



ANALISIS KINERJA PELAYANAN AIR BERSIH PDAM TIRTA DAROY KOTA BANDA ACEH

Haiqal^{a,*}, Azmeri^b, Eldina^b

^aMagister Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh

^bJurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh

*Corresponding author, email address: haiqal_ach@yahoo.com

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<i>Article History:</i> Received 05 May 2020 Accepted 20 September 2020 Online 30 September 2020 <i>Keywords:</i> PDAM Tirta Daroy Balanced Scorecard Banda Aceh	Regional Drinking Water Company (PDAM) is a government-owned business entity in Aceh that has a business scope in managing drinking water and managing clean water facilities to improve the welfare of urban communities. PDAM Tirta Daroy is an agency that serves the distribution of drinking water in Banda Aceh, in 2017 PDAM Tirta Daroy Banda Aceh had a “Healthy” status with a score of 3.11 which was ranked 130 out of 378 PDAMs assessed throughout Indonesia. Even though in healthy condition there are still customers who report receiving clean water distribution of very disappointing quality, so an analysis of clean water studies at PDAM Tirta Daroy in 2018 is needed. The problem in this study is how the clean water service performance of PDAM Tirta Daroy Banda Aceh in 2018. The purpose of this study is to determine the performance of PDAM Tirta Daroy on the Clean Water Supply System in Banda Aceh and the strategy of PDAM Tirta Daroy to improve the performance related to clean water services today. This research methodology initially started with primary and secondary data collection, the results of the interviews were written descriptively about the activities that occurred. After taking primary data and secondary data in 2018 the data were processed using the Balanced Scorecard assessment and SWOT analysis. The results of this study are to determine the performance value based on four aspects of the Balanced Scorecard, namely financial aspects, service aspects, operational aspects and human resources aspects, and the strategy of PDAM Tirta Daroy in an effort to improve clean water service problems in Banda Aceh. ©2020 Magister Teknik Sipil Unsyiah. All rights reserved

1. PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah badan usaha milik pemerintah aceh yang mempunyai cakupan usaha dalam mengelola air minum dan pengelolaan sarana air bersih untuk meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat. Masyarakat kota sangat tergantung dengan ketersediaan air bersih yang baik, persoalan air bukan hanya sekedar kualitas airnya saja, tetapi juga persoalan kuantitas dan kontinuitas.

Pelanggan air bersih PDAM Tirta Daroy yang berdomisili dikawasan ulee kareng, Kota Banda Aceh sejak awal 2017 menerima distribusi air bersih dengan kualitas yang sangat mengecewakan. Selain distribusi yang tidak lancar, warga juga harus menerima distribusi air keruh dan berlumpur. Menurut Tarmizi (Ketua Partai Nanggroe Aceh Kota Banda Aceh), pada 8 Desember 2017 warga Lambuk, Kota Banda Aceh kekurangan air bersih disaat musim hujan. Selain itu karena distribusi air bersih yang tidak lancar pelanggan harus membayar biaya tambahan untuk menggunakan pompa penghisap air dalam pipa yang diperebutkan ratusan pelanggan lain dalam waktu bersamaan, kondisi itu juga belum membuat pelanggan mendapatkan air yang diinginkan

Berdasarkan permasalahan di atas maka penilaian kinerja PDAM berguna untuk mengevaluasi pelaksanaan kinerja serta bagaimana strategi PDAM Tirta Daroy tahun 2018 dalam memperbaiki permasalahan terkait pelayanan air bersih tersebut. Sebagai kontribusi untuk meningkatkan kinerja PDAM Tirta Daroy maka perlu dilakukan studi terhadap penilaian kinerja PDAM Tirta Daroy melalui *Balanced Scorecard* yaitu aspek keuangan, pelayanan, operasional dan SDM serta merumuskan strategi menggunakan analisis SWOT. Sehingga kedepannya PDAM Tirta Daroy diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pemenuhan kebutuhan air minum masyarakat Kota Banda Aceh secara berkualitas, berkecukupan dan berkelanjutan.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja (*performance*) merupakan suatu konstruk (*construct*) yang bersifat multidimensional, pengukurannya juga bervariasi tergantung pada kompleksitas faktor-faktor yang membentuk kinerja. Mangkuprawira dan Hubeis (2007:153) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi. Kinerja merupakan bagian dari kajian ilmu administrasi publik.

