



LAPORAN AKHIR KAJIAN STRATEGI BISNIS AIR MINUM PERUSAHAAN DAERAH (PERUMDAM) PALANGKARAYA

TIM KAJIAN:

Dr. ROBY SAMBUNG, S.E., M.M.
OKTA MALINDA, S.E., M.S.Ak.
SYNTHIA FERISCA, S.E., M.Ak.,Ak.,CA.
KEMBARA SOPATHER, S.T., M.A.B.
M. ERLANGGA WIJAYA, S.T.

Kerjasama
Badan Perencanaan Pembangunan
Daerah, Penelitian dan Pengembangan
(Bappeda Litbang) Kota Palangka Raya
Dengan
Lembaga Penelitian dan Pengabdian
Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas
Palangka Raya
2024



TIM PENELITIAN

Laporan Akhir Kajian Startegi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah
(PERUMDAM) Kota Palangka Raya

No	Nama	Jabatan/Tugas	Tanda Tangan
1	Dr. Roby Sambung, S.E., M.M. NIP. 197706072002121003	Ketua	
2	Okta Malinda S.E., M.S.Ak. NIP. 1986101923212022	Wakil Ketua	
3	Synthia Ferisca, S.E., M. Ak, Ak., CA NIP.1991022823212047	Anggota	
4	Kembara Sopather, S.T., M.A.B.	Anggota	
5	M. Erlangga Wijaya, S.T.	Anggota	
6	Dr. Vivy Kristinae, S.E., M.Si. NIP. 198409102015042001	Surveyor	
7	Ani Mahrita, S.E., M. Sc. NIP. 199108122019032020	Surveyor	

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Akhir Kajian Strategi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) Palangka Raya dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya kami dalam memberikan kontribusi terhadap pengembangan dan peningkatan kinerja PERUMDAM Kota Palangka Raya.

Laporan ini merupakan hasil kerja keras dan kerjasama dari berbagai pihak. Kami menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Dr. Roby Sambung, S.E., M.M., Okta Malinda, S.E., M.S.Ak., Synthia Ferisca, S.E., M.Ak., Ak., CA., Kembara Sopather, S.T., M.A.B., dan M. Erlangga Wijaya, S.T. yang telah memberikan sumbangsih pemikiran, tenaga, dan waktu dalam penyusunan laporan ini.

Kami juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, baik berupa data, informasi, maupun masukan yang berharga, sehingga laporan ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi PERUMDAM Kota Palangka Raya dalam merumuskan strategi bisnis yang lebih efektif dan efisien, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Palangka Raya, Juli 2024

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penelitian serta Pengembangan,

Dr Fauzi Rahman, S.Sos, M.AP

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pendahuluan

PERUMDAM Kota Palangka Raya menghadapi tantangan dalam menyediakan layanan air minum yang berkualitas kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan strategi bisnis yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing perusahaan.

Metodologi

Berbagai alat analisis strategis digunakan dalam penelitian ini:

- VRIO Analysis: Mengidentifikasi sumber daya dan kapabilitas internal.
- STP (Segmentasi, Targeting, dan Positioning): Menganalisis segmentasi pasar dan strategi pemasaran.
- Marketing Mix (4P): Mengevaluasi strategi produk, harga, tempat, dan promosi.
- PESTLE Analysis: Mengidentifikasi faktor eksternal yang mempengaruhi lingkungan bisnis.
- Lima Kekuatan Porter: Menganalisis dinamika persaingan industri.
- SWOT Analysis: Mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.
- Hasil dan Pembahasan

1. Analisis VRIO

VRIO (Value, Rarity, Imitability, Organization) adalah alat analisis yang digunakan untuk mengevaluasi sumber daya dan kapabilitas internal perusahaan. Dalam analisis ini, PERUMDAM Kota Palangka Raya mengidentifikasi beberapa sumber daya kunci:

- Value (Nilai): Sumber daya yang dimiliki PERUMDAM seperti infrastruktur yang baik dan tim teknis yang terlatih memiliki nilai tinggi dalam menyediakan layanan air minum berkualitas.
- Rarity (Keterbatasan): Infrastruktur modern dan teknologi pengolahan air yang canggih adalah aspek yang langka di antara pesaing lokal, memberikan keunggulan kompetitif.
- Imitability (Kemampuan Ditiru): Meskipun teknologi dan infrastruktur bisa ditiru, pengetahuan dan keterampilan tim teknis sulit untuk direplikasi dengan cepat oleh pesaing.
- Organization (Organisasi): PERUMDAM telah mengembangkan struktur organisasi yang mendukung efektivitas operasional, dengan prosedur dan kebijakan yang memungkinkan pemanfaatan optimal sumber daya yang ada.

2. Analisis STP (Segmentasi, Targeting, dan Positioning)

- Segmentasi Pasar: Analisis segmentasi mengidentifikasi kelompok-kelompok pelanggan berbeda berdasarkan variabel demografis, geografis, dan psikografis. Misalnya, segmen rumah tangga, industri, dan bisnis komersial.
- Targeting: PERUMDAM memilih segmen-segmen yang paling potensial dan menguntungkan untuk difokuskan, seperti rumah tangga perkotaan yang membutuhkan layanan air bersih secara konsisten.
- Positioning: Menempatkan PERUMDAM sebagai penyedia layanan air minum yang terpercaya dan berkualitas tinggi dengan harga yang

kompetitif, serta komitmen terhadap kelestarian lingkungan.

3. Marketing Mix (4P)

Product (Produk): Menyediakan berbagai jenis layanan air minum, termasuk air minum bersih, air minum untuk industri, dan layanan terkait lainnya.

Price (Harga): Menetapkan struktur tarif yang fleksibel dan sesuai dengan regulasi pemerintah, serta mempertimbangkan daya beli konsumen.

Place (Distribusi): Memastikan distribusi air minum yang efisien melalui jaringan pipa yang terawat dan infrastruktur distribusi yang andal.

Promotion (Promosi): Menggunakan kampanye pemasaran yang kreatif, seperti iklan di media lokal, promosi melalui media sosial, dan program edukasi masyarakat tentang pentingnya air bersih.

4. Analisis PESTLE

- **Political (Politik):** Kebijakan pemerintah yang mendukung pengelolaan air bersih dapat mempengaruhi operasi PERUMDAM.
- **Economic (Ekonomi):** Kondisi ekonomi lokal yang stabil mendukung daya beli pelanggan dan pertumbuhan bisnis.
- **Social (Sosial):** Kesadaran masyarakat akan pentingnya air bersih memberikan peluang bagi PERUMDAM untuk meningkatkan penetrasi pasar.
- **Technological (Teknologi):** Adopsi teknologi baru dalam pengolahan dan distribusi air dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.
- **Legal (Hukum):** Kepatuhan terhadap regulasi dan standar kualitas air minum adalah keharusan untuk menghindari sanksi dan menjaga reputasi.
- **Environmental (Lingkungan):** Mengelola sumber daya air secara berkelanjutan untuk memastikan pasokan yang kontinu dan menjaga kelestarian lingkungan.

5. Lima Kekuatan Porter

- **Ancaman Pendetang Baru:** Tingkat ancaman ini relatif rendah karena tingginya investasi awal dan regulasi ketat.
- **Kekuatan Pemasok:** Kekuatan pemasok dapat dikelola dengan menjalin hubungan baik dan kontrak jangka panjang.
- **Kekuatan Pembeli:** Pembeli memiliki kekuatan menengah, dengan kebutuhan yang tidak bisa dihindari namun sensitif terhadap harga.
- **Ancaman Produk Pengganti:** Ancaman ini rendah karena kebutuhan air bersih tidak memiliki banyak substitusi.
- **Persaingan dalam Industri:** Persaingan dalam industri penyediaan air minum lokal relatif rendah, tetapi tetap perlu diantisipasi.

6. Analisis SWOT

- **Kekuatan:** Infrastruktur modern, tim teknis yang terlatih, dan reputasi baik.
- **Kelemahan:** Ketergantungan pada sumber daya alam yang terbatas dan inefisiensi operasional di beberapa area.
- **Peluang:** Peningkatan kesadaran akan pentingnya air bersih dan dukungan kebijakan pemerintah.
- **Ancaman:** Perubahan regulasi yang tidak menguntungkan dan potensi kerusakan lingkungan.

Rekomendasi Strategi

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, rekomendasi strategi untuk

PERUMDAM meliputi:

- Peningkatan Efisiensi Operasional: Optimalisasi proses internal untuk meningkatkan produktivitas dan menurunkan biaya.
- Penyesuaian Tarif: Menetapkan tarif yang sesuai dengan daya beli masyarakat dan regulasi pemerintah.
- Inovasi Layanan: Mengembangkan produk dan layanan baru sesuai kebutuhan pasar.
- Peningkatan Teknologi Operasional: Adopsi teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.
- Pelatihan dan Pengembangan Karyawan: Meningkatkan kompetensi dan keterampilan karyawan melalui program pelatihan yang berkelanjutan.
- Diversifikasi Produk: Menawarkan variasi produk air minum untuk menarik segmen pasar yang lebih luas.
- Kampanye Pemasaran Efektif: Menggunakan strategi pemasaran yang kreatif dan efektif untuk meningkatkan kesadaran dan loyalitas pelanggan.

Kesimpulan

Implementasi rekomendasi strategi yang disusun diharapkan dapat membantu PERUMDAM Kota Palangka Raya menghadapi persaingan pasar yang semakin ketat dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan. Dengan pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi, PERUMDAM dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan secara signifikan.

DAFTAR ISI

SURAT TUGAS.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Strategi	5
2.2 Pengertian Pelayanan	5
2.3 Indikator Strategi Pelayanan.....	6
2.1.1 <i>Strategi Relationship Marketing</i>	6
2.1.2 <i>Strategi Superior Customer Service</i>	7
2.1.3 <i>Strategi Unconditional Service Guarantees</i>	7
2.1.4 Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien	7
2.1.5 Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan	8
2.1.6 <i>Strategi Quality Function Development</i>	8
2.4 Teori Pemasaran.....	8
2.5 Analisa STP	9

2.6	Analisis VRIO.....	10
2.7	Bauran Pemasaran.....	11
2.8	PESTEL	13
2.9	Analisis Lima Kekuatan	14
2.10	Analisa SWOT	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		19
3.1	Metode Penelitian.....	19
3.2	Sumber Data	19
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.4	Teknik Penentuan Informan.....	20
3.5	Teknik Analisis Data.....	21
3.6	Uji Kredibilitas Data.....	22
3.7	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUMDAM KOTA PALANGKARAYA		24
4.1	Sejarah Pelayanan dan Transformasi.....	24
4.2	Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Perusahaan	24
4.3	Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia	25
4.4	Kapasitas Produksi dan Teknologi Pengolahan.....	26
4.5	Daerah Pelayanan dan Cakupan Layanan.....	26
4.6	Pengembangan Infrastruktur dan Proyek-Proyek Strategis.....	27
4.7	Komitmen terhadap Program Strategis Nasional.....	28
4.8	Inovasi dan Masa Depan.....	28
BAB V HASIL ANALISIS KERANGKA KERJA DAN RINGKASAN STRATEGI		29
5.1	Kerangka Kerja VRIO	29
5.2	Analisis STP (Segmenting, Targeting, Positioning)	33
5.3	Marketing Mix (4P).....	37
5.4	Analisis PESTLE	39
5.5	Analisis Lima Kekuatan Porter	42

5.6 Analisis SWOT	44
5.7 Ringkasan Strategi	46
BAB VI REKOMENDASI DAN RENCANA IMPLEMENTASI	49
6.2 Rencana Jangka Panjang	54
6.3 Rencana Implementasi.....	56
BAB VII KESIMPULAN.....	63
DAFTAR PUSTAKA	1
LAMPIRAN.....	4

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Laju Pertumbuhan PDRB (Persen), 2020-2022.....	1
Table 3.1 Instrumen Penelitian	21
Table 5.1 Ringkasan Strategi (data diolah, 2024)	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perumdam (Profil Perumdam, 2023)	25
Gambar 4.2 Peta Distribusi PERUMDAM (Profil Perumdam, 2023)	27
Gambar 4.1 Hasil Analisa Swot (Sumber Primer, 2024).....	45
Gambar 6.1 Rekomendasi Strategi (Data Primer, 2024)	49

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di tengah dinamika ekonomi yang terus berubah, bisnis memiliki peran sentral dalam pertumbuhan dan perkembangan suatu daerah. Kota Palangkaraya, sebagai pusat ekonomi dan pemerintahan di Provinsi Kalimantan Tengah, mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir terlihat dari pertumbuhan nilai laju pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) seperti ditunjukkan tabel 1.1. Pertumbuhan penduduk yang signifikan, perkembangan infrastruktur, dan berbagai kebijakan pembangunan telah mendorong pertumbuhan sektor bisnis di kota ini.

Jenis Pengeluaran	[Seri 2010] Laju Pertumbuhan PDRB (Persen)		
	2020	2021	2022
Pengeluaran Konsumsi Rumah Tangga	-0,3	3,19	4,3
Pengeluaran Konsumsi LNPR	-3,16	5,75	4,53
Pengeluaran Konsumsi Pemerintah	-0,29	5,63	-1,95
Pembentukan Modal Tetap Bruto	-1,2	2,24	1,28
PDRB	-2,85	4,32	6,25

Table 1.1 Laju Pertumbuhan PDRB (Persen), 2020-2022

Sumber: BPS Kalteng (2024)

Namun, di balik potensi pertumbuhan yang besar, Perusahaan daerah air Minum (PERUMDAM) Kota Palangkaraya, sebagai salah satu entitas bisnis yang didirikan oleh pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat, juga dihadapkan pada berbagai tantangan yang kompleks. Seperti diungkapkan oleh Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan PERUMDAM kota Palangkaraya, Refly Puhuh, tantangan utama yang dihadapi adalah kompetisi dengan kompetitor baik langsung maupun tidak langsung, penetapan tarif berdasarkan regulasi dari PERMENDAGRI no. 21 tahun 2020 yang masih memerlukan penyesuaian, dan upaya efisiensi biaya perusahaan terkait dengan produksi dan pemeliharaan alat. Tantangan ini diharapkan dapat segera terselesaikan agar masyarakat mampu merasakan manfaat penuh dari PERUMDAM kota Palangkaraya.

Penyediaan air minum adalah upaya untuk memastikan masyarakat mendapatkan akses ke air bersih guna mendukung kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif. Sistem penyediaan air minum (SPAM) merupakan gabungan antara aspek fisik (teknis) dan non-fisik yang melibatkan infrastruktur dan fasilitas air minum (Joko, 2010). Sistem penyediaan air minum yang efektif memiliki tujuan utama: menyediakan air yang berkualitas, aman, dan sehat bagi individu dan masyarakat, memastikan pasokan air yang cukup, dan menyediakan air secara terus-menerus, mudah, dan terjangkau untuk mendukung kebersihan individu dan rumah tangga.

Faktor-faktor internal dan eksternal memainkan peran krusial dalam membentuk kondisi yang memengaruhi kinerja penjualan air minum PERUMDAM Kota Palangkaraya (Syamsuri, 2019). Secara internal, faktor seperti manajemen operasional, sistem distribusi, kualitas produk, dan efisiensi operasional menjadi sorotan utama dalam mengevaluasi kinerja perusahaan. Di sisi lain, faktor eksternal seperti perubahan tren konsumen, persaingan pasar, regulasi pemerintah, dan perubahan ekonomi nasional juga berdampak signifikan terhadap kinerja penjualan perusahaan.

Keberadaan PERUMDAM yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap penyediaan sarana dan prasarana air bersih yang berkualitas, dan memenuhi persyaratan kesehatan. Pengelolaan pelayanan air bersih untuk kebutuhan masyarakat Kota Palangka Raya dilaksanakan oleh PERUMDAM Kota Palangka Raya yang merupakan perusahaan milik pemerintah Kota Palangka Raya. Sama seperti PERUMDAM di kota-kota lain di Indonesia, PERUMDAM kota Palangka Raya juga mempunyai masalah yang sama yaitu tingkat pelayanan (coverage level) yang rendah dan tingkat kehilangan air (unaccounted water) yang tinggi. Tingkat kebocoran Perusahaan Air Minum Kota Palangka Raya berkisar antara 20-30%. Penyusunan suatu perencanaan pembangunan, kependudukan merupakan faktor penting karena pembangunan dilakukan dan ditujukan untuk kepentingan penduduk sendiri. Demikian juga dengan perencanaan air bersih, peningkatan jumlah penduduk mempengaruhi peningkatan kebutuhan fasilitas termasuk peningkatan pelayanan air bersih.

Pentingnya memahami latar belakang ini tidak hanya terbatas pada mengidentifikasi masalah, tetapi juga pada pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika pasar dan posisi PERUMDAM di dalamnya. Analisis yang kritis dan menyeluruh tentang bagaimana perusahaan merespons perubahan lingkungan eksternal dan internalnya menjadi kunci untuk merumuskan strategi bisnis yang efektif. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menjelajahi faktor-faktor tersebut secara lebih mendalam, mengidentifikasi kelemahan dan peluang, serta merumuskan rekomendasi strategis yang dapat membawa PERUMDAM Kota Palangkaraya menuju pertumbuhan yang berkelanjutan.

Rumusan masalah yang muncul dari konteks ini melibatkan pertanyaan kritis tentang bagaimana PERUMDAM kota Palangkaraya dapat menghadapi tantangan utama mengenai tarif, mengoptimalkan sumber daya yang tersedia, dan memanfaatkan peluang yang ada untuk pertumbuhan yang berkelanjutan. Dengan demikian, rumusan masalah utama melibatkan evaluasi mendalam tentang faktor-faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi kinerja perusahaan dan menyusun strategi-strategi bisnis di masa yang akan datang, serta peran dan tanggung jawab sosial PERUMDAM dalam konteks ekonomi lokal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas maka dapat ditarik rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana cara PERUMDAM untuk dapat berkompetisi dengan kompetitor?
2. Bagaimana strategi PERUMDAM untuk dapat bisa menyesuaikan dengan posisi perusahaan di industri saat ini?
3. Bagaimana mengimplementasikan strategi yang direkomendasikan ke dalam kegiatan PERUMDAM?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, tujuan penyusunan naskah akademik ini adalah:

1. Menemukan cara bagi PERUMDAM dapat berkompetisi dengan kompetitor
2. Menemukan strategi PERUMDAM untuk dapat bisa menyesuaikan dengan posisi perusahaan di industri saat ini

3. Menemukan cara untuk mengimplementasikan strategi yang direkomendasikan ke dalam kegiatan PERUMDAM

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan solusi bagi PERUMDAM dapat berkompetisi dengan kompetitor.
2. Memberikan strategi PERUMDAM untuk dapat bisa menyesuaikan dengan posisi perusahaan di industri saat ini
3. Memberikan solusi untuk mengimplementasikan strategi yang direkomendasikan ke dalam kegiatan PERUMDAM

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Strategi

Istilah Strategi berasal dari bahasa Yunani *strategia* (*Stratos = militer dan ag = pemimpin*), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Menurut Wheelen dan Hunger dalam Akdon (2011:6) strategi adalah serangkaian dari pada keputusan manajerial dan kegiatan-kegiatan yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang. Kegiatan yang dimaksud berupa perumusan dan perencanaan strategik pelaksanaan implementasi dan evaluasi. Selanjutnya Hariadi, Bambang (2005) mengemukakan bahwa strategi didasarkan pada misi yang telah ditetapkan untuk menuju visi atau gambaran perubahan yang diinginkan. Dari beberapa definisi strategi menurut para pakar peneliti di atas maka tim peneliti menyimpulkan bahwa strategi merupakan tindakan yang terintegrasi dan terkoordinasi yang disusun oleh manajemen perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Penyusunan strategi dapat dibentuk oleh beberapa proses yang dimana setiap proses mempunyai tahap penting yang tidak bisa diabaikan, tahap-tahap tersebut yaitu :

1. Mengembangkan visi yang strategis : sebelum membuat strategi, perusahaan perlu memperjelas visi yang ingin dicapai perusahaan.
2. Proses pengumpulan dan analisis informasi : setelah visi terbentuk, selanjutnya mengumpulkan informasi sebanyak mungkin tentang permasalahan saat ini sehingga menjadi bahan penting dalam tahap perencanaan.
3. Merancang Strategi : Hasil dari analisis strategi yang didapatkan, barulah merancang bentuk strategi yang sesuai dengan tujuan visi sebelumnya.
4. Menjalankan Strategi : Kemudian menjalankan strategi yang telah disusun dengan memantau setiap progres dari masing-masing bidang.
5. Evaluasi : yaitu menilai seluruh progres yang telah dijalankan. Rencana strategi yang dibuat menjadi tolak ukur keberhasilan program.

