumda Tirta Lingga to supply Clean water In Lingga's District. The problem of this study shows that the water flowing in each customer's House has not flowed evenly. This study aims to determine the strategy Perumda Tirta Lingga in meeting the needs of clean water in the District Lingga based on 7 indicators evaluation strategy using a strategic management approach according to Hadari Nawawi (2009) consists of 7 indicators, namely Attractive, Beneficial, congruent, distinctive, Effective, Future Orientation, Growth. This research uses descriptive method using qualitative approach. The results of this study are based on Attractive indicators, it is said to be appropriate because looking at the community response related to the services provided, Beneficial (useful) has provided benefits but there is a need for renewal of community complaints, Congruent (right) is said to be not maximized because clean water users do not understand the significant difference to what is given by Perumda, Distinctive (special) looks good enough in line with what is accepted by the community as an important actor in the success of the program from Perumda Tirta Lingga, Effective (successful) has not fully reached the target so as to affect customer satisfaction, said to be less successful seen from the customer response, Future Orientation (future-oriented) srategi given is quite clear because it is well managed, Growth (resulting in an increase) is said to have been maximized because the given strategy has led to an increase in the program by receiving a variety of customer responses. For this reason, it is necessary to activate the backup pump so that it can help customers meet their needs. The results of this study the researchers saw that the strategy in meeting the needs of clean water in Lingga District carried out by the given company was maximized by prioritizing efforts towards renewal by increasing it as an effort in the customer satisfaction strategy.

Keywords: Strategy, PDAM, Clean