2.2 *Balanced Scorecard*

Balanced Scorecard adalah suatu konsep manajemen yang membantu mengubah strategi ke dalam tindakan. *Balanced scorecard* adalah lebih dari sekedar suatu sistem pengukuran operasional atau taktis. Perusahaan-perusahaan inovatif menggunakannya sebagai suatu sistem manajemen strategis yang mengelola strategi perusahaan (Gaspersz, 2005). Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *balanced scorecard* adalah tolak ukur kinerja yang terintegrasi berasal dari strategi perusahaan dan mendukung strategi perusahaan di seluruh organisasi.

2.3 Penilaian Kinerja PDAM Menggunakan *Balanced Scorecard*

Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM) Kementerian Pekerjaan Umum sesuai dengan Permen PUPR Nomor 27/PRT/M/Tahun 2016 pasal 17 ayat 2 Tentang Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum menetapkan kriteria penilaian Badan Penyelenggara Sistem Penyediaan Air Minum (BPSPAM) untuk mengetahui tingkat kesehatan PDAM meliputi 4 (empat) aspek yaitu:

1. Aspek Operasional
2. Aspek Perbaikan dan Pelayanan
3. Aspek Keuangan
4. Aspek Sumber Daya Manusia

Penilaian kinerja Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPSPAM) dengan empat aspek tersebut menghasilkan nilai kinerja yang mengelompokkan PDAM ke dalam tiga kategori:

1. Sehat ($> 2,8$)
2. Kurang Sehat, dengan nilai ($2,2 - 2,8$)
3. Sakit, dengan nilai ($< 2,2$)

2.4 Analisis SWOT

Analisis SWOT menurut Kotler (2009) diartikan sebagai evaluasi terhadap keseluruhan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Analisis SWOT juga diartikan sebagai analisa yang didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*). Analisis SWOT merupakan salah satu instrumen analisis lingkungan internal dan eksternal perusahaan yang dikenal luas.

Analisis ini didasarkan pada asumsi bahwa suatu strategi yang efektif akan meminimalkan kelemahan dan ancaman. Bila diterapkan secara akurat, asumsi sederhana ini mempunyai dampak yang besar atas rancangan suatu strategi yang berhasil.

Dari beberapa pengertian diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa analisis SWOT merupakan salah satu metode untuk menggambarkan kondisi dan mengevaluasi suatu masalah, proyek atau konsep bisnis yang berdasarkan faktor eksternal dan faktor internal yaitu *strength*, *opportunities*, *weaknesses*, *threats*.

2.5 Model Analisis SWOT

Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang dan ancaman dengan faktor internal kekuatan dan kelemahan. Faktor internal dimasukan kedalam matrik yang disebut matrik faktor strategi internal atau IFAS (*Internal Strategic Factor Analisis Summary*). Faktor eksternal dimasukkan kedalam matrik yang disebut matrik faktor strategi eksternal EFAS (*Eksternal Strategic Factor Analisis Summary*). Setelah matrik faktor strategi internal dan eksternal selesai disusun, kemudian hasilnya dimasukkan dalam model kuantitatif, yaitu matrik SWOT untuk merumuskan strategi kompetitif perusahaan.

2.6 Matriks SWOT

Alat yang digunakan untuk menyusun faktor-faktor yang strategis perusahaan adalah matrik SWOT. Matrik ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana ancaman dan peluang eksternal yang dihadapi perusahaan dapat menyesuaikan dengan kelemahan dan kekuatan yang dimilikinya. Matrik ini dapat menghasilkan 4 set kemungkinan strategi alternatif.

3. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah prosedur untuk melakukan penelitian dalam struktur mental ketika merumuskan dan melakukan penelitian. Tujuan metodologi penelitian adalah untuk memandu proses berpikir dan tindakan untuk menanggapi masalah yang sedang dieksplorasi lebih lanjut. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif adalah cara untuk memeriksa keadaan sekelompok orang, objek, serangkaian kondisi, sistem berpikir, atau kategori peristiwa saat ini. Pendekatan deskriptif kuantitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menggambarkan atau secara sistematis menggambarkan fakta, fakta dan hubungan antar fenomena yang telah diteliti.