2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai kegiatan seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah

satu tugas dan fungsi administrasi negara. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu mengurus apa yang diperlukan orang lain. Selanjutnya menurut Monir dalam Harbani Pasolong (2013:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung sedangkan menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak dapat diraba yang bisa dirasakan disebabkan adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari beberapa defenisi yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan untuk menciptakan tujuan dalam perusahaan. pelayanan yang yang baik akan menjadikan pelanggan betah, setia, sehingga membeli produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tentunya semankin meningkatnya pelanggan yang setia kepada perusahaan maka akan mendatangkan keuntungan yang maksimal.

2.3 Indikator Strategi Pelayanan

Menurut teori Fandi Tjiptono (2009) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dapat diukur melalui enam aspek strategi pelayanan sebagai berikut:

2.1.1 Strategi Relationship Marketing

Merupakan strategi yang aktif stransaksi dan berkelanjutan antara penjual dan pembeli. Dengan kata lain di jalin suatu hubungan dengan pelanggan secara terus-menerus sehingga akan menimbulkan kesetiaan pelanggan dan tercipta bisnis ulangan (*repeatbusiness*). Agar relationship marketing dapat diimplementasikan, maka perlu dibentuk *customer database*

dan *frequency marketing*. Dengan menyusun data-data pelanggan dan memberi bentuk penghargaan kepada pelanggan yang berkunjung akan membantu untuk meningkatkan kesetiaan pelanggan yang loyalitas terhadap produk yang di jual.

2.1.2 Strategi Superior Customer Service

Merupakan suatu penawaran pelayanan yang lebih baik dari pesaing. Hal ini tentu saja membutuhkan dana yang besar, kemampuan ekstra dari sumber daya manusia dan usaha yang maksimal agar dapat terciptanya suatu pelayanan yang superior. Perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang lebih unggul akan meraih laba dan tingkat pertumbuhan yang lebih besar dan juga dapat menciptakan brand yang menarik perhatian pelanggan. Sehingga perusahaan dapat dengan mudah memperoleh simpatik dari pelanggan untuk terus membeli produk dan jasanya.

2.1.3 Strategi Unconditional Service Guarantees

Merupakan strategi yang menfokuskan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada akhirnya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. suatu produk yang baik harus memenuhi kriteria diantaranya realitis, sederhana mudah dipahami, mudah diperoleh, tidak membebani pelanggan dengan syarat-syarat yang berlebihan, terpercaya, fokus pada kebutuhan pelanggan, dan bertanggungjawab dengan standar kinerja yang jelas.

2.1.4 Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien

Strategi penanganan keluhan yang efisien akan memberikan peluang untuk membuat pelanggan puas dan bahkan menjadi pelanggan loyal yang abadi. Pelanggan akan merasa senang jika kebutuhan dan keluhan mereka diperhatikan. Dalam hal ini terdapat empat aspek penting penanganan keluhan yaitu empati terhadap pelanggan yaitu dengan memperhatikan kebutuhan yang paling disukai pelanggan, ramah kepada pelanggan, kecepatan dalam penanganan keluhan dan kemudahan konsumen dalam

menghubungi perusahaan.

2.1.5 Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Kinerja berarti prestasi kerja atau skill sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Dimana kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program atau kebijakan dalam mewujudkan impian, sasaran, tujuan, dan visi misi perusahaan. Strategi ini dapat dilakukan dari suatu upaya seperti pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara kesinambungan, memberikan pendidikan, pelatihan, komunikasi kepada pihak manajemen dan karyawan, sehingga dapat terciptanya karyawan yang berpotensi untuk memberi kemampuan memuaskan kepada pelanggan sesuai dengan visi misi perusahaan.

2.1.6 Strategi Quality Function Development

Merupakan praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, konsep ini berusaha mewujudkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Strategi *quality function development (QFD)* adalah salah satu upaya untuk mewujudkan kepuasan kepada pelanggan. Metode ini digunakan untuk melakukan antisipasi, menentukan prioritas, hingga menggabungkan kebutuhan serta keinginan pelanggan. Dengan begitu, perusahaan dapat menghasilkan produk yang benar-benar sesuai dengan ekspektasi pelanggan sehingga lebih besar peluang produk untuk diterima oleh pasar.

2.4 Teori Pemasaran

Pemasaran telah menjadi aspek sentral dari kegiatan bisnis di zaman kontemporer, memunculkan pengembangan teori yang mendalam dari para pakar dalam bidang ini. Mulai dari pandangan Philip Kotler mengenai penciptaan nilai bagi pelanggan hingga gagasan tentang posisi yang diperkenalkan oleh Al Ries dan Jack Trout, setiap ahli telah memberikan kontribusi yang berarti dalam memperkaya pemahaman kita tentang pemasaran. Kotler, sebagai tokoh ikon dalam ranah pemasaran, menekankan pentingnya membangun nilai bagi pelanggan sebagai fokus utama dari kegiatan pemasaran. Baginya, esensi dari pemasaran

adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan lebih baik daripada pesaing. Dalam analisisnya, Kotler (2016) menjelaskan bahwa menciptakan nilai bagi pelanggan memerlukan pemahaman mendalam tentang kebutuhan, keinginan, dan perilaku pelanggan.

Seth Godin (2003) membawa konsep inovatif dalam pemasaran yang menitikberatkan pada pembangunan hubungan dan penyampaian pesan yang signifikan. Ia menyoroti pentingnya menjadi luar biasa dan unik dalam lingkungan pasar yang sibuk. Godin (2003) menegaskan bahwa pemasaran modern tidak lagi hanya berfokus pada produk atau layanan, melainkan lebih pada cerita yang menginspirasi dan pembangunan komunitas.

Ries, A., & Trout, J. (2000) terkenal dengan konsep posisi dalam pemasaran, yang menegaskan bahwa memiliki posisi yang jelas dalam pikiran pelanggan sangatlah penting. Dalam karya mereka, mereka menjelaskan bahwa posisi yang kuat dalam pikiran pelanggan dapat membawa keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

2.5 Analisa STP

Segmentasi melibatkan pembagian pasar menjadi kelompok-kelompok konsumen yang berbeda yang memiliki kebutuhan, karakteristik, atau perilaku yang serupa. Kotler (2016) membahas berbagai pendekatan segmentasi, termasuk demografis, psikografis, perilaku, dan segmentasi geografis. Setiap pendekatan memberikan wawasan tentang berbagai aspek perilaku dan preferensi konsumen. Sebagai contoh, segmentasi demografis berfokus pada variabel seperti usia, jenis kelamin, pendapatan, dan pendidikan, sedangkan segmentasi psikografis mempertimbangkan gaya hidup, nilai-nilai, sikap, dan sifat kepribadian. Kotler menekankan pentingnya mengidentifikasi segmen yang dapat dilakukan dan bermakna, memastikan bahwa mereka dapat diukur, diakses, substansial, dan responsif terhadap upaya pemasaran.

Targeting adalah proses pemilihan satu atau lebih segmen untuk difokuskan dan alokasi sumber daya ke arahnya. Kotler (2016) menguraikan berbagai strategi penargetan, termasuk penargetan tidak terdiferensiasi, diferensiasi, terkonsentrasi, dan mikropemasaran. Penargetan tidak terdiferensiasi melibatkan penargetan

seluruh pasar dengan satu campuran pemasaran, cocok untuk pasar homogen. Penargetan diferensiasi menargetkan beberapa segmen dengan strategi pemasaran yang disesuaikan untuk masing-masing, sementara penargetan terkonsentrasi berfokus pada satu segmen tertentu. Mikropemasaran menargetkan konsumen individu atau segmen kecil dengan pesan pemasaran yang dipersonalisasi, memanfaatkan wawasan berbasis data dan teknologi. Kotler menekankan pentingnya mengevaluasi daya tarik segmen dan kemampuan perusahaan saat memilih segmen target, mempertimbangkan faktor seperti ukuran pasar, potensi pertumbuhan, dan intensitas persaingan.

Positioning melibatkan penciptaan persepsi yang berbeda dan menguntungkan tentang merek di benak konsumen target relatif terhadap pesaing. Kotler (2016) membahas beberapa strategi positioning, termasuk atribut, manfaat, penggunaan/aplikasi, dan positioning pengguna. Positioning atribut menekankan fitur atau kualitas produk tertentu, sedangkan positioning manfaat fokus pada manfaat unik atau proposisi nilai. Positioning penggunaan/aplikasi menyoroti bagaimana merek digunakan atau diterapkan dalam situasi tertentu, dan positioning pengguna menghubungkan merek dengan jenis pengguna atau audiens target tertentu. Kotler menekankan pentingnya positioning yang konsisten di semua titik sentuhan pemasaran, memastikan pesan yang jelas, menggugah yang resonan dengan konsumen target, dan memperkuat proposisi nilai unik merek. Positioning yang efektif penting untuk membangun ekuitas merek yang kuat dan keunggulan kompetitif di pasar.

2.6 Analisis VRIO

Rothaermel (2017) membahas kerangka kerja VRIO sebagai alat untuk menilai sumber daya dan kemampuan internal suatu perusahaan. Analisis VRIO mengevaluasi apakah sumber daya atau kemampuan tersebut Berharga, Langka, Sulit Ditiru, dan Didukung secara organisasional, yang merupakan atribut kunci untuk mencapai keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Berikut adalah pembahasan tentang apa yang mungkin dicakup oleh buku tersebut mengenai analisis VRIO:

- **Berharga:** Sumber daya atau kemampuan harus memberikan nilai tambah bagi

perusahaan dengan memungkinkannya untuk mengeksploitasi peluang atau mengatasi ancaman dalam lingkungan eksternal. Rothaermel kemungkinan menekankan pentingnya mengidentifikasi sumber daya dan kemampuan yang berkontribusi secara signifikan terhadap keunggulan bersaing atau kinerja perusahaan.

- **Langka:** Sumber daya atau kemampuan yang langka adalah yang dimiliki oleh sedikit, jika ada, pesaing. Bagian ini membahas pentingnya kelangkaan dalam menciptakan keunggulan bersaing karena sumber daya yang umum atau mudah diperoleh tidak mungkin memberikan superioritas yang berkelanjutan.
- **Sulit Ditiru (atau Ketidakbisaan Ditiru):** Ketidakbisaan ditiru mengacu pada kesulitan bagi pesaing untuk meniru atau mereplikasi sumber daya atau kemampuan tersebut. Bagian ini mengeksplorasi berbagai faktor yang menyumbang pada ketidakbisaan ditiru, seperti perlindungan properti intelektual, kondisi sejarah yang unik, hubungan sosial yang kompleks, atau ketidakjelasan kausal.
- **Didukung secara Organisasi:** Bahkan jika sebuah sumber daya atau kemampuan berharga, langka, dan sulit ditiru, harus didukung oleh struktur, sistem, dan proses organisasi untuk memanfaatkan potensinya sepenuhnya. Bagian ini membahas pentingnya menyelaraskan rutinitas organisasi, budaya, dan insentif dengan sumber daya dan kemampuan yang berharga untuk memastikan bahwa mereka dimanfaatkan secara efektif untuk keunggulan bersaing.

Dengan melakukan analisis VRIO, perusahaan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan mereka dan mengutamakan alokasi sumber daya dan inisiatif strategis secara sesuai. Kerangka kerja ini membantu perusahaan fokus pada memanfaatkan keunggulan unik mereka sambil juga mengatasi area di mana mereka mungkin berada dalam posisi kelemahan bersaing.

2.7 Bauran Pemasaran

Bauran pemasaran, sebagai kerangka konseptual yang krusial dalam dunia

pemasaran, membimbing praktisi dalam merancang strategi yang efektif dalam memasarkan produk atau layanan mereka. Dari konsep 4P yang diperkenalkan oleh Jerome McCarthy hingga kontribusi Philip Kotler dalam memperluas cakupan, setiap ahli telah memberikan wawasan yang berharga dalam memperkaya pemahaman kita tentang bauran pemasaran. McCarthy (1960) memperkenalkan konsep 4P yang terdiri dari Product (Produk), Price (Harga), Place (Tempat), dan Promotion (Promosi). Baginya, setiap elemen ini adalah faktor kunci yang harus dipertimbangkan oleh pemasar dalam merancang strategi yang efektif.

Philip Kotler kemudian melengkapi konsep McCarthy dengan menambahkan tiga elemen baru: People, Process, dan Physical Evidence. Kotler menjelaskan bahwa faktor-faktor ini juga penting dalam menciptakan nilai bagi pelanggan dan membedakan produk atau layanan dari pesaing. Dari perspektif konsep klasik 4P hingga ekspansi yang lebih modern seperti 7P dari Philip Kotler, sumbangan dari para ahli pemasaran terkemuka telah membentuk pemahaman yang komprehensif tentang bauran pemasaran. Meskipun pendekatan mereka berbeda, pemahaman tentang keempat elemen kunci yang diungkapkan oleh McCarthy tetap menjadi landasan bagi strategi pemasaran yang berhasil.

Dalam kerangka bauran pemasaran, elemen-elemen kunci seperti produk, harga, tempat, dan promosi menjadi fokus utama. Produk, sebagai elemen pertama, adalah inti dari nilai yang ditawarkan kepada pelanggan. Pentingnya memahami kebutuhan pelanggan dan diferensiasi produk dalam pasar yang kompetitif sangatlah ditekankan. Harga, sebagai elemen kedua, menandai nilai dari produk atau layanan tersebut. Penetapan harga yang tepat, sesuai dengan nilai yang diberikan kepada pelanggan, merupakan hal yang penting.

Tempat atau lokasi, sebagai elemen ketiga, menyoroti saluran distribusi atau jalur yang digunakan untuk menyampaikan produk atau layanan kepada pelanggan. Pentingnya ketersediaan produk atau layanan di tempat-tempat yang mudah diakses oleh pelanggan ditekankan untuk mempermudah proses pembelian dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Promosi, sebagai elemen keempat, melibatkan berbagai aktivitas komunikasi pemasaran yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, pemahaman, dan pengaruh terhadap pembelian produk atau layanan.

Pemahaman yang mendalam tentang karakteristik setiap elemen promosi,

seperti periklanan, promosi penjualan, penjualan personal, publisitas, dan pemasaran langsung, menjadi kunci dalam penggunaannya secara efektif dan efisien. Dengan memahami dan menerapkan konsep-konsep ini, praktisi pemasaran dapat merancang strategi yang lebih holistik dan responsif terhadap perubahan dalam lingkungan pemasaran.

2.8 PESTEL

Rothaermel (2017) menilai analisis PESTLE memiliki signifikansi sebagai alat strategis untuk menilai faktor eksternal yang dapat memengaruhi kinerja organisasi dan keputusan strategisnya. Analisis PESTLE adalah kerangka kerja yang digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor makro-lingkungan eksternal yang memengaruhi bisnis atau industri. Ini meliputi faktor-faktor Politik, Ekonomi, Sosial-budaya, Teknologi, Hukum, dan Lingkungan. Rothaermel mungkin menekankan pentingnya secara sistematis memeriksa setiap faktor ini untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang konteks lebih luas di mana sebuah perusahaan beroperasi.

Faktor Politik: Ini mencakup pengaruh kebijakan pemerintah, regulasi, dan stabilitas politik terhadap operasi bisnis. Didalamnya dibahas bagaimana perubahan kepemimpinan pemerintah, kebijakan perdagangan, perpajakan, atau regulasi dapat memengaruhi industri secara berbeda dan memerlukan tanggapan strategis dari perusahaan.

Faktor Ekonomi: Faktor ekonomi meliputi indikator makroekonomi seperti pertumbuhan ekonomi, tingkat inflasi, nilai tukar mata uang, dan tingkat suku bunga. Rothaermel menyoroti bagaimana tren ekonomi dan fluktuasi dapat memengaruhi daya beli konsumen, permintaan produk atau layanan, dan kondisi pasar secara keseluruhan, sehingga membentuk keputusan strategis terkait harga, investasi, dan ekspansi.

Faktor Sosial-budaya: Ini merujuk pada nilai-nilai masyarakat, demografi, gaya hidup, dan norma budaya yang memengaruhi perilaku dan preferensi konsumen. Bagian ini membahas bagaimana perubahan demografi, sikap sosial, atau tren gaya hidup dapat menciptakan peluang atau ancaman bagi bisnis, memerlukan adaptasi dalam strategi pemasaran, penawaran produk, atau

pengalaman pelanggan.

Faktor Teknologi: Faktor teknologi mencakup kemajuan teknologi dan dampaknya pada industri dan pasar. Rothaermel menjelajahi bagaimana teknologi yang mengganggu, digitalisasi, otomatisasi, dan inovasi dapat mengubah model bisnis, menciptakan pasar baru, atau membuat produk atau proses yang ada usang, memerlukan investasi strategis dalam riset dan pengembangan atau inisiatif transformasi digital.

Faktor Hukum: Faktor hukum melibatkan undang-undang, regulasi, dan kerangka hukum yang mengatur kegiatan bisnis, seperti hukum ketenagakerjaan, hak kekayaan intelektual, dan regulasi lingkungan. Bagian ini membahas bagaimana kepatuhan terhadap persyaratan hukum, perubahan dalam legislasi, atau perselisihan hukum dapat memengaruhi operasi bisnis, manajemen risiko, dan posisi kompetitif.

Faktor Lingkungan: Faktor lingkungan berkaitan dengan kekhawatiran ekologis dan lingkungan, termasuk perubahan iklim, praktik keberlanjutan, dan ketersediaan sumber daya. Rothaermel menyoroti pentingnya keberlanjutan lingkungan, tanggung jawab sosial perusahaan, dan inisiatif hijau dalam membentuk persepsi konsumen, persyaratan regulasi, dan standar industri, sehingga memengaruhi keputusan strategis terkait desain produk, manajemen rantai pasokan, dan tata kelola perusahaan.

Dengan melakukan analisis PESTLE, perusahaan dapat secara sistematis menilai faktor eksternal yang membentuk lingkungan operasional mereka dan mengantisipasi peluang dan ancaman potensial. Analisis ini memberikan informasi bagi pengambilan keputusan strategis, membantu perusahaan mengembangkan strategi proaktif yang memanfaatkan peluang dan mengatasi risiko dalam lanskap eksternal yang berubah dengan cepat.

2.9 Analisis Lima Kekuatan

Analisis Lima Kekuatan, sebuah kerangka kerja yang diperkenalkan oleh Porter (2008) berfungsi sebagai pijakan dalam teori dan praktik manajemen strategis. Alat analisis ini menawarkan pendekatan sistematis untuk menilai dinamika kompetitif dalam suatu industri, memungkinkan perusahaan untuk

memahami sumber-sumber keunggulan kompetitif dan mengantisipasi pergeseran profitabilitas industri. Dengan memeriksa lima kekuatan kunci, yaitu kekuatan tawar-menawar pemasok, kekuatan tawar-menawar pembeli, ancaman dari pesaing baru, ancaman pengganti, dan intensitas persaingan di antara pesaing yang sudah ada, perusahaan dapat mengidentifikasi peluang dan ancaman strategis, membimbing proses pengambilan keputusan mereka.