3.1 Profil dan Lokasi Penelitian

Adapun profil dan lokasi penelitian ini adalah sebagai berikut.

Nama	: Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy
Badan Hukum	: Perusahaan Daerah
Pemilik Perusahaan	: Pemerintah Kota Banda Aceh
Bidang Usaha	: Air Minum
Dasar Pendirian	: Perda No. 2 Tahun 1975
Tanggal / Tahun Pendirian	: 24 Februari 1975
Type Perusahaan	: Type C
Alamat Kantor Pusat	: Jl. Tgk. HM. Daud Beureueh / Stadion Lampineung, Kota Banda Aceh.
Koordinat Lokasi	: 5°34'01.58" N 95°20'22.11" E

3.2 Tahapan Penelitian

Tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini secara garis besar terbagi atas dua tahap yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan.

1. Tahap persiapan, diawali dengan dengan melakukan pengenalan daerah studi dengan merumuskan latar belakang, mengidentifikasi masalah, mengidentifikasi tujuan penelitian dan merumuskan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan penelitian.
2. Tahap pelaksanaan, dengan melakukan observasi/survei lapangan, pengumpulan data yang diperoleh dari PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, melakukan pengolahan data, analisis data, menyusun laporan penelitian, membuat kesimpulan dan saran.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang didapat dengan cara wawancara serta mempelajari studi kepustakaan yang berkaitan dengan masalah penelitian dan dapat mendukung penelitian ini, baik dari Buku-buku, Jurnal, Artikel, Tesis serta Laporan dan Dokumentasi dari PDAM Tirta Daroy Banda Aceh dan dinas/instansi terkait.

3.4 Penilaian Kinerja Badan Penyelenggara Sistem Penyedia Air Minum

Untuk mengetahui kinerja pelayanan air bersih PDAM, dilakukan pengukuran berdasarkan kriteria dari Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM) Kementerian Pekerjaan Umum sesuai dengan Permen PU Nomor 27/PRT/M/Tahun 2016 pasal 17 ayat 2 Tentang Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum menetapkan kriteria penilaian Badan Penyelenggara Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM) untuk mengetahui tingkat kesehatan meliputi 4 (empat) aspek.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum objek penelitian

PDAM Tirta Daroy merupakan Perusahaan Daerah Air Minum milik Kota Banda Aceh, daerah pelayanan PDAM Tirta Daroy terbagi atas 4 Zona, zona 1 melayani wilayah Syiah Kuala dan sekitarnya, Zona 2 melayani wilayah Ulee Kareng dan sekitarnya, zona 3 melayani wilayah Banda Raya, Lhueng Bata, Baiturrahman dan sekitarnya, sedangkan zona 4 melayani wilayah Kuala Raja, Meuraxa, Jaya Baru dan Sekitarnya. Jumlah Produksi air bersih oleh PDAM Tirta Daroy Banda Aceh saat normalnya sekitar 700 liter per detik.

4.2 Penilaian Kinerja PDAM Menggunakan *Balanced Scorecard*

Berdasarkan hasil perhitungan *Balanced Scorecard* dapat disimpulkan bahwa kinerja PDAM tahun 2018 masuk dalam kategori “SEHAT” dengan nilai **3.20**. Untuk itu PDAM Tirta Daroy telah berhasil mempertahankan status “SEHAT” dari tahun sebelumnya dengan nilai **3.11**, hasil perhitungan adanya peningkatan nilai kinerja PDAM Tirta Daroy pada tahun 2018 jika di bandingkan dengan tahun 2017 terhadap Aspek Operasional, Aspek Perbaikan dan Pelayanan, Aspek Keuangan, dan Aspek Sumber daya manusia. Perbandingan Penilaian Kinerja dapat dilihat pada Tabel 1.

a. Aspek Operasional

Pada aspek operasional jumlah total nilai yang diperoleh pada tahun 2017 dan tahun 2018 sama yaitu 1.02. Untuk efisiensi produksi pada tahun 2017 memperoleh nilai 99.40% pada tahun 2018 meningkat menjadi 101.96 % hal tersebut diakibatkan oleh realisasi produksi PDAM meningkat. Untuk air tak berekening juga mengalami peningkatan, pada tahun 2017 persentase air tak berekening 39.91% dan pada tahun 2018 menjadi 37.42%.