Pada intinya, Analisis Lima Kekuatan berakar pada ekonomi organisasi industri, yang menekankan paradigma struktur-perilaku-kinerja. Dengan menggambar dari prinsip-prinsip ekonomi, kerangka kerja ini menyatakan bahwa struktur industri mempengaruhi perilaku perusahaan, yang pada gilirannya menentukan hasil kinerja. Dengan menganalisis faktor-faktor penentu kompetitivitas industri, seperti hambatan masuk, dinamika kekuatan tawar-menawar, dan ketersediaan pengganti, perusahaan dapat mengembangkan strategi untuk meningkatkan posisi kompetitif mereka dan menjaga profitabilitas dari waktu ke waktu.

2.9.1 Komponen-Komponen Analisis Lima Kekuatan:

1. Kekuatan Tawar-Menawar Pemasok:

Komponen ini menilai sejauh mana pemasok dapat mempengaruhi harga dan kualitas input. Pemasok dengan kekuatan pasar yang signifikan dapat memberlakukan harga lebih tinggi atau kendala pasokan, yang mengurangi profitabilitas perusahaan. Faktor-faktor seperti konsentrasi pemasok, biaya peralihan, dan diferensiasi input mempengaruhi kekuatan tawar-menawar pemasok.

2. Kekuatan Tawar-Menawar Pembeli:

Kekuatan pembeli menguji pengaruh pelanggan atas harga dan syarat pembelian. Kekuatan pembeli yang kuat dapat memaksa perusahaan untuk menurunkan harga atau meningkatkan kualitas produk untuk tetap kompetitif. Tingkat kekuatan pembeli dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti konsentrasi pembeli, biaya peralihan, dan

ketersediaan produk pengganti.

3. Ancaman dari Pesaing Baru:

Ancaman dari pesaing baru mengevaluasi seberapa mudahnya perusahaan baru dapat masuk ke industri dan bersaing dengan pemain yang sudah ada. Hambatan masuk yang tinggi, seperti persyaratan modal, ekonomi skala, dan hambatan regulasi, menahan pesaing baru dan mempertahankan posisi pasar dan profitabilitas pemain yang sudah ada.

4. Ancaman Pengganti:

Pengganti merujuk pada produk atau layanan alternatif yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang sama seperti yang ditawarkan dalam industri. Ancaman pengganti melemahkan profitabilitas industri dengan mengalihkan permintaan dari produk atau layanan inti. Faktor-faktor seperti pertukaran harga-kinerja, biaya peralihan, dan ketersediaan barang pelengkap mempengaruhi ancaman pengganti.

5. Intensitas Persaingan di Antara Pesaing yang Sudah Ada:

Persaingan di antara pesaing yang sudah ada mengevaluasi tingkat persaingan dalam industri. Persaingan yang intens, ditandai dengan perang harga, diferensiasi produk, dan tindakan strategis, dapat menggerus profitabilitas dan membatasi kemampuan perusahaan untuk menangkap nilai. Konsentrasi industri, diferensiasi produk, dan hambatan keluar membentuk intensitas persaingan di antara pesaing.

Analisis Lima Kekuatan menyediakan kerangka kerja komprehensif untuk memahami dinamika kompetitif dalam suatu industri, memungkinkan perusahaan untuk membuat keputusan strategis yang terinformasi. Dengan menilai secara sistematis kekuatan tawar-menawar pemasok dan pembeli, ancaman dari pesaing baru dan pengganti, serta intensitas persaingan di antara pesaing yang sudah ada,

perusahaan dapat mengidentifikasi sumber-sumber keunggulan kompetitif dan merumuskan strategi untuk menjaga profitabilitas dari waktu ke waktu. Sebagai alat dasar dalam manajemen strategis, Analisis Lima Kekuatan terus menjadi instrumen penting dalam membimbing inisiatif strategis perusahaan dan menavigasi lingkungan bisnis yang dinamis.

2.10 Analisa SWOT

Dalam Rothaermel (2017), analisis SWOT berfungsi sebagai alat dasar untuk menilai baik kekuatan dan kelemahan internal maupun peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi oleh sebuah organisasi.

Analisis SWOT adalah alat perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi Kekuatan (Strengths), Kelemahan (Weaknesses), Peluang (Opportunities), dan Ancaman (Threats) yang relevan bagi sebuah bisnis atau proyek (Rothaermel, F. T., 2017), mungkin menekankan kegunaannya dalam menyediakan kerangka kerja terstruktur untuk menilai faktor-faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan strategis.

1. Kekuatan: Faktor internal yang memberikan keunggulan kompetitif atau kemampuan unik bagi sebuah organisasi. Ini bisa meliputi aset-aset konkret seperti sumber daya keuangan, teknologi, atau pengetahuan properti, serta aset-aset abstrak seperti reputasi merek, tenaga kerja terampil, atau budaya organisasi. Buku tersebut mungkin membahas bagaimana mengidentifikasi dan memanfaatkan kekuatan dapat membantu organisasi membedakan diri di pasar dan memanfaatkan peluang.
2. Kelemahan: Faktor internal yang menempatkan sebuah organisasi pada kekurangan dibandingkan pesaing atau menghambat kemampuannya untuk mencapai tujuan. Kelemahan dapat meliputi kekurangan dalam sumber daya, keterampilan, proses, atau infrastruktur. Rothaermel mungkin menekankan pentingnya mengakui dan mengatasi kelemahan untuk mengurangi risiko dan meningkatkan kinerja organisasi.
3. Peluang: Faktor eksternal yang berpotensi memberikan manfaat bagi sebuah organisasi jika dimanfaatkan secara efektif. Peluang muncul dari perubahan di

pasar, tren industri, kemajuan teknologi, atau kebutuhan dan preferensi konsumen yang muncul. Buku tersebut mungkin mengeksplorasi bagaimana mengidentifikasi dan memanfaatkan peluang dapat mendorong pertumbuhan, inovasi, dan keunggulan kompetitif bagi organisasi.

4. Ancaman: Faktor eksternal yang dapat menimbulkan tantangan atau risiko terhadap kinerja atau kelangsungan hidup sebuah organisasi. Ancaman dapat berasal dari pesaing, perubahan dalam regulasi, penurunan ekonomi, teknologi yang mengganggu, atau faktor lingkungan lainnya. Rothaermel mungkin membahas pentingnya mengantisipasi dan mengurangi ancaman untuk melindungi terhadap dampak negatif potensial pada organisasi.

Dengan melakukan analisis SWOT, perusahaan dapat memperoleh wawasan tentang posisi mereka saat ini di pasar, mengidentifikasi tantangan dan peluang strategis, dan mengembangkan strategi untuk memanfaatkan kekuatan, mengatasi kelemahan, memanfaatkan peluang, dan mengurangi ancaman. Analisis ini berfungsi sebagai langkah dasar dalam proses perencanaan strategis, memberikan informasi untuk pengembangan dan implementasi strategi yang efektif untuk mencapai tujuan organisasi dan menjaga keunggulan kompetitif dari waktu ke waktu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif analitis, sebab penelitian ini berusaha menjelaskan suatu realita atau fakta sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran subjektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Hal ini sesuai dengan jenis penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai bentuk Strategi PERUMDAM Kota Palangka Raya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dan bagaimana persepsi masyarakat dalam mengutarakan kepuasannya terhadap perusahaan. maka bentuk penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif adalah jenis penelitian yang sesuai digunakan dalam penelitian ini dimana suatu objek akan dipaparkan, diterangkan, digambarkan dengan seakurat mungkin.

Jenis penelitian kualitatif yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah studi kasus. Menurut Creswell (2016) studi kasus merupakan studi yang mengeksplorasi suatu kasus secara mendalam, mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan.

3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, menurut Sugiyono (2019:296) menyatakan bahwa:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung tidak melalui media perantara. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, dan observasi. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer adalah dengan cara wawancara dan observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh penulis secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti,

cacatan atau laporan historis yang di peroleh dan dicatat oleh pihak lain.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan metode yang digunakan, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif sehingga ada tiga teknik pengumpulan data yang dilakukan.

3. Observasi

Menurut Sugiyono (2019:297) menyatakan para ilmuwan dapat berkerja berdasarkan fakta tentang dunia yang real sesuai dengan kenyataan serta natural dari hasil obsevasi yang telah dilakukan. Adapun penelitian menggunakan jenis observasi deskriptif, yaitu observasi yang dilakukan secara penjelajahan dan menyeluruh dengan mendatangi langsung tempat lokasi penelitian, bertemu dan berinteraksi dengan subjek penelitian untuk dapat mengetahui jalannya pelayanan di PERUMDAM Kota Palangka Raya. Semua data ditulis dan direkam, oleh karena itu hasil observasi ini disimpulkan dengan keadaan belum tertera rapi (Sugiono 2018:230).

4. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, dimana peneliti mendengarkan dengan teliti dan juga melakukan pencatatan yang telah dikemukakan atau disampaikan oleh narasumber (Sugiyono, 2018:233). Dalam sesi wawancara peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan judul kepada narasumber yang dianggap mengerti mengenai permasalahan yang diteliti sehingga menghasilkan sebuah data yang bisa di pertanggungjawabkan di dalam tulisan ini.

5. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu catatan peristiwa yang terjadi dimasa lampau dan di abadikan dalam bentuk tulisan, gambar maupun bentuk dokumen lainnya. Dokumentasi berupa gambar adalah foto, lukisan sketa, gambar hidup dan lainnya. Sedangkan dokumentasi berbentuk karya adalah patung, film, gambar dan lainnya (Sugiyono, 2018:240).

3.4 Teknik Penentuan Informan

Pada penelitia ini tim peneliti merujuk pada teknik pengambilan informan

menurut Sugiono (2016:300) penentuan informan dipilih secara purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan tertentu yang dimaksud adalah memilih sumber data atau orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan. mencermati teknik tersebut, maka dalam penelitian ini penulis memilih beberapa informan berdasarkan kriteria, di antaranya:

	Informan	Jumlah
		Orang
		Orang
		Orang

Table 3.1 2Instrumen Penelitian

Instrument penelitian kualitatif dalam penelitian ini merujuk pada pendapat menurut Sugiyono (2016:305) yaitu peneliti itu sendiri. Hal ini seorang peneliti menjadi alat untuk merekam informasi selama berlangsungnya penelitian dengan cara turun langsung kelapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Apabila fokus penelitian menjadi jelas maka data dapat dikembangkan oleh instrument dalam penelitian serta diharapkan dapat melengkapi data. Intrumen yang digunakan adalah pedoman saat wawancara dan observasi.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009:55), analisis data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Langkah selanjutnya peneliti menganalisis data-data dalam penelitian ini dengan menggunakan beberapa tahap yaitu:

3.5.1 Reduksi Data

Reduksi merupakan kegiatan penyeleksian, pemilihan terhadap data-data mentah yang diperoleh melalui catatan-catatan yang tertulis secara abstrak ketika melakukan observasi di lapangan. Reduksi ini dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung.

3.5.2 Penyajian Data

Penyajian data dapat dikatakan sebagai suatu proses pengolahan informasi secara sistematis guna mendapatkan kesimpulan akhir sebagai sebuah temuan atau hasil penelitian. Dalam penelitian ini adalah data yang berupa kata-kata atau kalimat yang berkesinambungan dengan permasalahan topik pembahasan pada penelitian. Sehingga data yang terkaji membentuk sekumpulan informasi yang disusun secara logis, serta menggambarkan untuk dapat menarik kesimpulan.

3.5.3 Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir setelah reduksi data dan penyajian data adalah penarikan kesimpulan. Proses ini dilakukan dengan berdasarkan kepada hasil analisis data baik yang berasal dari tulisan, catatan observasi, dokumentasi dan wawancara sehingga mendapat informasi yang valid yang di ambil sebagai kesimpulan penelitian.

3.6 Uji Kredibilitas Data

Dalam penelitian ini uji keabsahan data dilakukan melalui dua cara yaitu Triangulasi dan Member Check.

3.6.1 Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Ada tiga cara triangulasi dalam keabsahan data yaitu triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data, dan triangulasi waktu (Sugiyono 2017:73). Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber.

Menurut Sugiyono (2017) triangulasi sumber dalam keabsahan data dapat dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dimana setiap data yang diperoleh dari subjek akan saling dikoreksi

melalui triangulasi sumber untuk memperoleh data yang kredibel.

3.6.2 Member Check

Sugiyono (2017:193) menyatakan member check adalah proses pengecekan data yang diberikan dari pemberi data. Tujuannya untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan pemberi data.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Kota Palangka Raya. Adapun penelitian ini diadakan pada tanggal 22 April 2024 sampai dengan 07 Juni 2024. Dalam upaya pengumpulan data dan pengolahan data dalam penelitian ini memerlukan proses waktu dan tahap- tahap tertentu.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUMDAM KOTA PALANGKARAYA

4.1 Sejarah Pelayanan dan Transformasi

PERUMDAM Palangka Raya, yang dahulu dikenal sebagai PDAM Kota Palangka Raya, merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berperan vital dalam penyediaan air bersih di Kota Palangka Raya. Pembentukan perusahaan ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Kotamadya Daerah Tingkat II Palangka Raya Nomor 1 Tahun 1986. Namun, perjalanan pelayanan air minum di Palangka Raya dimulai jauh sebelum itu, pada era 1960-an, saat pengelolaan air minum dilakukan oleh Saluran Air Minum (SAM) di bawah Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah. Pada masa itu, kapasitas pelayanan masih sangat terbatas, hanya mencapai 15 liter per detik.

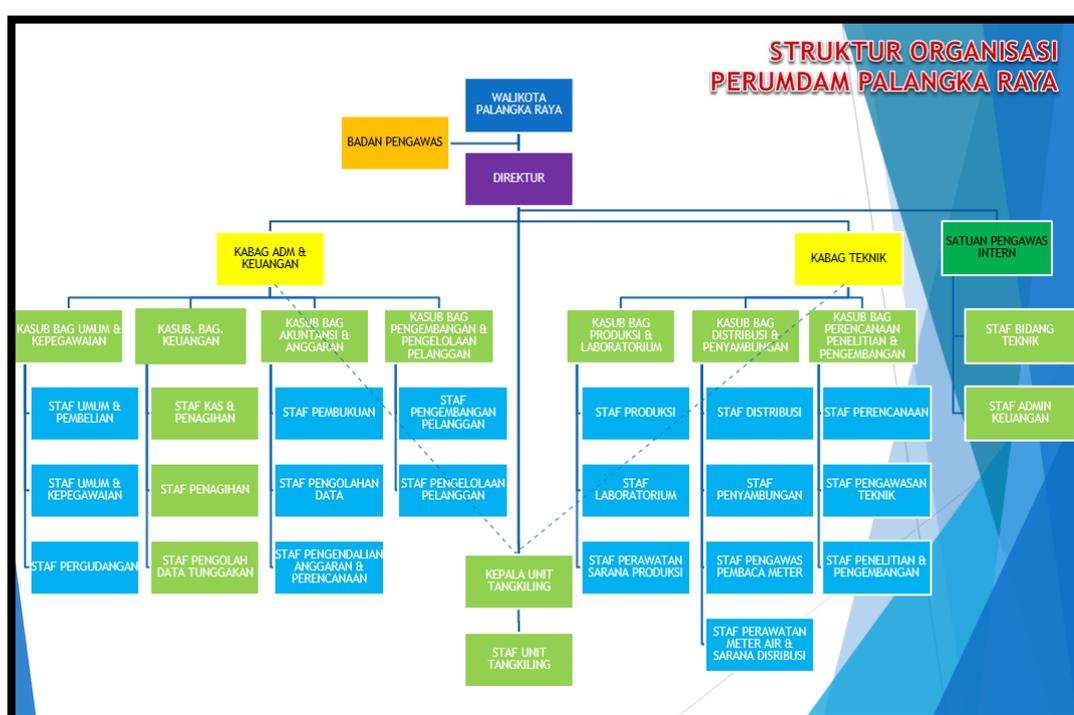
Titik balik penting terjadi pada tanggal 23 April 1988 ketika pengelolaan air minum diserahkan kepada Walikota Palangka Raya, yang kemudian mendirikan PDAM Kota Palangka Raya. Transformasi besar lainnya terjadi pada tahun 2020, dengan perubahan nama resmi menjadi PERUMDAM Palangka Raya berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2020. Transformasi ini tidak hanya merubah nama tetapi juga membawa semangat baru dalam manajemen dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

4.2 Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Perusahaan

PERUMDAM Palangka Raya mengemban visi untuk menjadi penyedia layanan air minum yang sehat dan prima bagi seluruh masyarakat Kota Palangka Raya. Untuk mewujudkan visi ini, PERUMDAM berkomitmen menjalankan misi yang berfokus pada peningkatan kinerja perusahaan di berbagai aspek, termasuk teknis, keuangan, dan administrasi. Nilai-nilai perusahaan yang dipegang teguh adalah profesionalisme, integritas, dan pelayanan prima, yang menjadi dasar dalam setiap aktivitas operasional dan layanan kepada pelanggan.

4.3 Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Seiring dengan perkembangan dan tantangan yang dihadapi, PERUMDAM Palangka Raya telah menyesuaikan struktur organisasinya sesuai dengan KEPMENOTDA Nomor 8 Tahun 2000 tentang Sistem Akuntansi PDAM dan Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 35 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja. Struktur organisasi PERUMDAM adalah tipe A, yang dipimpin oleh seorang Direktur dengan dukungan dari dua Kepala Bagian. Hingga tahun 2023, PERUMDAM memiliki 71 karyawan yang terdiri dari satu Direktur, 63 karyawan tetap, dan tujuh calon pegawai.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perumdam (Profil Perumdam, 2023)

Tingkat pendidikan karyawan PERUMDAM menunjukkan keberagaman dengan mayoritas berpendidikan SLTA, serta beberapa yang memiliki gelar sarjana dan magister. Kendati jumlah tenaga kerja cukup, tingkat profesionalisme masih perlu ditingkatkan untuk menghadapi dinamika dan tuntutan pelayanan air minum yang semakin kompleks. Pengembangan kapasitas sumber daya manusia menjadi fokus penting untuk memastikan setiap karyawan dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap kemajuan perusahaan.