Jam operasi layanan pada tahun 2017 dan tahun 2018 sama yaitu 23.85 jam/hari. Tekanan air pada sambungan pelanggan dengan tekanan 0.5-0.7 Bar juga mengalami peningkatan dari sebelumnya, untuk menaikkan kinerja PDAM pada tahun berikutnya PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh diwajibkan meningkatkan tekanan air untuk pelanggan dengan tekanan 0.5-0.7 Bar semakin meluas dan terbagi rata, serta penggantian meter air pelanggan yang sudah rusak.

Tabel 1. Perbandingan Penilaian Kinerja PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh Tahun 2018 dan 2017

No	Indikator	Penilaian 2018	Nilai 2018	Hasil 2018	Penilaian 2017	Nilai 2017	Hasil 2017
I	Aspek Operasional						
1	Efisiensi Produksi (Faktor Pemanfaatan Produksi)	101.96	5	0.350	99.40	5	0.350
2	Air Tak Berekening-ATR (NRW)	37.42	2	0.140	39.91	2	0.140
3	Jam Operasi Layanan	23.85	5	0.400	23.85	5	0.400
4	Tekanan Air pada Sambungan pelanggan	5.91	1	0.065	-	1	0.065
5	Penggantian Meter Air Pelanggan	2.23	1	0.065	2.35	1	0.065
Total				1.02	Total		1.02
II	Aspek Pelayanan dan Perbaikan						
1	Cakupan Pelayanan Teknis	90.60	5	0.250	82.76	5	0.250
2	Pertumbuhan Pelanggan (Pelayanan teknis >80% penilaian x 5)	4.99	5	0.250	4.73	5	0.250
3	Tingkat Penyelesaian Pengaduan	100	5	0.125	99.76	5	0.125
4	Kualitas Air Pelanggan	4.01	1	0.075	-	1	0.075
5	Konsumsi Air Domestik	27.49	4	0.200	23.50	3	0.150
Total				0.90	Total		0.85
III	Aspek Keuangan						
1	Rentabilitas						
	a. Return on Equity (ROE)	3.54	3	0.150	2.91	2	0.110
	b. Rasio Operasi	0.91	2	0.100	0.98	2	0.110
2	Likuiditas						
	a. Rasio Kas	∞	5	0.250	∞	5	0.275
	b. Efektifitas Penagihan	83.66	4	0.200	81.664	3	0.165
3	Solvabilitas	∞	5	0.150	∞	5	0.150
Total				0.85	Total		0.81
IV	Aspek Sumber Daya Manusia						
1	Rasio Pegawai Terhadap Pelanggan	5.03	5	0.350	5.23	5	0.350
2	Rasio Diklat Pegawai	8.33	1	0.04	0.84	1	0.04
3	Beban Diklat terhadap Beban Pegawai	1.5	1	0.04	-	1	0.04
Total				0.43	Total		0.43

No	Indikator	Penilaian 2018	Nilai 2018	Hasil 2018	Penilaian 2017	Nilai 2017	Hasil 2017
Total 4 Aspek				3.20			3.11

b. Aspek Perbaikan dan Pelayanan

Aspek pelayanan dan perbaikan nilai yang diperoleh pada tahun 2017 adalah 0.85 dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan yaitu 0.90. Hal ini dikarenakan kualitas air pelanggan dan konsumsi air domestik meningkat. Untuk cakupan pelayanan teknis terdapat peningkatan sebesar 7.84% hal tersebut dikarenakan jumlah penduduk kota Banda Aceh yang terlayani meningkat sebesar 4.129 SR. meningkatnya jumlah penduduk yang terlayani diikuti dengan meningkatnya pertumbuhan pelanggan sebesar 0.16%.