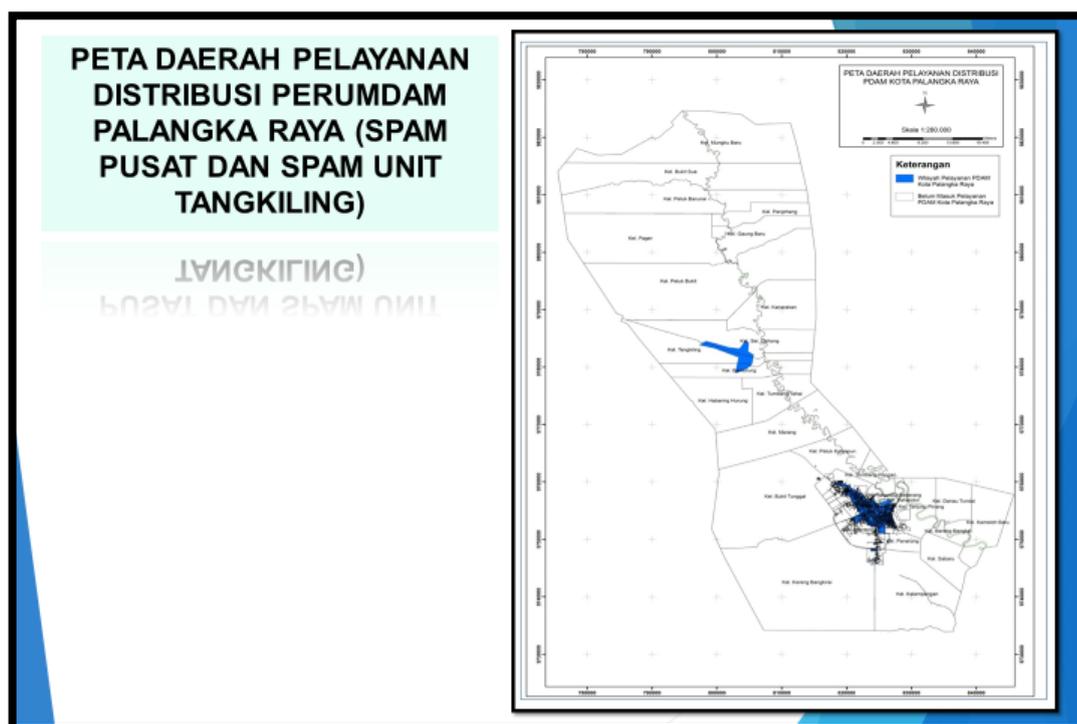
4.4 Kapasitas Produksi dan Teknologi Pengolahan

PERUMDAM Palangka Raya mengoperasikan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Pusat dengan kapasitas terpasang sebesar 255 liter per detik. Sumber air baku yang digunakan berasal dari sungai Kahayan dan sungai Rungan. Proses pengolahan air baku ini melalui tahapan yang melibatkan teknologi pengolahan air bersih, seperti koagulasi, flokulasi, sedimentasi, filtrasi, hingga distribusi melalui reservoir. Setiap tahapan proses ini dirancang untuk memastikan kualitas air yang dihasilkan memenuhi standar kesehatan dan layak dikonsumsi oleh masyarakat.

Kapasitas produksi ini diharapkan mampu mengakomodasi kebutuhan air bersih masyarakat Palangka Raya yang terus meningkat seiring pertumbuhan populasi dan urbanisasi. PERUMDAM juga terus melakukan inovasi dan peningkatan teknologi pengolahan untuk menjaga kualitas air dan efisiensi operasional.

4.5 Daerah Pelayanan dan Cakupan Layanan

PERUMDAM Palangka Raya melayani empat kecamatan dan sembilan desa/kelurahan di Kota Palangka Raya. Dengan cakupan pelayanan administrasi yang mencapai 129,3% dari total populasi sekitar 305.907 jiwa, PERUMDAM menunjukkan komitmen yang kuat dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi warganya.



Gambar 4.2 Peta Distribusi PERUMDAM (Profil Perumdam, 2023)

Cakupan teknis layanan mencapai 13,11% dari populasi yang dilayani, dengan total pelanggan sebanyak 12.789 unit sambungan rumah pada Desember 2022. Rata-rata kebutuhan air per orang per hari di wilayah ini adalah 155 liter, menggambarkan tingginya permintaan air bersih di Kota Palangka Raya.

4.6 Pengembangan Infrastruktur dan Proyek-Proyek Strategis

Untuk memastikan distribusi air bersih yang merata dan efisien, PERUMDAM terus mengembangkan jaringan distribusi pipa. Proyek-proyek pengembangan dan pemasangan jaringan pipa sekunder dan tersier dilakukan di berbagai wilayah, seperti Kelurahan Menteng dan Sabaru. Selain itu, PERUMDAM juga memanfaatkan kapasitas idle dari SPAM Unit Tangkiling untuk meningkatkan pasokan air di wilayah yang belum terlayani secara optimal. Panjang jaringan pipa transmisi dan distribusi yang dioperasikan oleh PERUMDAM mencapai ratusan kilometer, mencakup seluruh area pelayanan.

Proyek-proyek ini tidak hanya bertujuan meningkatkan kapasitas dan cakupan layanan, tetapi juga memastikan keandalan sistem penyediaan air minum,

terutama di kawasan-kawasan yang mengalami pertumbuhan populasi yang pesat.

4.7 Komitmen terhadap Program Strategis Nasional

Sebagai bagian dari komitmen pemerintah dalam meningkatkan akses air minum dan sanitasi, PERUMDAM Palangka Raya turut serta dalam mencapai target universal access 2019 yang dicanangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 dan SDG's 2030. Program ini bertujuan untuk mencapai 100% akses air minum, 100% akses sanitasi layak, dan 0% kawasan pemukiman kumuh.

Dalam rangka mendukung program strategis nasional ini, PERUMDAM Palangka Raya berfokus pada peningkatan kualitas layanan, pengembangan infrastruktur, serta pemberdayaan masyarakat dalam penggunaan air bersih yang efisien dan berkelanjutan. Dengan berbagai upaya peningkatan pelayanan dan pengembangan yang dilakukan, PERUMDAM Palangka Raya berkomitmen untuk terus menjadi penyedia air bersih yang handal dan terpercaya bagi masyarakat Kota Palangka Raya.

4.8 Inovasi dan Masa Depan

Menghadapi tantangan masa depan, PERUMDAM Palangka Raya terus berinovasi dalam setiap aspek operasionalnya. Salah satu fokus utama adalah digitalisasi sistem manajemen dan pelayanan pelanggan. Penerapan teknologi informasi dalam proses pengolahan data, monitoring jaringan, dan pelayanan pelanggan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan responsivitas perusahaan.

Di masa mendatang, PERUMDAM berencana mengembangkan program-program edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya konservasi air dan penggunaan air secara bijak. Program ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam menjaga sumber daya air dan mendukung keberlanjutan lingkungan.

Dengan visi, misi, dan komitmen yang kuat, PERUMDAM Palangka Raya siap menghadapi tantangan dan peluang di masa depan. Melalui kolaborasi dengan pemerintah, masyarakat, dan berbagai pihak terkait, PERUMDAM akan terus memberikan kontribusi terbaiknya dalam penyediaan air bersih.

BAB V HASIL ANALISIS KERANGKA KERJA DAN RINGKASAN STRATEGI

5.1 Kerangka Kerja VRIO

Kerangka VRIO (Value, Rarity, Imitability, Organization) adalah alat analisis strategis yang digunakan untuk menilai sumber daya dan kapabilitas suatu organisasi guna menentukan potensi mereka untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Berikut adalah analisis VRIO yang lebih terperinci dari PERUMDAM Kota Palangkaraya berdasarkan dokumen yang disediakan.

5.1.1 Value (Nilai)

5.1.1.1 Sistem Teknologi:

PERUMDAM Kota Palangkaraya menggunakan peralatan pompa khusus untuk mengatur dosis bahan kimia pengolahan air. Teknologi ini memastikan bahwa air yang dihasilkan aman dan berkualitas tinggi. Penggunaan teknologi ini juga memastikan bahwa proses pengolahan air sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Permenkes 492/2010 dan Permenkes 2/2023). Teknologi yang digunakan memberikan nilai tambah dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses pengolahan air, sehingga menghasilkan air yang memenuhi standar kualitas yang ketat.

5.1.1.2 Kepuasan Pelanggan:

Kepuasan pelanggan adalah indikator penting dari nilai layanan yang diberikan oleh PERUMDAM. Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur Perumdam, pelanggan umumnya merasa puas dengan layanan yang diberikan, yang mencakup kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pasokan air.

Kepuasan pelanggan yang tinggi menunjukkan bahwa layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan, yang merupakan nilai penting bagi keberlanjutan bisnis PERUMDAM.

5.1.1.3 Efisiensi Operasional:

PERUMDAM telah mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional, seperti penerapan Inverter (Variable Speed Drive - VSD) untuk mengatur pengoperasian pompa, yang berkontribusi dalam mengurangi biaya energi. Efisiensi operasional yang baik tidak hanya mengurangi biaya tetapi juga meningkatkan kinerja keseluruhan organisasi, yang memberikan nilai signifikan dalam jangka panjang.

5.1.2 Rarity (Keunikan)

5.1.2.1 Pengolahan Air Berkualitas Tinggi:

Proses pengolahan air yang komprehensif dan sesuai dengan peraturan kesehatan yang ketat tidak umum dilakukan oleh semua pesaing. Hal ini memberikan keunikan dan keunggulan kompetitif bagi PERUMDAM. Memiliki proses pengolahan yang unggul dan standar kualitas yang tinggi merupakan aset langka yang membedakan PERUMDAM dari pesaing lainnya.

5.1.2.2 Aplikasi Teknologi:

Penggunaan peralatan canggih untuk pengolahan air memberikan keunikan tersendiri. Tidak semua perusahaan memiliki akses atau kemampuan untuk menerapkan teknologi semacam itu, sehingga memberikan PERUMDAM keunggulan dalam hal efisiensi dan kualitas.

5.1.3 Imitability (Kemampuan Ditiru)

5.1.3.1 Sistem Teknologi:

Meskipun sistem teknologi yang digunakan oleh PERUMDAM memberikan keunggulan kompetitif, teknologi ini dapat ditiru oleh pesaing lain yang memiliki sumber daya yang memadai untuk investasi dan pengetahuan teknis. Keunggulan teknologi biasanya tidak bertahan lama jika pesaing dapat dengan mudah meniru dan mengadopsi teknologi serupa.

5.1.3.2 Strategi Operasional:

Langkah-langkah strategis yang diambil untuk efisiensi biaya, seperti penerapan VSD, dapat diadopsi oleh perusahaan lain. Oleh karena itu, strategi ini mungkin tidak memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan jika pesaing juga menerapkan strategi yang sama.

5.1.4 Organized to Capture (Kemampuan Organisasi untuk Melaksanakan)

5.1.4.1 Staf Kompeten

Kompetensi staf merupakan faktor penting dalam memastikan bahwa teknologi dan proses operasional dapat dijalankan dengan efektif. Hasil wawancara dengan Direktur Perumdam menunjukkan bahwa staf PERUMDAM umumnya kompeten, tetapi masih memerlukan peningkatan kapasitas melalui pelatihan dan pendidikan lebih lanjut. Peningkatan kapasitas staf melalui pelatihan berkelanjutan akan memastikan bahwa PERUMDAM dapat terus beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan operasional.

5.1.4.2 Manajemen Keuangan

Manajemen keuangan yang efektif sangat penting untuk keberlanjutan organisasi. PERUMDAM perlu memperbaiki pengelolaan keuangan, terutama dalam menangani tunggakan pembayaran pelanggan, untuk memastikan bahwa perusahaan memiliki cukup dana untuk diinvestasikan kembali dalam infrastruktur dan pertumbuhan. Pengelolaan keuangan yang baik akan memungkinkan PERUMDAM untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya keuangannya dan mendukung pertumbuhan jangka panjang.

5.1.4.3 Perencanaan Strategis

PERUMDAM telah mengidentifikasi potensi untuk ekspansi dan pertumbuhan seiring dengan meningkatnya populasi dan perkembangan komersial di Kota Palangkaraya. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki visi strategis untuk masa depan. Perencanaan strategis yang efektif akan memastikan bahwa PERUMDAM dapat mengidentifikasi dan memanfaatkan peluang pertumbuhan serta mengatasi tantangan yang mungkin dihadapi.

5.1.5 Ringkasan Analisis VRIO

PERUMDAM menyediakan layanan berharga melalui proses pengolahan air berkualitas tinggi dan efisiensi operasional yang memenuhi standar regulasi dan harapan pelanggan. Teknologi pengolahan khusus dan tingkat kepatuhan regulasi yang tinggi relatif langka di antara pesaing. Meskipun strategi teknologi dan operasional ini bermanfaat, mereka dapat direplikasi oleh perusahaan lain dengan sumber daya yang memadai. Untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, PERUMDAM perlu meningkatkan kompetensi staf, memperbaiki manajemen keuangan, dan menerapkan rencana pertumbuhan strategis secara efektif.

5.1.5.1 Implikasi Strategis

Untuk membangun dan mempertahankan keunggulan kompetitif, PERUMDAM harus fokus pada:

- Peningkatan Teknologi Secara Terus-Menerus: Berinvestasi dalam teknologi baru dan canggih untuk tetap unggul dari pesaing.
- Peningkatan Kapasitas: Meningkatkan keterampilan staf melalui program pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan.
- Strategi Keuangan: Menerapkan strategi keuangan yang efektif untuk mengelola arus kas dan memungkinkan reinvestasi dalam infrastruktur penting.
- Keterlibatan Pelanggan: Memperkuat hubungan dan kepuasan pelanggan untuk mempertahankan basis pelanggan yang loyal.
- Kemitraan Strategis: Menjelajahi kemitraan dan kolaborasi yang dapat menyediakan sumber daya atau kapabilitas tambahan.

Analisis VRIO yang komprehensif ini dapat membantu PERUMDAM Kota Palangkaraya mengidentifikasi area utama untuk fokus strategis dan alokasi sumber daya guna mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dalam industri pengolahan air.

5.2 Analisis STP (Segmenting, Targeting, Positioning)

Berdasarkan buku Kotler, analisis STP digunakan untuk mengidentifikasi segmen pasar yang relevan, menetapkan target pasar yang tepat, dan menentukan posisi yang optimal.

5.2.1 Segmentasi (Segmenting)

Segmentasi pasar adalah proses membagi pasar yang luas menjadi

kelompok-kelompok kecil yang memiliki karakteristik, kebutuhan, atau perilaku yang serupa. Untuk PERUMDAM, segmentasi dapat dilakukan berdasarkan beberapa faktor:

5.2.1.1 Geografis:

- Wilayah perkotaan: Daerah yang padat penduduk, dengan infrastruktur yang lebih baik.
- Wilayah pedesaan: Daerah dengan kepadatan penduduk lebih rendah dan infrastruktur yang mungkin kurang memadai.
- Kelurahan terisolir: Daerah yang sulit dijangkau dengan infrastruktur dasar yang terbatas.

5.2.1.2 Demografis:

- Rumah Tangga: Keluarga yang tinggal di rumah individu.
- Komunitas Industri: Area industri yang membutuhkan pasokan air untuk operasional.
- Komunitas Bisnis: Kantor, pusat perbelanjaan, dan bisnis lainnya yang memerlukan pasokan air.

5.2.1.3 Psikografis:

- Konsumen dengan kesadaran lingkungan tinggi: Pelanggan yang peduli terhadap penggunaan air bersih dan keberlanjutan.
- Konsumen dengan kebutuhan dasar: Pelanggan yang memprioritaskan akses dasar terhadap air bersih.

5.2.1.4 Perilaku:

- Pengguna air dengan volume tinggi: Industri dan bisnis besar.
- Pengguna air dengan volume rendah hingga sedang: Rumah tangga dan usaha kecil.

5.2.2 Penetapan Target (Targeting)

Setelah segmentasi, langkah berikutnya adalah memilih segmen pasar yang akan ditargetkan. Berdasarkan data dari dokumen Jakstrada SPAM, target utama untuk PERUMDAM dapat meliputi:

- Rumah Tangga di Wilayah Perkotaan: Fokus pada peningkatan layanan dan cakupan di area perkotaan yang padat penduduk.
- Komunitas Industri: Menyediakan pasokan air yang stabil dan berkualitas untuk mendukung operasional industri.
- Wilayah Pedesaan dan Terisolir: Meningkatkan akses dan infrastruktur untuk memastikan seluruh wilayah memiliki akses air bersih yang layak.

5.2.3 Posisi (Positioning)

Posisi pasar adalah bagaimana PERUMDAM ingin dipersepsikan oleh segmen targetnya. Untuk itu, PERUMDAM harus merumuskan posisi yang jelas dan menarik:

- Keandalan dan Kualitas: Memposisikan diri sebagai penyedia air yang andal dan berkualitas tinggi, dengan layanan pelanggan yang responsif.
- Inovasi dan Keberlanjutan: Menyoroti komitmen terhadap inovasi dalam pengelolaan air dan keberlanjutan lingkungan.

- Akses Universal: Menekankan upaya untuk menyediakan akses air bersih ke seluruh lapisan masyarakat, termasuk wilayah terisolir.

5.2.4 Contoh Strategi Berdasarkan Analisis STP

Berikut adalah strategi- strategi pemasaran berdasarkan hasil analisa STP untuk Segmen Perkotaan:

- Kampanye promosi tentang pentingnya air bersih dan layanan berkualitas tinggi.
- Program insentif untuk rumah tangga yang memasang meteran air baru.
- Kemitraan dengan komunitas lokal untuk meningkatkan kesadaran tentang penggunaan air yang efisien.

Berikut adalah strategi- strategi pemasaran berdasarkan hasil analisa STP untuk Komunitas Industri:

- Penawaran paket layanan khusus dengan tarif kompetitif untuk pelanggan industri besar.
- Layanan konsultasi untuk membantu industri mengelola penggunaan air secara efisien.

Berikut adalah strategi- strategi pemasaran berdasarkan hasil analisa STP untuk Wilayah Pedesaan dan Terisolir:

- Program subsidi dan bantuan teknis untuk pemasangan jaringan air.
- Kemitraan dengan pemerintah dan LSM untuk mendukung proyek air bersih di daerah terpencil.

Dengan analisis STP yang komprehensif ini, PERUMDAM dapat merumuskan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pasar serta mencapai tujuannya dalam menyediakan air bersih bagi seluruh masyarakat Kota Palangka Raya.

5.3 Marketing Mix (4P)

Marketing Mix adalah kombinasi dari empat elemen utama yang digunakan untuk memasarkan produk atau layanan.

5.3.1 Product (Produk):

PERUMDAM Kota Palangka Raya berkomitmen untuk menyediakan berbagai produk dan layanan utama yang berfokus pada penyediaan air bersih untuk rumah tangga, industri, dan bisnis. Dengan berkembangnya kebutuhan akan air bersih, PERUMDAM berupaya mengembangkan dan memelihara jaringan distribusi air yang memastikan pasokan air yang konsisten dan berkualitas tinggi. Selain itu, perusahaan juga menawarkan layanan pengolahan air limbah yang bertujuan untuk mendukung keberlanjutan lingkungan dan menjaga kualitas air di Kota Palangka Raya.

Sebagai bagian dari upaya terus-menerus untuk meningkatkan layanan, PERUMDAM berinvestasi dalam teknologi pengolahan air terbaru. Teknologi ini dirancang untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pengolahan air, memastikan bahwa pelanggan mendapatkan air bersih yang memenuhi standar kesehatan yang ketat. Selain itu, PERUMDAM juga mengembangkan layanan tambahan seperti konsultasi pengelolaan air dan pemeliharaan jaringan air, yang ditujukan khusus untuk pelanggan industri dan bisnis. Layanan ini membantu pelanggan dalam mengelola penggunaan air mereka secara lebih efisien dan berkelanjutan.

5.3.2 Price (Harga)

Strategi penetapan harga PERUMDAM berbasis pada volume penggunaan air, dengan skala tarif yang berbeda untuk rumah tangga, industri, dan bisnis. Hal ini memastikan bahwa harga yang ditetapkan adil dan sesuai dengan kebutuhan serta kemampuan masing-masing segmen pasar. PERUMDAM juga menetapkan harga yang kompetitif dibandingkan dengan penyedia air lainnya di daerah sekitar, sehingga menarik lebih banyak pelanggan. Selain itu, perusahaan memberikan subsidi untuk wilayah pedesaan dan terisolir guna memastikan bahwa seluruh masyarakat memiliki akses yang adil terhadap air bersih. Diskon juga diberikan bagi pelanggan yang membayar tagihan tepat waktu, sebagai insentif untuk mendorong pembayaran yang lebih cepat dan mengurangi tunggakan.