Permasalahan Pengaduan secara keseluruhan berhasil ditangani oleh pegawai PDAM, kualitas air bersih yang diterima oleh pelanggan masih belum baik secara keseluruhan. Untuk menaikkan kinerja PDAM pada tahun berikutnya PDAM tersebut harus memperbanyak pengujian kualitas air yang memenuhi syarat serta penjualan air domestik semakin di tingkatkan.

c. Aspek Keuangan

Aspek keuangan nilai yang diperoleh pada tahun 2017 adalah 0.81 dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan yaitu 0.85, nilai tersebut meningkat karena efektifitas penagihan pada tahun 2018 meningkat sebesar 2%. Untuk meningkatkan kinerja keuangan pada tahun berikutnya yaitu dengan cara meningkatkan *Return on Equity (ROE)* dan rasio operasi pegawai.

d. Aspek Sumber Daya Manusia

Pada aspek sumber daya manusia jumlah total nilai yang diperoleh pada tahun 2017 dan tahun 2018 sama yaitu 0.43. Untuk meningkatkan aspek sumber daya manusia pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh yaitu dengan memperbanyak rasio pegawai untuk mengikuti pelatihan serta diklat serta mengalokasikan biaya diklat untuk mengikuti pelatihan minimal 5% dari anggaran tahunan.

e. Strategi PDAM Tirta Daroy Memperbaiki Permasalahan Terkait Pelayanan Air Bersih

Terdapat beberapa kendala yang harus segera diselesaikan oleh PDAM yaitu permasalahan kehilangan air, tekanan air yang rendah dan tidak merata sehingga masih ada penduduk Kota Banda Aceh yang belum dapat menikmati air dari PDAM Tirta Daroy. Sehingga dengan menggunakan hasil wawancara dari pengelola PDAM Tirta Daroy dan Analisis SWOT akan menghasilkan strategi-strategi untuk meminimalisir permasalahan pada PDAM Tirta Daroy, seperti ditunjukkan oleh Tabel 2.

Dari hasil analisis SWOT, strategi yang digunakan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas air bersih adalah meningkatkan pelayanan air bersih bagi penduduk dengan penyuplaian air harus mencapai minimal 23,85 jam/hari, PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dapat meningkatkan pendapatan dan meningkatkan efisiensi serta PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dapat memperoleh keuntungan dengan cara meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan air bersih dan menjaga daya dukung lingkungan sekitar. Selain meningkatkan kualitas pelayanan, strategi PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yaitu dengan mengikutsertakan pegawai pada acara pelatihan dan diklat serta mengalokasikan biaya untuk mengikuti pelatihan minimal 5% dari anggaran tahunan. Sehingga sumber daya manusia pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh memiliki kualitas yang baik untuk melayani pelanggan.

Hasil strategi kualitas manajemen keuangan menunjukkan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh telah menerapkan sistem akuntansi yang tertib dan baik, sistem sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku. Sistem akuntansi di PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh digunakan untuk mengatasi kesalahan dan

penyimpangan dalam perhitungan pembayaran gaji serta perhitungan keuntungan yang diperoleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh setiap tahunnya.

Tabel 2. pengelola PDAM Tirta Daroy dan Analisis SWOT akan menghasilkan strategi-strategi untuk meminimalisir permasalahan pada PDAM Tirta Daroy

IFAS EFAS	STRENGHT (S)	WEAKNESSES (W)
	1. Pelayanan distribusi air yang baik (W)	1. Kemampuan sumber daya manusia belum optimal (W)
	2. Pelanggan meningkat (B)	2. Pencurian air (W)
	3. Anggaran dana yang besar (B)	3. Air macet (B)
		4. Air berbau (B)
OPPORTUNITIES (O)	STRATEGI SO	STRATEGI WO
1. Sumber air sungai masih tersedia (W)	1. Menyuplai air yang siap minum untuk masyarakat. (B)	1. Tidak memilih kasih terhadap pengaduan dari masyarakat. (B)
2. Pelanggan dari berbagai golongan (W)	2. Pengembangan PDAM harus sesuai dengan kebutuhan.(W)	2. Pengembangan PDAM harus sesuai dengan kemampuan SDM yang handal.(W)
3. Pertumbuhan penduduk tinggi (B)	3. Penyuplaian air berkekuatan 0.5-0.7 BAR sampai ke SR (B)	3. Meminimalisir terjadinya pencurian air(W)
	4. Jika ada pengaduan dari masyarakat segera ditangani. (B)	4. Penyuplaian air harus mencapai minimal 23,85 jam /hari(B)
THREATS (T)	STARAEGI ST	STRATEGI WT
1. Naiknya harga Bahan Bakar minyak (W)	1. Peran serta masyarakat untuk pengembangan PDAM dengan melakukan FGD. (W)	1. Pengembangan SDM dengan mengikuti pelatihan. (B)
2. Kurangya aspek hukum (W)	2. Meningkatkan sanksi-sanksi jika pelanggan melakukan pelanggaran. (B)	2. Jika ada laporan dari masyarakat tentang pencurian dan kebocoran agar segera ditangani. (W)
3. Biaya perawatan yang tinggi (W)	3. Adanya evaluasi setiap bulan agar kinaerja PDAM semakin baik. (W)	3. Meningkatkan pelayanan agar dapat menurunkan NRW. (W)
4. Rendahnya peran serta masyarakat dalam pengelolaan dan pengembangan jaringan air bersih (B)	4. Pengembangan sistem informasi untuk pelanggan. (B)	4. Pengembangan sarana dan prasarana yang memadai. (B)
Keterangan: W : Wawancara B : Balanced Scorecard		