5.3.3 Place (Tempat)

Dalam hal distribusi dan akses, PERUMDAM memperluas jaringan pipa air untuk menjangkau lebih banyak pelanggan di wilayah perkotaan dan pedesaan. Kantor pelayanan ditempatkan di berbagai titik strategis untuk memudahkan pelanggan mengakses layanan yang mereka butuhkan. Selain itu, PERUMDAM bekerja sama dengan pemerintah dan LSM untuk meningkatkan akses air bersih di daerah terpencil dan terisolir. Upaya ini melibatkan peningkatan infrastruktur yang sudah ada serta investasi dalam proyek baru untuk memastikan pasokan air yang handal dan berkelanjutan di wilayah-wilayah yang berkembang pesat.

5.3.4 Promotion (Promosi)

Strategi promosi PERUMDAM dirancang untuk meningkatkan kesadaran publik tentang pentingnya air bersih dan penggunaan air yang efisien. Melalui kampanye kesadaran publik, PERUMDAM mengedukasi masyarakat tentang pentingnya menjaga kualitas air dan menggunakan air secara bertanggung jawab. Media sosial dan digital marketing digunakan

secara aktif untuk menyebarkan informasi dan berkomunikasi dengan pelanggan, memastikan bahwa pesan-pesan penting mengenai layanan dan inisiatif perusahaan dapat dijangkau oleh khalayak luas.

Komunitas lokal dilibatkan dalam kampanye promosi untuk meningkatkan partisipasi dan kesadaran masyarakat. Selain itu, PERUMDAM memperkenalkan layanan baru dengan penawaran khusus atau diskon awal untuk menarik minat pelanggan. Testimoni pelanggan dan studi kasus digunakan untuk mempromosikan keberhasilan dan kualitas layanan PERUMDAM, memberikan bukti nyata tentang manfaat yang diterima oleh pelanggan. Perusahaan juga berpartisipasi dalam acara lokal dan pameran untuk memperkenalkan produk dan layanan kepada masyarakat luas, menciptakan hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan dan komunitas.

Dengan menerapkan bauran pemasaran yang komprehensif ini, PERUMDAM berharap dapat meningkatkan efektivitas strategi pemasarannya, memperluas jangkauan layanan, dan memastikan kepuasan pelanggan di Kota Palangka Raya. Upaya-upaya ini tidak hanya mendukung visi perusahaan untuk menyediakan air bersih yang berkualitas bagi seluruh masyarakat, tetapi juga mendukung pembangunan berkelanjutan dan meningkatkan kualitas hidup di Kota Palangka Raya. Melalui komitmen terhadap inovasi, kualitas, dan keberlanjutan, PERUMDAM bertekad untuk menjadi pemimpin dalam penyediaan layanan air bersih di kota Palangkaraya.

5.4 Analisis PESTLE

Analisis PESTLE (Political, Economic, Social, Technological, Legal, and Environmental) adalah alat yang digunakan untuk memahami faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi operasi dan strategi perusahaan. Berikut adalah analisis PESTLE untuk PERUMDAM berdasarkan dokumen Jakstrada SPAM Kota Palangka Raya 2023 - 2027.

5.4.1 Political (Politik)

Faktor politik memainkan peran penting dalam operasional PERUMDAM. Dukungan dari pemerintah daerah dan pusat sangat penting untuk pengembangan infrastruktur air bersih. Kebijakan pemerintah yang mendukung pembangunan infrastruktur dasar dan program air bersih sangat mempengaruhi keberhasilan proyek-proyek PERUMDAM. Selain itu, stabilitas politik di Kota Palangka Raya memberikan lingkungan yang kondusif bagi investasi dan pengembangan layanan air. Namun, perubahan kebijakan atau pergantian pemerintahan dapat mempengaruhi prioritas pendanaan dan regulasi, yang perlu diantisipasi oleh PERUMDAM.

5.4.2 Economic (Ekonomi)

Faktor ekonomi, termasuk pertumbuhan ekonomi daerah dan daya beli masyarakat, sangat mempengaruhi permintaan akan layanan air bersih. Pertumbuhan ekonomi yang positif di Kota Palangka Raya dapat meningkatkan permintaan air dari sektor rumah tangga, industri, dan bisnis. Namun, kondisi ekonomi yang tidak stabil atau resesi dapat menurunkan daya beli masyarakat dan mempengaruhi pembayaran tagihan air. Selain itu, inflasi dan perubahan harga bahan baku juga dapat mempengaruhi biaya operasional PERUMDAM, yang perlu dikelola dengan baik untuk menjaga keberlanjutan finansial.

5.4.3 Social (Sosial)

Faktor sosial mencakup demografi, budaya, dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya air bersih. Pertumbuhan populasi dan urbanisasi di Kota Palangka Raya meningkatkan kebutuhan akan air bersih. Kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan sanitasi juga berkontribusi pada permintaan layanan air berkualitas. Namun, tantangan sosial seperti kemiskinan dan keterbatasan akses di daerah terpencil perlu diatasi oleh PERUMDAM. Program edukasi dan kampanye kesadaran publik dapat

membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya penggunaan air bersih yang efisien dan berkelanjutan.

5.4.4 Technological (Teknologi)

Teknologi memainkan peran kunci dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan PERUMDAM. Investasi dalam teknologi pengolahan air terbaru memungkinkan PERUMDAM untuk menyediakan air bersih dengan kualitas yang lebih baik dan biaya yang lebih rendah. Teknologi juga memungkinkan monitoring dan pemeliharaan jaringan pipa secara real-time, mengurangi risiko kebocoran dan gangguan layanan. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat meningkatkan interaksi dengan pelanggan melalui layanan digital dan sistem pembayaran online. Namun, adopsi teknologi baru memerlukan investasi awal yang signifikan dan pelatihan bagi staf.

5.4.5 Legal (Hukum)

Faktor hukum mencakup regulasi dan peraturan yang mengatur operasional PERUMDAM. Kepatuhan terhadap standar kualitas air, regulasi lingkungan, dan kebijakan tarif adalah aspek-aspek yang harus dipatuhi oleh PERUMDAM. Peraturan mengenai penggunaan air dan pengelolaan sumber daya air juga berpengaruh signifikan terhadap operasi perusahaan. Pelanggaran terhadap regulasi dapat mengakibatkan sanksi hukum dan reputasi yang buruk. Oleh karena itu, PERUMDAM perlu memastikan bahwa semua operasi dan layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan terus memantau perubahan regulasi yang mungkin mempengaruhi bisnis.

5.4.6 Environmental (Lingkungan)

Faktor lingkungan sangat relevan bagi operasional PERUMDAM, mengingat air adalah sumber daya alam yang harus dikelola secara berkelanjutan. Perubahan iklim dan degradasi lingkungan dapat mempengaruhi ketersediaan dan kualitas sumber daya air. Oleh karena itu,

PERUMDAM perlu mengimplementasikan praktik-praktik pengelolaan air yang berkelanjutan, termasuk pengelolaan limbah dan konservasi air. Upaya untuk mengurangi dampak lingkungan dari operasional perusahaan juga penting, seperti penggunaan energi terbarukan dan teknologi ramah lingkungan. Kerjasama dengan komunitas lokal dan LSM dalam program konservasi air dapat membantu menjaga keberlanjutan sumber daya air.

Dengan menganalisis faktor-faktor PESTLE ini, PERUMDAM dapat mengembangkan strategi yang lebih komprehensif dan adaptif untuk menghadapi tantangan eksternal dan memanfaatkan peluang yang ada. Pendekatan yang terintegrasi ini diharapkan dapat mendukung tujuan perusahaan dalam menyediakan layanan air bersih yang andal dan berkelanjutan bagi masyarakat Kota Palangka Raya.

5.5 Analisis Lima Kekuatan Porter

Perumdam Kota Palangka Raya, dalam menghadapi dinamika pasar dan kompetisi, dapat dianalisis melalui kerangka Porter's 5 Forces yang meliputi lima aspek utama: ancaman pendatang baru, kekuatan tawar menawar pemasok, kekuatan tawar menawar pelanggan, ancaman produk atau jasa pengganti, dan intensitas persaingan antar perusahaan yang ada.

5.5.1 Ancaman Pendatang Baru - Rendah

Ancaman dari pendatang baru di industri penyediaan air minum relatif rendah karena adanya hambatan masuk yang signifikan. Pembangunan infrastruktur air minum membutuhkan investasi yang besar, mulai dari pembangunan dan perawatan jaringan hingga optimalisasi jaringan SPAM. Selain itu, terdapat regulasi ketat dan persyaratan perizinan yang harus dipenuhi oleh pendatang baru. Perumdam juga memiliki dukungan dari pemerintah daerah dan pusat melalui pendanaan seperti APBD dan APBN, serta berbagai pinjaman dan kerjasama.

5.5.2 Kekuatan Tawar Menawar Pemasok - Moderat

Kekuatan tawar menawar pemasok dalam konteks Perumdam lebih bervariasi. Pemasok utama adalah sumber daya alam (air baku) dan pemasok teknologi serta infrastruktur yang mendukung operasional. Walaupun pemasok teknologi mungkin memiliki kekuatan tawar menawar yang tinggi karena keterbatasan alternatif, sumber daya air sebagai input utama lebih terdistribusi dan terkendali oleh regulasi pemerintah, yang mengurangi kekuatan tawar menawar pemasok secara keseluruhan.

5.5.3 Kekuatan Tawar Menawar Pelanggan - Rendah hingga Moderat

Kekuatan tawar menawar pelanggan Perumdam cukup terbatas. Konsumen air minum di Kota Palangka Raya mencakup berbagai segmen seperti sosial umum, sosial khusus, rumah tangga, dan niaga. Tarif air minum yang ditetapkan oleh Perumdam diatur dan disesuaikan untuk setiap kategori pelanggan, memberikan sedikit ruang bagi pelanggan untuk mempengaruhi harga. Namun, meningkatnya kesadaran dan tuntutan kualitas pelayanan dari masyarakat bisa meningkatkan kekuatan tawar menawar mereka di masa depan.

5.5.4 Ancaman Produk atau Jasa Pengganti- Tinggi

Ancaman produk atau jasa pengganti bagi Perumdam cukup tinggi. Masyarakat dapat beralih ke sumber air alternatif seperti air tanah, sumur bor, atau air kemasan jika pelayanan Perumdam tidak memadai. Perumdam perlu memastikan kualitas, ketersediaan, dan keterjangkauan layanan air minum untuk mengurangi risiko beralihnya konsumen ke alternatif lain. Peningkatan dan perluasan akses air minum yang aman melalui jaringan perpipaan non-PDAM dan SPAM bukan jaringan perpipaan juga menjadi strategi penting.

5.5.5 Intensitas Persaingan Antar Perusahaan yang Ada - Moderat

Intensitas persaingan antar perusahaan yang ada di sektor penyediaan air minum cukup moderat. Meskipun terdapat beberapa penyedia layanan air lain, Perumdam memiliki posisi yang kuat karena dukungan pemerintah dan mandat untuk menyediakan layanan air minum bagi masyarakat luas. Persaingan lebih banyak terjadi dalam hal peningkatan efisiensi operasional dan perluasan jangkauan layanan. Perumdam juga diharapkan menerapkan prinsip Good Corporate Governance dan manajemen keuangan yang efisien untuk tetap kompetitif.

Secara keseluruhan, industri penyediaan air minum untuk Perumdam Kota Palangka Raya cukup atraktif. Hambatan masuk yang tinggi dan posisi kuat Perumdam dalam pasar didukung oleh regulasi dan investasi besar dalam infrastruktur. Namun, ancaman dari produk pengganti dan kekuatan tawar menawar pelanggan yang bisa meningkat adalah tantangan yang perlu dikelola dengan baik. Dengan strategi yang tepat, industri ini tetap memiliki daya tarik yang cukup kuat.

5.6 Analisis SWOT

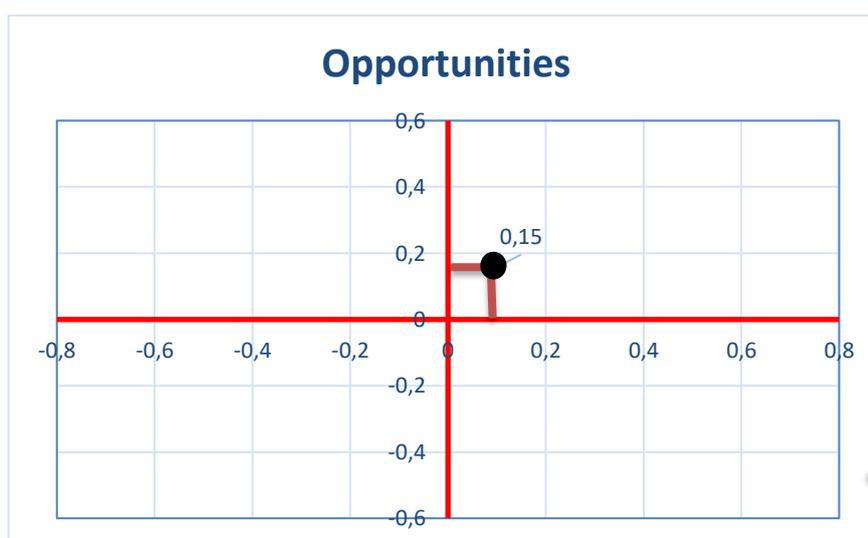
Analisis SWOT adalah alat yang efektif untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi oleh sebuah organisasi. Dalam konteks PERUMDAM Kota Palangka Raya, analisis ini menjadi krusial untuk memahami posisi strategis perusahaan di industri penyediaan air bersih. PERUMDAM memiliki peran vital dalam menyediakan air minum yang aman dan berkualitas bagi masyarakat, serta berkontribusi terhadap pembangunan berkelanjutan di Kota Palangka Raya.

Melalui analisis SWOT ini, kita akan mengeksplorasi berbagai faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi operasional dan kinerja PERUMDAM. Kekuatan internal seperti perusahaan memiliki hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan, struktur organisasi mendukung komunikasi antar departemen, terdapat kebijakan yang efektif dalam menangani konflik internal

memberikan fondasi yang kuat bagi perusahaan untuk berkembang. Di sisi lain, kelemahan internal seperti kondisi keuangan perusahaan dalam hal likuiditas tidak baik, penggunaan teknologi informasi di perusahaan tidak memberikan keunggulan kompetitif merupakan tantangan yang harus diatasi.

Selain itu, kita akan meninjau peluang eksternal yang dapat dimanfaatkan oleh PERUMDAM, termasuk pertumbuhan ekonomi dan urbanisasi di Kota Palangka Raya, serta peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya air bersih. Namun, PERUMDAM juga harus waspada terhadap ancaman eksternal seperti perubahan kebijakan dan persaingan dari penyedia layanan air lainnya.

5.6.1 Hasil Analisis SWOT PERUMDAM Kota Palangka Raya



Gambar 4.1 Hasil Analisa Swot (Sumber Primer, 2024)

Berdasarkan hasil analisis SWOT, PERUMDAM Kota Palangka Raya berada di Kuadran I (SO - Strengths/Opportunities). Hal ini menunjukkan bahwa PERUMDAM memiliki kekuatan yang signifikan dan peluang yang besar untuk memajukan perusahaan. Berikut adalah beberapa rekomendasi strategi berdasarkan posisi ini:

- Memanfaatkan Dukungan Pemerintah untuk Pengembangan

Infrastruktur:

- Mengintegrasikan Teknologi Terbaru:
- Meningkatkan Kualitas Layanan untuk Memanfaatkan Pertumbuhan Populasi:
- Kolaborasi dengan Komunitas dan Sektor Swasta seperti, Hotel, Restoran, dan Bisnis Cuci Kendaraan:
- Kolaborasi dengan Komunitas dan Sektor Swasta untuk Pengembangan Unit Bisnis Baru seperti Air Minum Dalam Kemasan:
- Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia:

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, PERUMDAM dapat memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada untuk meningkatkan posisinya di industri penyediaan air bersih. Ini tidak hanya akan meningkatkan kinerja perusahaan tetapi juga memastikan bahwa masyarakat Kota Palangka Raya mendapatkan akses yang aman dan andal ke air bersih, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup secara keseluruhan.

5.7 Ringkasan Strategi

Berikut adalah ringkasan strategi-strategi yang direkomendasikan berdasarkan hasil analisa dari beberapa kerangka kerja strategi dan bisnis:

Strategi	Sumber Analisis
Peningkatan Teknologi Secara Terus-Menerus	VRIO, SWOT
Pengembangan Infrastruktur dengan Dukungan Pemerintah	SWOT

Strategi	Sumber Analisis
Peningkatan Kualitas Layanan untuk Memanfaatkan Pertumbuhan Populasi	SWOT
Kolaborasi dengan Komunitas dan Sektor Swasta seperti, Hotel, Restoran, dan Bisnis Cuci Kendaraan	SWOT
Kolaborasi dengan Komunitas dan Sektor Swasta untuk Pengembangan Unit Bisnis Baru seperti Air Minum Dalam Kemasan	SWOT
Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	VRIO, SWOT
Peningkatan Kapasitas: Pelatihan dan Pengembangan Berkelanjutan	VRIO
Strategi Keuangan: Manajemen Arus Kas dan Reinvestasi	VRIO
Keterlibatan Pelanggan: Memperkuat Hubungan dan Kepuasan Pelanggan	VRIO, STP
Program Pemasaran untuk Segmen Perkotaan dan Komunitas Industri	STP
Program Pemasaran untuk Wilayah Pedesaan dan Terisolir	STP

Table 5.1 Ringkasan Strategi (data diolah, 2024)

Peningkatan teknologi secara terus-menerus berasal dari analisis VRIO dan SWOT karena penting untuk terus berinvestasi dalam teknologi baru guna meningkatkan keunggulan kompetitif dan efisiensi operasional. Pengembangan infrastruktur dengan dukungan pemerintah berasal dari analisis SWOT karena melibatkan dukungan pemerintah dalam pengembangan infrastruktur air bersih.

Peningkatan kualitas layanan untuk memanfaatkan pertumbuhan populasi juga berasal dari analisis SWOT karena pentingnya meningkatkan layanan untuk memenuhi kebutuhan populasi yang berkembang. Kolaborasi dengan komunitas dan sektor swasta untuk pengembangan unit bisnis baru seperti Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) adalah strategi yang diidentifikasi dalam analisis SWOT karena kemitraan ini dapat membantu meningkatkan akses air bersih di daerah yang belum terjangkau.

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia berasal dari analisis VRIO dan SWOT karena penting untuk mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dengan program pelatihan yang komprehensif. Peningkatan kapasitas melalui pelatihan dan pengembangan berkelanjutan berasal dari analisis VRIO karena berfokus pada peningkatan keterampilan staf melalui program pelatihan. Strategi keuangan yang melibatkan manajemen arus kas dan reinvestasi berasal dari analisis VRIO karena penting untuk mengelola arus kas dan memungkinkan reinvestasi dalam infrastruktur penting. Keterlibatan pelanggan dengan memperkuat hubungan dan kepuasan pelanggan berasal dari analisis VRIO dan STP karena penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan layanan dan interaksi yang lebih baik.

Program pemasaran untuk segmen perkotaan dan komunitas industri berasal dari analisis STP karena berfokus pada kampanye promosi dan penawaran paket layanan khusus untuk menarik pelanggan baru. Program pemasaran untuk wilayah pedesaan dan terisolir juga berasal dari analisis STP karena berfokus pada program subsidi dan bantuan teknis untuk meningkatkan akses air bersih di daerah terpencil.