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, diperoleh kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah yang telah diajukan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari empat aspek *Balanced Scorecard* aspek keuangan, aspek pelayanan, aspek operasional dan aspek sumber daya manusia terhadap kinerja Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh Tahun 2018 masuk kedalam kategori “SEHAT” dengan Nilai **3.20**.

2. Berdasarkan hasil Analisis SWOT serta wawancara kepada pengelola PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh, maka strategi dalam memperbaiki permasalahan air bersih yaitu:
 - a. Melakukan penambahan dan memperbaiki pipa-pipa jaringan air agar dapat menjangkau pelayanan hingga pelosok Kota Banda Aceh.
 - b. Meningkatkan pelayanan sehingga dapat menurunkan NRW.
 - c. Pengembangan sistem informasi serta pengaduan bagi pelanggan.
 - d. Peran serta masyarakat untuk meningkatkan pengembangan PDAM dengan melakukan FGD.
 - e. Pengembangan SDM dengan mengikuti pelatihan.
 - f. Meningkatkan sanksi-sanksi terhadap pelanggan jika melakukan pelanggaran.

5.2 Saran

Dari kesimpulan hasil studi di atas, untuk meningkatkan layanan air bersih di Kota Banda Aceh, direkomendasikan:

1. Kepada masyarakat dan pemerintah Kota Banda Aceh untuk melindungi dan melestarikan lingkungan, terutama di daerah-daerah yang digunakan sebagai kawasan lindung seperti daerah aliran sungai untuk menjaga kualitas dan kuantitas sumber daya air yang sangat potensial sebagai sumber air yang belum diolah. Untuk memenuhi kebutuhan air, rumah tangga bersih bagi masyarakat Kota Banda Aceh. Khusus untuk sumber air yang tidak diolah yang berasal dari air permukaan / sungai, konservasi dan konservasi dapat dicapai dengan mengatur dan mengelola wilayah / lahan sesuai fungsinya, seperti daerah hulu, daerah tangkapan air, dan kawasan lindung.
2. Untuk meningkatkan kualitas dan cakupan layanan air bersih yang ditawarkan melalui jaringan air bersih PDAM Tirta Daroy, koordinasi intensif harus dilakukan antara pihak-pihak terkait seperti badan eksekutif dan legislatif.
3. Menarik minat penduduk Kota Banda Aceh untuk menjadi pelanggan air bersih PDAM Tirta Daroy, PDAM Tirta Daroy harus meningkatkan kualitas layanannya melalui air bersih yang didistribusikan kepada pelanggan / masyarakat, secara fisik harus berkualitas baik, tidak berwarna, tidak berbau dan tidak berasa (berkualitas).

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum. 2016. *Petunjuk Teknis Penilaian Kinerja PDAM*. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Jakarta.
- Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum. 2016. *Buku Kinerja PDAM 2016*. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Jakarta.
- Gaspersz, V. 2005. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis Dan Pemerintah*. Edisi ketiga. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, P. 2009. *Marketing management*. Pearson education, London.
- Mangkuprawira, S. dan Hubeis, A.V. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.