BAB VI REKOMENDASI DAN RENCANA IMPLEMENTASI

Untuk menyusun rencana strategis PERUMDAM Kota Palangkaraya, klasifikasi setiap strategi menjadi rencana jangka panjang dan jangka pendek sangat penting untuk memastikan keberhasilan implementasi dan pencapaian tujuan. Berikut adalah pengelompokan strategi berdasarkan hasil analisis VRIO, STP, dan SWOT:

Rencana jangka pendek diperlukan untuk PERUMDAM menentukan langkah-langkah ke depannya yang dapat langsung dijalankan. Diagram alur dibawah menggambarkan skema rekomendasi untuk PERUMDAM.



Gambar 6.1 Rekomendasi Strategi (Data Primer, 2024)

6.1.1 Manajemen PERUMDAM

Dalam rangka pengadopsian teknologi dan inovasi yang berkelanjutan, manajemen PERUMDAM perlu untuk memperkuat internal manajemen perusahaan. Rekomendasi strategi yang perlu dilakukan PERUMDAM dalam memperkuat internal perusahaan adalah dengan meningkatkan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) dengan langkah sebagai berikut:

- Pelatihan dan Pendidikan: Melakukan pembinaan dalam rangka

peningkatan kapasitas SDM yang terkait dengan penyelenggaraan SPAM, baik SDM dari kalangan pemerintah, penyelenggara, pelaksana konstruksi, dan penyedia jasa konsultasi melalui pendidikan dan pelatihan.

- Sertifikasi Kompetensi: Mendorong pengisian jabatan struktural/fungsional oleh SDM yang memiliki sertifikat kompetensi yang sesuai

6.1.2 Pemerintah Kota Palangkaraya

Sebagai salah satu pemangku kepentingan di PERUMDAM kota Palangkaraya, Pemerintah Kota Palangkaraya perlu juga untuk bersinergi dengan PERUMDAM dengan cara ikut regulasi penggunaan wajib SPAM di perumahan baru penetapan aturan wajib. Mewajibkan penggunaan SPAM air minum PDAM untuk semua kawasan perumahan baru yang terdapat jaringan perpipaan PDAM. Kemudian, dapat juga menetapkan sanksi atau retribusi bagi rumah tangga maupun non-rumah tangga yang tidak memakai SPAM air minum PDAM di kawasan yang sudah terjangkau jaringan perpipaan PDAM

6.1.3 Insentif untuk Pengembang Perumahan

Kemampuan koordinasi dengan instansi lain perlu untuk perusahaan berkembang lebih lanjut. Salah satu rekomendasi strategi jangka pendek adalah dengan berkoordinasi dengan Pemerintah Kota Palangkaraya untuk bekerja sama dengan pengembang yang ada di kota Palangkaraya. Program yang dapat dilaksanakan adalah:

- Insentif Pajak: Memberikan insentif pajak atau pengurangan beban pajak bagi pengembang yang mengintegrasikan jaringan perpipaan PDAM dalam proyek perumahan baru.
- Kemudahan Perizinan: Menyediakan kemudahan dan percepatan dalam proses perizinan bagi pengembang yang berkomitmen untuk

menghubungkan jaringan perpipaan PDAM.

6.1.4 Kerjasama dengan unit Bisnis & Industri

Untuk memperkuat posisi dan keberlanjutan PERUMDAM Kota Palangka Raya, dua strategi bisnis utama telah dirumuskan: pertama, kolaborasi dengan komunitas dan sektor swasta seperti hotel, restoran, dan bisnis cuci kendaraan untuk meningkatkan pelanggan dan mendukung penggunaan air bersih; kedua, pengembangan unit bisnis baru Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) melalui strategi co-branding dan kerjasama dengan pabrik lokal, serta dukungan regulasi dari pemerintah kota untuk memastikan penggunaan produk di area perkantoran pemerintah. Kedua strategi ini dirancang untuk memaksimalkan sinergi antara berbagai pemangku kepentingan, meningkatkan kualitas layanan, dan mendorong pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Karena jangka waktu untuk mengimplementasikan kedua strategi berbeda maka pada bagian ini hanya dibahas strategi yang pertama, yaitu:

- Kolaborasi dengan Komunitas dan Sektor Swasta seperti, Hotel, Restoran, dan Bisnis Cuci Kendaraan:
 - Strategi bisnis yang dirancang untuk menggaet pelanggan baru dan meningkatkan keberlanjutan layanan air minum PERUMDAM Kota Palangka Raya melibatkan kolaborasi yang erat dengan komunitas serta sektor swasta, termasuk hotel, restoran, dan bisnis cuci kendaraan. Langkah pertama dalam strategi ini adalah membentuk kemitraan strategis dengan bisnis-bisnis lokal, yang akan memanfaatkan layanan air minum dari PERUMDAM. Hotel dan restoran, misalnya, sangat bergantung pada pasokan air yang bersih dan aman untuk operasional sehari-hari. Dengan menjalin kerjasama ini, PERUMDAM dapat menawarkan solusi yang efisien dan andal, yang tidak hanya memenuhi kebutuhan air bersih mereka tetapi juga membantu meningkatkan citra bisnis

mereka sebagai entitas yang peduli terhadap kualitas dan kesehatan pelanggan.

- Selain itu, bisnis cuci kendaraan juga merupakan sektor yang memerlukan pasokan air yang stabil dan berkualitas. Dengan menyediakan layanan air yang sesuai, PERUMDAM dapat membantu bisnis ini mengurangi biaya operasional mereka terkait dengan pengolahan dan penyediaan air. Sebagai imbal balik, PERUMDAM bisa mendapatkan pelanggan tetap dari sektor ini, yang memiliki tingkat penggunaan air yang cukup tinggi dan terus-menerus.
- Untuk memperkuat kolaborasi ini, PERUMDAM juga dapat melibatkan komunitas dalam berbagai kegiatan sosial dan lingkungan. Mengadakan kampanye edukasi mengenai penggunaan air bersih dan pentingnya pengelolaan sumber daya air yang berkelanjutan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dan mendorong dukungan terhadap layanan PERUMDAM. Selain itu, program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang terfokus pada penyediaan air bersih di daerah-daerah yang kurang terlayani akan membantu membangun reputasi positif dan kepercayaan masyarakat.
- Dalam pelaksanaan strategi ini, penting bagi PERUMDAM untuk memastikan adanya komunikasi yang baik dan transparan dengan semua pihak terkait. Menyediakan informasi yang jelas mengenai manfaat dan prosedur layanan, serta mendengarkan dan menindaklanjuti umpan balik dari komunitas dan sektor swasta, akan memperkuat hubungan yang dibangun. Dengan menggabungkan pendekatan bisnis yang berorientasi pada pelanggan dan tanggung jawab sosial yang kuat, PERUMDAM Kota Palangka Raya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, menarik pelanggan baru,

dan memastikan keberlanjutan layanan air minum yang berkualitas bagi seluruh masyarakat.

6.1.5 Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan

- Peningkatan Kualitas Layanan
 - Pelayanan Pelanggan 24/7: Menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan tersedia sepanjang waktu, baik melalui call center, media sosial, maupun aplikasi mobile.
 - Feedback Pelanggan: Mengimplementasikan sistem feedback yang mudah diakses oleh pelanggan untuk menerima saran dan keluhan, serta menindaklanjuti setiap masukan dengan cepat
- Program Loyalitas Pelanggan
 - Poin Loyalitas: Meluncurkan program poin loyalitas di mana pelanggan dapat mengumpulkan poin setiap kali membayar tagihan tepat waktu, yang kemudian dapat ditukarkan dengan diskon atau hadiah.
 - Diskon dan Promosi: Menawarkan diskon khusus bagi pelanggan setia atau bagi mereka yang memperpanjang kontrak layanan dalam jangka waktu tertentu
- Inovasi Produk dan Layanan
 - Pengembangan Produk Baru: Mengembangkan produk dan layanan baru yang dapat menarik minat pelanggan, seperti sistem filtrasi air di rumah (Tandon).
 - Diversifikasi Layanan: Menawarkan layanan tambahan seperti instalasi dan perawatan sistem pemurnian air.

6.2 Rencana Jangka Panjang

6.2.1 Kolaborasi dengan Komunitas dan Sektor Swasta untuk Pengembangan Unit Bisnis Baru seperti Air Minum Dalam Kemasan:

Strategi bisnis PERUMDAM Kota Palangka Raya untuk pengembangan unit bisnis baru Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) melibatkan kolaborasi yang erat dengan komunitas dan sektor swasta, serta dukungan kuat dari pemerintah kota sebagai pemangku kepentingan. Langkah pertama dalam strategi ini adalah memanfaatkan air baku dari PERUMDAM sendiri untuk menciptakan produk AMDK yang berkualitas tinggi, yang kemudian dipasarkan melalui strategi co-branding. Dengan demikian, PERUMDAM dapat menjamin kualitas air minum dalam kemasan yang dihasilkan serta membangun citra positif sebagai penyedia air bersih yang terpercaya.

Di daerah Tuwung, Kabupaten Pulang Pisau, terdapat pabrik air minum dalam kemasan dengan merek Cleo, serta di daerah Tangkiling, Kota Palangkaraya, terdapat pabrik air minum dalam kemasan milik PT Tangkiling Makmur Jaya. PERUMDAM dapat menjalin kemitraan strategis dengan pabrik-pabrik ini untuk memperluas jangkauan distribusi dan meningkatkan efisiensi produksi. Kolaborasi ini tidak hanya akan meningkatkan kapasitas produksi tetapi juga memberikan kesempatan untuk berbagi pengetahuan dan teknologi yang dapat meningkatkan kualitas produk.

Selain itu, pemerintah kota Palangka Raya, sebagai stakeholder utama, dapat memberikan insentif berupa regulasi yang mewajibkan penggunaan produk AMDK dari PERUMDAM di seluruh area perkantoran pemerintah kota. Dukungan ini akan memberikan dorongan signifikan bagi penetrasi pasar produk AMDK dan memastikan adanya pasar yang stabil dan berkelanjutan. Insentif dari pemerintah juga bisa berupa kemudahan dalam perizinan dan dukungan finansial untuk pengembangan pabrik dan fasilitas produksi lainnya.

Melalui pendekatan ini, PERUMDAM dapat memanfaatkan kekuatan lokal dan membangun sinergi dengan berbagai pihak untuk menciptakan unit bisnis baru

yang tidak hanya menguntungkan tetapi juga berkontribusi positif bagi masyarakat. Kolaborasi dengan komunitas dan sektor swasta akan memperkuat posisi PERUMDAM sebagai penyedia air minum yang inovatif dan andal, sementara dukungan dari pemerintah kota akan memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis yang signifikan. Dengan demikian, strategi ini tidak hanya akan meningkatkan pendapatan PERUMDAM tetapi juga memberikan manfaat luas bagi seluruh pemangku kepentingan di Kota Palangka Raya.

6.2.2 Pengadopsian Teknologi Real-Time Monitoring

Strategi bisnis PERUMDAM Kota Palangka Raya dalam mengadopsi teknologi Real Time Monitoring untuk jaringan perpipaan mengambil inspirasi dari praktik terbaik yang diterapkan oleh Perserodam Bandarmasih. Implementasi teknologi ini bertujuan untuk memantau kebocoran air dan kerusakan pipa secara cepat dan akurat, memungkinkan tim operasional untuk bertindak dengan lebih responsif. Dengan sistem monitoring real-time, PERUMDAM dapat mendeteksi kebocoran atau kerusakan pada jaringan perpipaan segera setelah terjadi, sehingga mengurangi kehilangan air yang tidak terdeteksi dan mempercepat proses perbaikan.

Teknologi ini melibatkan penggunaan sensor canggih yang dipasang di berbagai titik kritis pada jaringan perpipaan, yang terhubung ke pusat kendali melalui jaringan data. Informasi yang dikumpulkan oleh sensor akan dianalisis secara terus-menerus untuk mengidentifikasi pola yang mencurigakan atau tanda-tanda kebocoran. Ketika terdeteksi anomali, sistem akan mengirimkan peringatan kepada tim pemeliharaan sehingga mereka dapat segera melakukan inspeksi dan perbaikan sebelum masalah menjadi lebih serius.

Adopsi teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memperpanjang umur infrastruktur perpipaan dengan mengurangi kerusakan yang terjadi akibat kebocoran yang tidak terdeteksi. Selain itu, teknologi ini dapat membantu PERUMDAM meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memastikan pasokan air yang lebih stabil dan mengurangi gangguan layanan. Keberhasilan

strategi ini juga dapat mendukung inisiatif keberlanjutan dengan mengurangi pemborosan air, yang merupakan sumber daya vital bagi masyarakat.

Untuk memastikan penerapan teknologi ini berjalan lancar, PERUMDAM perlu melakukan pelatihan bagi staf operasional agar mereka terampil dalam menggunakan dan memelihara sistem monitoring. Selain itu, PERUMDAM juga dapat mencari kemitraan dengan perusahaan teknologi yang berpengalaman dalam implementasi sistem serupa untuk mendapatkan dukungan teknis dan pengetahuan yang diperlukan. Dengan mengadopsi teknologi Real Time Monitoring, PERUMDAM Kota Palangka Raya dapat meningkatkan efisiensi, keandalan, dan kualitas layanan air minum bagi seluruh pelanggan, sekaligus berkontribusi pada pengelolaan sumber daya air yang lebih berkelanjutan.

6.3 Rencana Implementasi

6.3.1 Penguatan Internal Manajemen PERUMDAM

Langkah pertama dalam rencana implementasi adalah memperkuat manajemen internal PERUMDAM dengan fokus pada peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM). Implementasi ini akan mencakup beberapa tahap:

- **Pelatihan dan Pendidikan:**
 - **Identifikasi Kebutuhan Pelatihan:** Langkah pertama adalah melakukan analisis kebutuhan pelatihan untuk mengidentifikasi keterampilan dan pengetahuan yang perlu ditingkatkan di kalangan staf. Ini melibatkan konsultasi dengan departemen terkait dan penilaian keterampilan saat ini.
 - **Pengembangan Program Pelatihan:** Berdasarkan analisis tersebut, manajemen akan merancang program pelatihan yang komprehensif. Program ini akan mencakup topik-topik seperti manajemen SPAM, teknis operasional, dan inovasi teknologi terbaru.
 - **Pelaksanaan Pelatihan:** Pelatihan akan dilaksanakan dalam beberapa

gelombang, baik secara internal maupun dengan bantuan lembaga pendidikan dan pelatihan eksternal. Fokus utama adalah pada SDM dari kalangan pemerintah, penyelenggara, pelaksana konstruksi, dan penyedia jasa konsultasi.

- Evaluasi dan Tindak Lanjut: Setelah pelatihan, akan dilakukan evaluasi untuk menilai efektivitasnya dan menentukan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.
- Sertifikasi Kompetensi:
 - Pemilihan Kandidat: Menentukan SDM yang perlu mendapatkan sertifikasi berdasarkan posisi struktural atau fungsional mereka.
 - Pelatihan Sertifikasi: Mengadakan pelatihan khusus untuk mempersiapkan SDM dalam mengikuti ujian sertifikasi yang relevan.
 - Pengaturan Ujian dan Sertifikasi: Mengatur jadwal dan proses ujian sertifikasi dengan lembaga sertifikasi yang diakui.
 - Pemantauan dan Penilaian: Setelah sertifikasi, melakukan pemantauan kinerja SDM bersertifikat untuk memastikan mereka menerapkan keterampilan baru dalam pekerjaan mereka.

6.3.2 Regulasi Penggunaan SPAM di Perumahan Baru

Untuk meningkatkan penggunaan SPAM air minum PDAM di kawasan perumahan baru, PERUMDAM akan bekerjasama dengan Pemerintah Kota Palangka Raya untuk merumuskan dan mengimplementasikan regulasi yang relevan:

- Pengembangan Regulasi:
 - Konsultasi dan Diskusi: Melibatkan berbagai pemangku

kepentingan, termasuk pengembang perumahan, untuk membahas dan merumuskan regulasi yang menguntungkan semua pihak.

- Draft Regulasi: Menyusun draft regulasi yang mewajibkan penggunaan SPAM air minum PDAM di kawasan perumahan baru dan menetapkan sanksi atau retribusi bagi yang tidak mematuhi.
- Sosialisasi dan Implementasi:
 - Sosialisasi: Mengadakan kampanye sosialisasi regulasi kepada masyarakat, pengembang perumahan, dan instansi terkait untuk memastikan pemahaman dan dukungan penuh.
 - Pengawasan dan Penegakan: Membentuk tim pengawas yang akan memastikan regulasi diimplementasikan dengan benar dan memberikan sanksi atau retribusi bagi pelanggar.

6.3.3 Insentif untuk Pengembang Perumahan

Koordinasi dengan Pemerintah Kota Palangka Raya untuk menyediakan insentif bagi pengembang perumahan adalah langkah penting dalam rencana implementasi ini:

- Pengembangan Insentif:
 - Insentif Pajak: Merumuskan skema insentif pajak yang memberikan pengurangan beban pajak bagi pengembang yang mengintegrasikan jaringan perpipaan PDAM dalam proyek mereka.
 - Kemudahan Perizinan: Mengembangkan prosedur perizinan yang lebih cepat dan mudah bagi pengembang yang berkomitmen untuk menghubungkan jaringan perpipaan PDAM.
- Implementasi Insentif:

- Sosialisasi Insentif: Menginformasikan pengembang perumahan mengenai insentif yang tersedia dan prosedur untuk memanfaatkannya.
- Pengawasan dan Evaluasi: Memantau efektivitas insentif ini dalam meningkatkan integrasi jaringan perpipaan PDAM dan menilai dampaknya terhadap pengembangan perumahan baru.

6.3.4 Kolaborasi dengan Komunitas dan Sektor Swasta

Untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan keberlanjutan layanan, kolaborasi dengan komunitas dan sektor swasta akan dilaksanakan melalui beberapa langkah:

- Identifikasi Mitra:
 - Analisis Pasar: Melakukan analisis pasar untuk mengidentifikasi bisnis-bisnis lokal seperti hotel, restoran, dan bisnis cuci kendaraan yang dapat dijadikan mitra strategis.
 - Pendekatan dan Negosiasi: Menghubungi bisnis-bisnis tersebut untuk membahas potensi kerjasama dan menawarkan solusi air minum yang efisien dan andal dari PERUMDAM.
- Pelaksanaan Kolaborasi:
 - Perjanjian Kerjasama: Menyusun dan menandatangani perjanjian kerjasama yang mencakup rincian layanan, tanggung jawab masing-masing pihak, dan manfaat yang akan diperoleh.
 - Program Edukasi dan CSR: Mengadakan program edukasi untuk komunitas mengenai penggunaan air bersih dan pentingnya pengelolaan sumber daya air, serta meluncurkan program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) untuk menyediakan air bersih di daerah kurang terlayani.

6.3.5 Peningkatan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan

Meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan merupakan bagian penting dari rencana implementasi ini:

- Peningkatan Kualitas Layanan:
 - Layanan Pelanggan 24/7: Mengembangkan infrastruktur dan tim layanan pelanggan yang siap melayani selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu.
 - Sistem Feedback Pelanggan: Mengimplementasikan sistem feedback yang mudah diakses oleh pelanggan dan menindaklanjuti setiap masukan dengan cepat.
- Program Loyalitas Pelanggan:
 - Poin Loyalitas: Meluncurkan program poin loyalitas dimana pelanggan dapat mengumpulkan poin untuk setiap pembayaran tagihan tepat waktu dan menukarkannya dengan diskon atau hadiah.
 - Diskon dan Promosi: Menawarkan diskon khusus bagi pelanggan setia dan mereka yang memperpanjang kontrak layanan.
- Inovasi Produk dan Layanan:
 - Pengembangan Produk Baru: Mengembangkan produk dan layanan baru seperti sistem filtrasi air di rumah.
 - Diversifikasi Layanan: Menawarkan layanan tambahan seperti instalasi dan perawatan sistem pemurnian air.

6.3.6 Pengembangan Unit Bisnis Baru AMDK

Untuk pengembangan unit bisnis baru Air Minum Dalam Kemasan (AMDK), langkah-langkah berikut akan diimplementasikan:

- **Kemitraan Strategis:**
 - Kolaborasi dengan Pabrik Lokal: Mengadakan kemitraan dengan pabrik air minum dalam kemasan yang ada di daerah Tuwung dan Tangkiling untuk memanfaatkan fasilitas produksi mereka.
 - Strategi Co-Branding: Memanfaatkan air baku dari PERUMDAM untuk menciptakan produk AMDK yang dipasarkan melalui strategi co-branding.
- **Dukungan Pemerintah:**
 - Regulasi Penggunaan AMDK: Bekerjasama dengan pemerintah kota untuk menetapkan regulasi yang mewajibkan penggunaan produk AMDK dari PERUMDAM di seluruh area perkantoran pemerintah.
 - Insentif Perizinan: Memperoleh kemudahan perizinan dan dukungan finansial untuk pengembangan fasilitas produksi AMDK.

6.3.7 Pengadopsian Teknologi Real-Time Monitoring

Mengadopsi teknologi Real-Time Monitoring untuk jaringan perpipaan akan melibatkan langkah-langkah berikut:

- **Pengembangan dan Implementasi Teknologi:**
 - Identifikasi Titik Kritis: Menentukan titik-titik kritis di jaringan perpipaan yang memerlukan pemantauan intensif.
 - Instalasi Sensor: Memasang sensor canggih di titik-titik tersebut yang akan mengirimkan data secara real-time ke pusat kendali.
- **Pelatihan dan Dukungan:**
 - Pelatihan Staf: Memberikan pelatihan kepada staf operasional

mengenai penggunaan dan pemeliharaan sistem monitoring.

- Kemitraan Teknologi: Bekerjasama dengan perusahaan teknologi untuk mendapatkan dukungan teknis dan pengetahuan dalam mengoperasikan sistem monitoring.
- Pemantauan dan Respons:
 - Pusat Kendali: Mengembangkan pusat kendali yang akan menerima dan menganalisis data dari sensor, serta mengirimkan peringatan dini ketika terjadi anomali.
 - Tim Respons Cepat: Membentuk tim respons cepat yang siap menangani kebocoran atau kerusakan yang terdeteksi, untuk memastikan perbaikan segera dan mengurangi kehilangan air.

Dengan mengimplementasikan rencana-rencana strategis ini, PERUMDAM Kota Palangka Raya berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan keberlanjutan bisnis, serta memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan lingkungan.

BAB VII KESIMPULAN

Analisis SWOT yang dilakukan terhadap PERUMDAM Kota Palangka Raya menunjukkan bahwa perusahaan berada dalam posisi yang cukup kuat untuk memanfaatkan berbagai peluang yang ada di industri penyediaan air bersih. Dukungan pemerintah yang konsisten, kualitas infrastruktur yang memadai, dan penerapan teknologi canggih merupakan kekuatan utama yang dimiliki oleh PERUMDAM dan memiliki peluang besar untuk memperluas jangkauan layanannya dan meningkatkan basis pelanggannya.

Namun, PERUMDAM juga harus menghadapi beberapa tantangan signifikan, termasuk kebutuhan investasi awal yang besar, keterbatasan sumber daya manusia, serta persaingan dari perusahaan swasta dan penyedia layanan alternatif. Ancaman eksternal lainnya seperti perubahan kebijakan pemerintah juga perlu diantisipasi dengan strategi yang tepat.

Secara keseluruhan, analisis menunjukkan bahwa PERUMDAM berada di Kuadran I (SO - Strengths/Opportunities) dalam matriks SWOT. Ini berarti perusahaan memiliki kekuatan yang signifikan dan peluang yang besar untuk mengembangkan bisnisnya. Dengan memanfaatkan kekuatan internal untuk mengambil peluang eksternal, PERUMDAM dapat memperkuat posisinya di pasar dan terus berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat Kota Palangka Raya.

Rekomendasi strategi yang telah disusun mencakup pemanfaatan dukungan pemerintah untuk pengembangan infrastruktur, penerapan teknologi terbaru, peningkatan kualitas layanan, kolaborasi dengan komunitas dan sektor swasta, serta program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Implementasi strategi-strategi ini diharapkan dapat membantu PERUMDAM dalam mencapai tujuan jangka panjangnya dan menghadirkan layanan air bersih yang andal dan berkualitas tinggi bagi seluruh masyarakat Kota Palangka Raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon . (2011). *Strategic Manajemen For Education Management (Manajemen Strategi Untuk Manajemen Pendidikan)*. Bandung:Alfabeta.
- Bambang, Hariadi. (2005). *Strategi Manajemen*. Jakarta: bayumedia Publishing.
- Crewell, J. W. (2016). *Research Desing. Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* 4th ed. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Fatimah Siti. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM IKK Seugayam Kabupaten Kotabaru*: Kotabaru.
- Gafur Abdul, (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan* : Jakarta.
- Godin, S. (2003). *Purple Cow: Transform Your Business by Being Remarkable*. Portfolio.
- Harmiyanto Januarius. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayan Dan Costumer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan* : Universitas Kanjuruhan Malang, Indonesia. 1(2) 2017, 79-86. <http://doi.org/10.21067/mbr.v1i.4727>.
- Kereta Boro Laurensius. (2014). *Analisi Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flore Timur* : Jurnal Admonistrasi Publik dan Birokrasi. Vol. 1 No 3 artikel 10.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson.
- Kurniawan. *et all*, (2014). *Analisi Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Aspek Kualitas Pelayanan Perusahaan Air Minum Di Kelurahan Kotauneng* : universitas Nusa Nipa Maumere
- Maser Agrifa, *et all*. (2017). *Strategi PDAM Dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih Untuk Menunjang Pembangunan Di Kota Wisata Batu*: FISIP Universitas Triphuwana Tunggadewi.
- McCarthy, E. J. (1960). *Basic Marketing: A Managerial Approach*. Richard D. Irwin.
- Mulyono Herry dan Poetra Ikhsanul. (2019). *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi*

Layanan Pelanggan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi Berbasis SMS : STIKOM Dinamika Bangsa, Jambi. Vol 4, No 2.

Nelwan S. Olivia *et all.* (2014). *Kualitas Layanan dan Hubungan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) : Kotamobagu.*

Peraturan Daerah No. 4 Tahun 1975 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Tingkat II Aceh Selatan.

Peraturan Menteri dalam Negeri. No. 690 Tahun 1972 Tentang Ketentuan- ketentuan Pokok Badan Pengawas Direksi dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.

Peraturan Pemerintah No. 122 Tahun 2015 Tentang sistem Penyediaan Air Minum.

Peraturan Undang-undang No 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara.

Perpers No. 122 Tahun 2015 Tentang Wewenang dan Tanggung Jawab Penyelenggaraan Sistem Air Minum.

Perpers. No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pribadi Prasetya Ami. (2012). *Analisi Kinerja PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo Dengan Menggunakan Perspektif Keuangan Dan Non Keuangan: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*. Vol 1, No. 1.

Putra Eka Septiana. (2020), *Membangun Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Salatiga dengan Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan* :Surakarta.

Qanun Kabupaten Aceh Selatan. No. 4 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja PDAM Tirta Naga Tapaktuan Aceh Selatan.

Ries, A., & Trout, J. (2000). *Positioning: The Battle for Your Mind (20th Anniversary Edition)*. McGraw-Hill.

RKPK. (2018). *Rencana Kerja Pembangunan Kabupaten* : BAPPEDA Kabupaten Aceh Selatan.

Rothaermel, F. T. (2017). *Strategic Management: Concepts (4th ed.)*. McGraw-Hill Education.

Sekarsari *et all*, (2020). *Analisi Kualitas Pelayanan perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Respon Publik*. Vol. 14. No. 5 Halaman 7-8.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian (pendekatanm Kualitatif, Kuantitatif dan R&D). Cet 21.*
Bandung:Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.*
Jakarta : Rineka Cipta
- Suprptoet *et all*, (2019). *Analisi Indeks Kepuasan Masyarakat Pelanggan PDAM Tirta Mahakam Cabang Tenggarong. Jemi.* Vol 19. No.2.
- Syah Akmal Tomi dan Triyani Dian. (2019). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang* : Majalah Ilmiah Solusi Universitas Semarang. Vol. 7, No 1.
- Tjiptono dan Diana (2015) *Pelanggan Puas ? Tak Cukup* : Yogyakarta. Andi. Tjiptono Fanji.
(2009) *Strategi Pemasaran Jasa. CV.* Andi : Yogyakarta.
- Wulandari, (2019). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tirta Galuh Kabupaten Ciamis* : Universitas Galuh.

LAMPIRAN

Hasil Wawancara Survei Awal

Bobot pertanyaan: 1-10

Kekuatan (Strengths):

1. Apa keunggulan utama Perumdam Kota Palangkaraya dibandingkan dengan kompetitor? (Bobot: 9)
- Air hasil pengolahan Perumdam Palngka Raya melalui tahapan penyesuaian Ph air, estetika air (kejrnihan, rasa dan bau) dan pembubuhan disinfektan untuk membunuh bakteri (mikrobiologi) yang sudah mengacu pada ketentuan Permenkes nomor 492 th 2010 dan Permenkes Nomor 2 th 2023
2. Bagaimana Anda menilai kualitas layanan yang diberikan oleh Perumdam? (Bobot: 8)

Kualitas Layanan Perumdam Palangka Raya cukup memenuhi kebutuhan baik secara kualitas, kunatitas dan kontinyuitas

3. Apakah ada teknologi atau sistem khusus yang digunakan Perumdam yang memberikan keunggulan kompetitif? (Bobot: 7)
- Perumdam Palangka Raya sudah mengaplikasikan peralatan perpompaan khusus untuk mengatur dosis pembubuhan bahan kimia pengolahan sehingga lebih terukur dan aman
4. Bagaimana Anda menilai kompetensi dan keterampilan staf di Perumdam? (Bobot: 8)

Staf Perumdam Palangka Raya secara umum sudah menguasai dan kompeten dalam menjalankan tugas dan fungsi di masing masing Sub.Bagian, tetapi masih diperlukan peningkatan kapasitas melalu Diklat dan Pelatihan.

5. Apakah Perumdam memiliki keuangan yang stabil dan bagaimana manajemen keuangannya? (Bobot: 7)

Dari sisi keuangan Perumdam Palangka Raya perlu ada pengelolaan yang lebih efisien dikarenakan adanya tunggakan tagihan pelanggan yang cukup besar sehingga hanya cukup untuk operasional dan tidak ada kemampuan secara finansial untuk berinvestasi (pengadaan, peremajaan perlatan, sarana dan prasarana Produksi dan

Distribusi)

6. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap Perumdam? Apakah ada feedback positif yang sering diterima? (Bobot: 6)

Pelanggan cukup puas dan diharapkan dapat ditingkatkan kualitas pelayanan Perumdam Palangka Raya berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan

Kelemahan (Weaknesses):

1. Apa saja tantangan terbesar yang dihadapi oleh Perumdam saat ini? (Bobot: 9)

Kesadaran masyarakat akan penggunaan air bersih yang aman, terkait dengan kualitas air tanah di Palangka Raya yang kandungan besi (Fe), Ph dan isu bakteri Escherichia coli (e-coli) pada kawasan perumahan, bantaran sungai dan padat penduduk

2. Apakah ada area layanan atau operasi yang menurut Anda masih perlu ditingkatkan? (Bobot: 8)

Cakupan layanan masih perlu ditingkatkan seiring dengan perkembangan dan perluasan permukiman di Kota palangka Raya

3. Bagaimana dengan efisiensi operasional Perumdam? Apakah ada proses yang memakan waktu atau biaya lebih dari seharusnya? (Bobot: 7)

Perumdam Palngka Raya telah mengambil langkah langkah strategis dalam rangka efisiensi biaya baik dari sisi teknis dengan pengaplikasian Inverter (variable Speed Drive -*VSD*) untuk pengaturan pengoperasian pompa sehingga ada penghematan penggunaan energi maupun dari sisi administrasi dengan melakukan pengetatan dalam hal biaya dengan tidak melebihi anggaran yang sudah direncanakan

4. Apakah Perumdam menghadapi kendala dalam hal teknologi atau inovasi? (Bobot: 6)

Dalam pemanfaatan teknologi dan inovasi Perumdam Palangka Raya terkendala masalah biaya, krn kondisi keuangan perusahaan baru bisa mengakomodasi kebutuhan operasional

5. Apakah ada masalah yang berulang dengan keluhan pelanggan? (Bobot: 7)

Keluhan yang sering muncul dan disampaikan pelanggan adalah perihal kekruhan dan tekanan yg diakibatkan adanya kegiatan perbaikan kebocoran pipa.

6. Bagaimana Perumdam mengatasi masalah internal seperti manajemen dan komunikasi antar departemen? (Bobot: 6)

Perumdam Palangka Raya secara rutin melakukan pertemuan / rapat baik ditingkat manajemen maupun di masing masing bagian

Peluang (Opportunities):

1. Apa saja peluang pertumbuhan yang Anda lihat untuk Perumdam di masa depan?
(Bobot: 8)

Dengan perkembangan jumlah penduduk (kawasan perumahan) dan perniagaan (Mall, Perhotelan dan wisata) merupakan potensi untuk pengembangan dan pertumbuhan bisnis Perumdam Palangka Raya

2. Apakah ada rencana ekspansi layanan atau wilayah? (Bobot: 7)

Perumdam Palangka Raya telah melakukan perencanaan pengembangan jaringan perpipaan dan penambahan kapasitas produksi dan mengkordinasikan dengan Instansi terkait untuk merealisasikan perencanaan tersebut

3. Bagaimana Anda melihat peran teknologi dalam mendukung perkembangan Perumdam? (Bobot: 7)

Perkembangan teknologi dan penerapan IoT akan sangat menunjang perkembangan pelayanan Perumdam Palangka Raya

4. Apakah ada kebijakan pemerintah atau regulasi baru yang dapat menguntungkan Perumdam? (Bobot: 6)

Regulasi Pemerintah terkait penetapan tarif (batas atas- batas bawah) oleh Kemendagri Nomor 21 Tahun 2020 jika diterapkan akan sangat mendukung perkembangan Perumdam Palangka Raya

5. Bagaimana Perumdam bisa beradaptasi dengan tren industri saat ini? (Bobot: 7)

Perumdam Palangka Raya mengikuti dan berusaha mengadopsi perkembangan teknologi dan strategi pengelolaan bisnis yang relevan dengan Rencana Bisnis Perumdam Palangka Raya

6. Apakah ada peluang untuk kolaborasi atau kemitraan dengan perusahaan lain?
(Bobot: 6)

Saat ini Perumdam Palangka Raya telah melakukan kerjasama dengan pihak perbankan dalam hal pembayaran tagihan rekening air pelanggan Perumdam Palangka Raya

Ancaman (Threats):

1. Apa saja ancaman eksternal terbesar yang dihadapi Perumdam saat ini? (Bobot: 9)

Kesadaran masyarakat Kota Palangka Raya terhadap kewajiban membayar tagihan rekening air dan pemahaman tentang kualitas air tanah yg tidak aman untuk dikonsumsi.

2. Bagaimana kondisi persaingan di industri ini? (Bobot: 8)

Di industri air minum selain air tanah di Kota Palangka Raya adalah adanya pengambilan air dari Tangkiling yg di asumsikan air pegunungan yang realitanya air sumur biasa yang kualitas airnya juga tidak aman sehingga perlu regulasi dan sosialisasi tentang pemanfaatan air tanah di Kota Palangka Raya.

3. Apakah ada perubahan regulasi atau kebijakan pemerintah yang dapat berdampak negatif pada Perumdam? (Bobot: 7)

Regulasi terkait pemanfaatan air tanah yang tidak dijalankan menjadi salah satu faktor kurangnya kesadaran masyarakat akan kualitas air yang *Aman* secara kesehatan dan lingkungan sehingga masyarakat enggan menggunakan air yang diolah Perumdam Palangka Raya

4. Bagaimana Anda melihat dampak ekonomi atau kondisi pasar terhadap bisnis Perumdam? (Bobot: 8)

Air bersih / minum merupakan kebutuhan dasar, sehingga dengan pelayanan (kualitas, kuantitas dan kontinuitas) yang semakin baik akan membawa dampak perekonomian yang baik pula di Kota Palangka Raya

5. Apakah ada risiko terkait perubahan teknologi atau inovasi yang dapat mempengaruhi Perumdam? (Bobot: 6)

Perkembangan teknologi seharusnya semakin mempermudah dan menunjang peningkatan pelayanan Perumdam Palangka Raya

6. Bagaimana Perumdam mengatasi ancaman dari potensi bencana alam atau masalah lingkungan? (Bobot: 7)

Perumdam Palangka Raya sudah melakukan koordinasi dengan stakeholders terkait konservasi dan pemantauan kualitas air Sungai Kahayan sebagai sumber air baku Perumdam Palangka Raya sehingga potensi kerusakan atau pencemaran air Sungai Kahayan dapat diantisipasi.

Pengolahan Data

ANALISIS SWOT

1. Pendahuluan

Analisis SWOT ini bertujuan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) yang dihadapi oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) Kota Palangka Raya. Analisis ini akan membantu perusahaan dalam merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja dan daya saing di pasar.

2. Analisis SWOT

A. Kekuatan (*strengths*), yaitu mendeskripsikan kondisi dari tiap-tiap elemen yang sudah ada dan dianggap sebagai suatu hal yang sudah baik, kondisi-kondisi tersebut yakni sebagai berikut:

- **Mesin Operasional yang Lengkap:** PERUMDAM Kota Palangka Raya memiliki mesin operasional yang cukup lengkap dan mampu memenuhi kebutuhan operasional saat ini, memungkinkan perusahaan untuk menjalankan operasi dengan efisien.
- **Hubungan Baik dengan Pemangku Kepentingan:** Hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan, seperti pemerintah, masyarakat, dan mitra bisnis, membantu dalam mendapatkan dukungan yang diperlukan untuk berbagai kegiatan perusahaan.
- **Kebijakan Mendukung Penggunaan Data:** Perusahaan memiliki kebijakan yang mendukung penggunaan data untuk analisis, yang memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih informatif dan berbasis data.
- **Struktur Organisasi yang Mendukung Komunikasi:** Struktur organisasi perusahaan dirancang sedemikian rupa sehingga mendukung komunikasi yang efektif antar departemen, meningkatkan koordinasi dan kolaborasi.
- **Kebijakan Efektif dalam Menangani Konflik Internal:** Perusahaan memiliki kebijakan yang efektif dalam menangani konflik internal, memastikan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

B. Kelemahan (*weaknesses*), yaitu mendeskripsikan hal-hal yang dianggap menjadi permasalahan yang dapat menjadi hambatan, hal-hal tersebut yakni sebagai berikut:

- **Kondisi Keuangan yang Tidak Baik:** Kondisi keuangan perusahaan, terutama dalam hal likuiditas, tidak baik. Hal ini dapat menghambat operasi dan pengembangan perusahaan.
- **Penggunaan Teknologi Informasi yang Kurang:** Penggunaan teknologi informasi di perusahaan tidak memberikan keunggulan kompetitif yang signifikan, mengurangi efisiensi dan efektivitas operasional.
- **Reputasi Merek yang Kurang Baik:** Reputasi merek perusahaan di pasar kurang baik, yang dapat mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas konsumen.
- **Anggaran yang Tidak Memadai:** Perusahaan tidak memiliki anggaran yang cukup untuk pengembangan dan ekspansi, menghambat pertumbuhan dan inovasi.
- **Tujuan Organisasi yang Tidak Jelas:** Tujuan organisasi tidak jelas dan tidak terukur, membuat sulit bagi perusahaan untuk menetapkan prioritas dan mengukur keberhasilan.

C. Peluang (*opportunities*), yaitu mendeskripsikan kondisi yang diperkirakan akan terjadi dan dianggap berpeluang untuk digunakan dalam pengembangan potensi, kondisi-kondisi tersebut yakni sebagai berikut:

- **Kebijakan Subsidi Pemerintah:** Kebijakan subsidi pemerintah yang mendukung produksi industri memberikan peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan produksinya.
- **Kondisi Ekonomi yang Positif:** Kondisi ekonomi yang positif meningkatkan daya beli konsumen, memberikan peluang untuk meningkatkan penjualan produk.
- **Kelemahan Kompetitor:** Kompetitor utama memiliki kelemahan yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk meningkatkan pangsa pasar.

- **Kualitas Produk yang Lebih Baik:** Produk perusahaan memiliki kualitas yang lebih baik daripada produk pesaing, memberikan keunggulan kompetitif di pasar.
- **Potensi Pertumbuhan Pasar:** Pasar industri ini memiliki potensi pertumbuhan yang besar, memberikan peluang bagi perusahaan untuk berkembang lebih lanjut.
- **Kesadaran Lingkungan yang Meningkat:** Kesadaran lingkungan yang meningkat mendukung produk ramah lingkungan perusahaan, meningkatkan permintaan untuk produk tersebut.

D. Ancaman (*threats*), yaitu mendeskripsikan kondisi yang diperkirakan akan terjadi di masa mendatang, kondisi-kondisi tersebut yakni sebagai berikut:

- **Adopsi Teknologi yang Lambat:** Perusahaan lambat dalam mengadopsi teknologi baru, mengurangi daya saing di pasar yang terus berkembang.
- **Kurangnya Insentif Pemerintah:** Pemerintah tidak memberikan insentif yang mendukung inovasi perusahaan, menghambat pengembangan produk dan layanan baru.
- **Preferensi Konsumen terhadap Kompetitor:** Konsumen lebih menyukai produk kompetitor dibandingkan produk perusahaan, mengurangi pangsa pasar.
- **Perubahan Gaya Hidup:** Perubahan gaya hidup mengurangi peluang bagi produk perusahaan, karena produk mungkin tidak lagi sesuai dengan preferensi konsumen.
- **Ketidakstabilan Politik:** Ketidakstabilan politik menghambat pertumbuhan bisnis perusahaan, meningkatkan risiko operasional.
- **Kebijakan Subsidi yang Tidak Mendukung:** Kebijakan subsidi pemerintah mengenai tarif tidak mendukung produksi industri, mengurangi profitabilitas perusahaan.

Keempat komponen di atas dibagi menjadi dua variabel yaitu kondisi eksternal dan kondisi internal. Kondisi Eksternal adalah variabel di masa depan yang tidak dapat dikendalikan, yang termasuk di dalamnya adalah peluang dan ancaman sedangkan untuk kondisi internal yaitu variabel yang orientasinya masa kini dan bersifat dapat dikendalikan, yang termasuk di dalamnya adalah kekuatan dan kelemahan. Lebih lanjut, analisis SWOT digunakan sebagai metode untuk merumuskan strategi bisnis yang didasarkan dari kombinasi masing-masing aspek sebagai berikut:

- a. **Strategi SO (*strengths — opportunities*)**, yaitu strategi dalam memanfaatkan kekuatan (S) secara maksimal untuk meraih peluang (O).
- b. **Strategi ST (*strengths — threats*)**, yaitu strategi dalam memanfaatkan kekuatan (S) secara maksimal untuk mengantisipasi atau menghadapi ancaman (T) dan maksimal menjadikan ancaman sebagai peluang.
- c. **Strategi WO (*weaknesses — opportunities*)**, yaitu strategi dalam meminimalkan kelemahan (W) untuk meraih peluang (O).
- d. **Strategi WT (*weaknesses — threats*)**, yaitu strategi dalam meminimalkan kelemahan (W) untuk menghindari secara lebih baik dari ancaman (T).

Analisis SWOT dilakukan melalui serangkaian perhitungan yang dikenal dengan perhitungan IFAS (*internal factor analysis strategy*), EFAS (*eksternal faktor analysis strategy*) dan SFAS (*strategy factor analysis strategy*) dengan memperhitungkan nilai bobot dan rating dari masing-masing item pada setiap komponen. Nilai bobot dan rating tersebut diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh beberapa pejabat internal Perumdam dan beberapa ahli dari pihak eksternal terkait seberapa penting masing-masing item dari setiap komponen SWOT yang telah dirumuskan tersebut dapat ditindaklanjuti dalam perencanaan strategis Perumdam kedepan. Hasil analisis IFAS dan EFAS dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Evaluasi Faktor Internal (EFI)

KEKUATAN (*STRENGTHS*)

No	Kekuatan	Bobot	Rating	Total
1	Aset tetap perusahaan cukup modern dan memenuhi kebutuhan operasional saat ini.	0,0442	3,38	0,1492

2	Perusahaan memiliki hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan	0,0443	3,13	0,1384
3	Perusahaan memiliki kebijakan yang mendukung penggunaan data untuk analisis.	0,0428	3,38	0,1444
4	Struktur organisasi mendukung komunikasi antar departemen.	0,0433	3,38	0,1463
5	Terdapat kebijakan yang efektif dalam menangani konflik internal.	0,0443	3,13	0,1385
Sub Total		0,2190		0,7168

KELEMAHAN (*WEAKNESSES*)

No	Kelemahan	Bobot	Rating	Total
1	Kondisi keuangan perusahaan dalam hal likuiditas tidak baik.	0,0365	3,00	0,1095
2	Penggunaan teknologi informasi di perusahaan tidak memberikan keunggulan kompetitif.	0,0365	3,13	0,1141
3	Reputasi merek perusahaan di pasar kurang baik.	0,0365	3,13	0,1141
4	Perusahaan tidak memiliki anggaran yang cukup untuk pengembangan dan ekspansi.	0,0365	3,00	0,1095
5	Tujuan organisasi tidak jelas dan tidak terukur.	0,0365	3,38	0,1232
Sub Total		0,1825		0,5703

Hasil evaluasi faktor internal dari masing-masing komponen diperoleh dari hasil kali bobot dan rating dari setiap item. Total dari jumlah hasil kali semua item pada setiap komponen kemudian dijumlahkan untuk mengetahui nilai internal Perumdam sehingga ditemukan nilai IFAS Perumdam adalah 0,16 dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{IFAS} = \text{Total Kekuatan} - \text{Total Kelemahan} = 0,7168 - 0,5703 = 0,147$$

Tabel 2. Hasil Evaluasi Faktor Eksternal (EFE)

PELUANG (*OPPORTUNITIES*)

No	Peluang	Bobot	Rating	Total
1	Kebijakan subsidi pemerintah mendukung produksi industri.	0,0466	3,13	0,1457
2	Kondisi ekonomi yang positif meningkatkan daya beli konsumen.	0,0457	3,13	0,1429

3	Kompetitor utama memiliki kelemahan yang bisa dimanfaatkan oleh perusahaan.	0,0451	3,00	0,1352
4	Produk perusahaan memiliki kualitas yang lebih baik daripada produk pesaing.	0,0442	3,38	0,1491
5	Pasar industri ini memiliki potensi pertumbuhan yang besar.	0,0448	3,25	0,1457
6	Kesadaran lingkungan meningkat dan mendukung produk ramah lingkungan perusahaan.	0,0473	3,38	0,1597
Sub Total		0,2737		0,8783

ANCAMAN (*THREATS*)

No	Ancaman	Bobot	Rating	Total
1	Perusahaan lambat dalam mengadopsi teknologi baru	0,0466	3,25	0,1516
2	Pemerintah tidak memberikan insentif yang mendukung inovasi perusahaan.	0,0457	2,63	0,1200
3	Konsumen lebih menyukai produk kompetitor dibandingkan perusahaan.	0,0451	2,75	0,1239
4	Perubahan gaya hidup mengurangi peluang bagi produk perusahaan	0,0442	3,13	0,1381
5	Ketidakstabilan politik menghambat pertumbuhan bisnis perusahaan.	0,0448	3,13	0,1401
6	Kebijakan subsidi pemerintah mengenai tarif tidak mendukung produksi industri.	0,0473	2,50	0,1183
Sub Total		0,2737		0,7919

Sama halnya dengan perhitungan IFAS. Hasil evaluasi faktor eksternal diperoleh dari hasil kali bobot dan rating dari setiap item. Total dari jumlah hasil kali semua item pada setiap komponen kemudian dijumlahkan untuk mengetahui nilai dari kondisi eksternal Perumdam sehingga ditemukan nilai EFAS Perumdam adalah 0,46 dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{EFAS} = \text{Total Peluang} - \text{Total Ancaman} = 0,8783 - 0,7919 = 0,086$$

Berdasarkan analisis IFAS dan EFAS, ditemukan posisi Perumdam pada saat ini adalah berada pada kuadran I seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini.



Strategi pengembangan Perumdam berdasarkan hasil analisis SWOT untuk kuadran I yaitu strategi Strengths-Opportunities (SO).

Profil Perumdam



PERUMDAM PALANGKA RAYA



PROVINSI KALIMANTAN TENGAH TAHUN 2023

Jl. A. Yani No.07 Telp/ Fax. (0536) 3221384/ 3220261
E-mail sdam.pal@palangkaraya.go.id Palangka Raya 73111

GAMBARAN UMUM PERUMDAM PALANGKA RAYA

A. Sejarah Pelayanan

PDAM Kota Palangka Raya sebagai Badan Usaha Milik Daerah Milik Pemerintah Kota Palangka Raya, dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Kotamadya Daerah Tingkat II Palangka Raya Nomor 1 Tahun 1986, namun sebelumnya Kota Palangka Raya sudah mempunyai sistem pelayanan air minum sejak tahun enam puluhan dengan kapasitas yang sangat terbatas yaitu 15 L/dt yang dikelola oleh SAM (Saluran Air Minum) di bawah Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah yang diserahkan kepada Walikota Palangka Raya pada tanggal 23 April 1988, dan sekarang berubah nama menjadi PERUMDAM PALANGKA RAYA yang ditetapkan melalui Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2020.

B. VISI dan MISI

Dalam pengelolaannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih, PERUMDAM PALANGKA RAYA mempunyai Visi dan Misi yaitu :

Visi : Pelayanan air minum yang sehat dan prima kepada masyarakat Kota Palangka Raya.

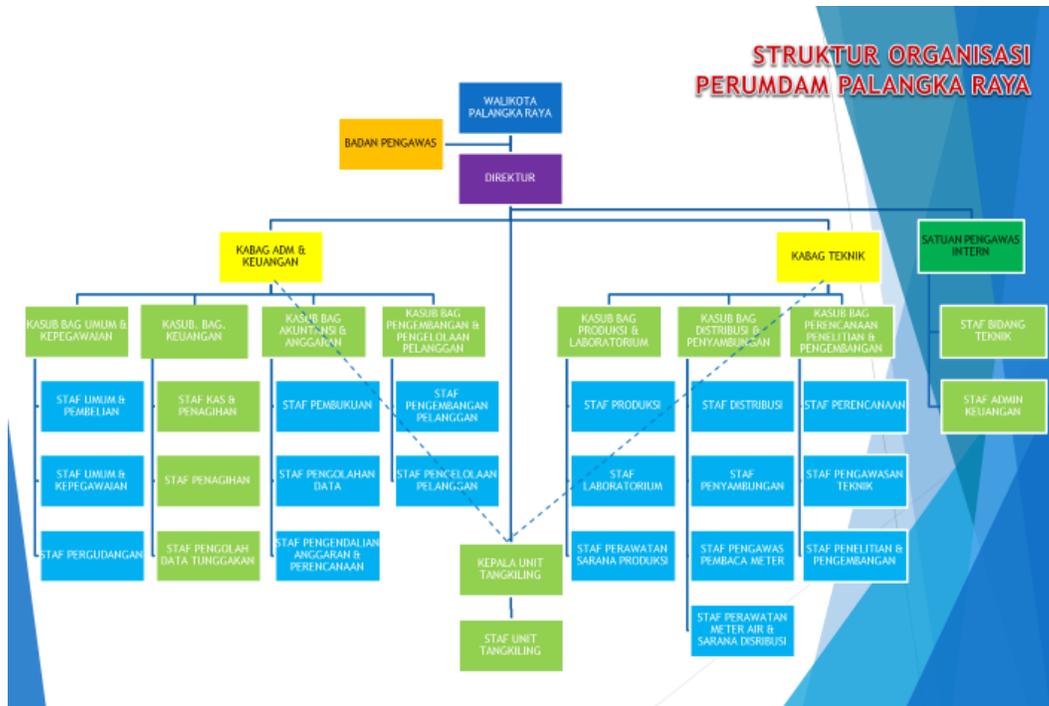
Misi : Meningkatkan kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Palangka Raya dari segi aspek teknis, keuangan dan administrasi.

C. Kondisi Saat Ini & Beberapa Tahun Terakhir

STRUKTUR ORGANISASI DAN PERSONALIA PERUMDAM PALANGKA RAYA

Struktur Organisasi PERUMDAM PALANGKA RAYA menyesuaikan dengan KEPMENOTDA Nomor 8 Tahun 2000 tentang Sistem Akuntansi PDAM, serta Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 35 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Palangka Raya, yang mana PERUMDAM PALANGKA RAYA termasuk PDAM Type A dengan dipimpin oleh 1 (satu) Direktur dengan membawahi 2 (dua) Kepala Bagian.





PERSONALIA DAN SUMBER DAYA MANUSIA TAHUN 2023

1. PERSONALIA

Jumlah karyawan PERUMDAM Palangka Raya saat ini sebanyak 71 orang yang terdiri dari :

- Direktur	= 1 orang
- Karyawan tetap	= 63 orang
- Cpep	= 7 orang
- Tenaga Kontrak	= 0 orang
Jumlah	= 71 orang

Dari jumlah tersebut dibandingkan dengan jumlah pelanggan, maka rasio Karyawan per 1000 pelanggan PERUMDAM Palangka Raya adalah :

$$\frac{71}{12.636} \times 1000 \text{ pelanggan} = 5,6$$

2. SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber Daya Manusia (SDM) PERUMDAM PALANGKA RAYA cukup. Tercermin dari pelaksanaan tugas sehari-hari baik dalam mengidentifikasi suatu masalah maupun dalam kecepatan dan ketepatan menangani suatu masalah ataupun tugas. Tingkat Profesionalisme masih rendah.

Komposisi Pendidikan Karyawan : (per Oktober 2023)

- Magister Teknik	(S2)	= 1 Orang
- Sarjana Ekonomi	(S1)	= 12 Orang
- Sarjana Teknik	(S1)	= 2 Orang
- Sarjana Hukum	(S1)	= 2 Orang
- Sarjana Komputer	(S1)	= 2 Orang
- Sarjana Manajemen	(D4)	= 1 Orang
- Sarjana Muda	(D3)	= 1 Orang
- SLTA		= 47 Orang
- SLTP		= 1 Orang
- SD		= 2 Orang

D. Kapasitas Produksi, Sumber Air Baku dan System Pengolahan.

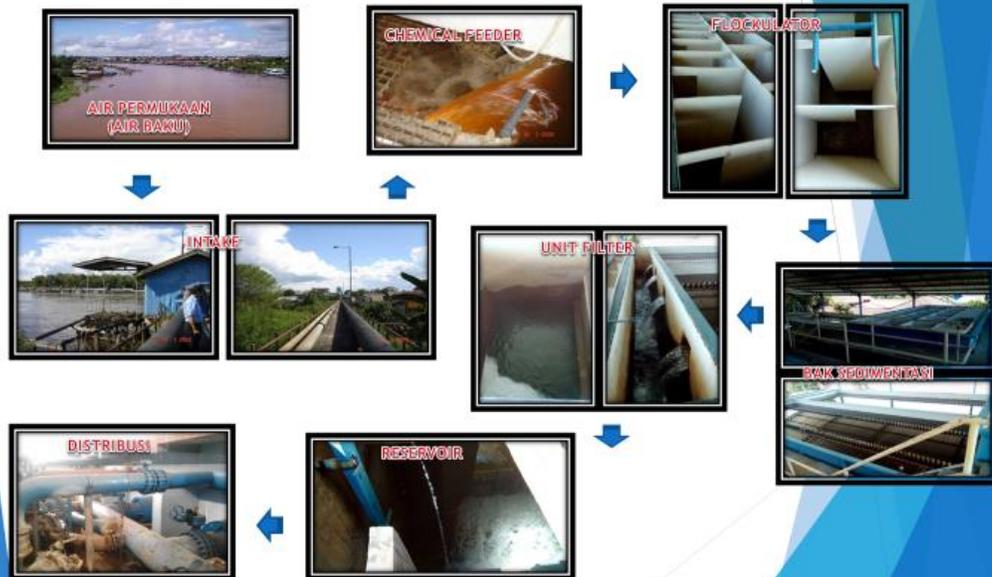
Pada saat ini SPAM Pusat PERUMDAM Palangka Raya mempunyai kapasitas terpasang 255 L/det dengan rincian sebagai berikut 2 x 100 L/det (berfungsi baik), 1 x 25 L/det (berfungsi baik), 3 x 10 L/det (rusak), ditambah dengan SPAM Unit Tangkiling dengan kapasitas 17,5 L/det (lama/ tidak difungsikan) dan diakhir tahun 2016 telah dibangun IPA dengan kapasitas 20 L/det (berfungsi baik).

Sumber Air Baku untuk SPAM Pusat PERUMDAM Palangka Raya berasal dari air permukaan yaitu sungai Kahayan dan untuk SPAM Unit Tangkiling dari sungai Rungan. Air baku hingga menjadi air bersih yang layak konsumsi dan siap didistribusikan kepada pelanggan mengalami proses pengolahan dengan teknologi pengolahan air bersih dengan sistem pengolahan lengkap, yang meliputi unit-unit : Koagulasi, Flokulasi, Sedimentasi, Filtrasi, Reservoir dan Distribusi.

SISTEM PENYEDIAAN AIR BERSIH KOTA PALANGKA RAYA



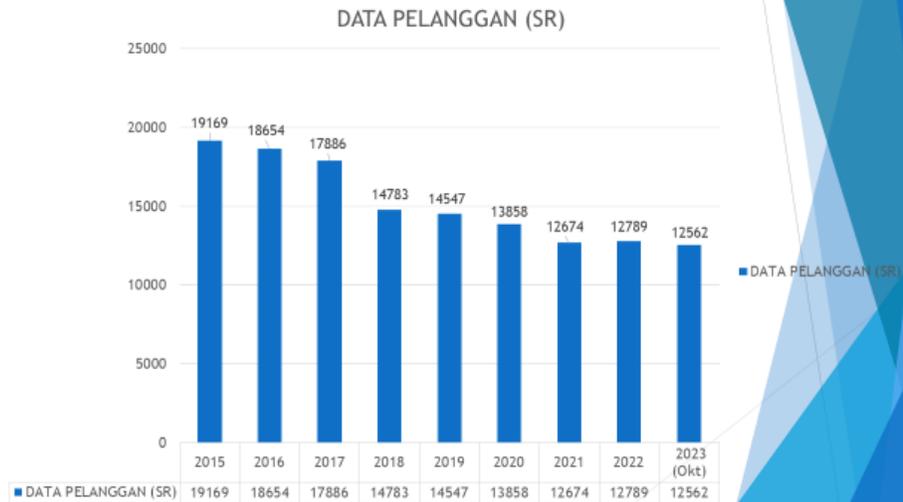
PROSES PENGOLAHAN AIR



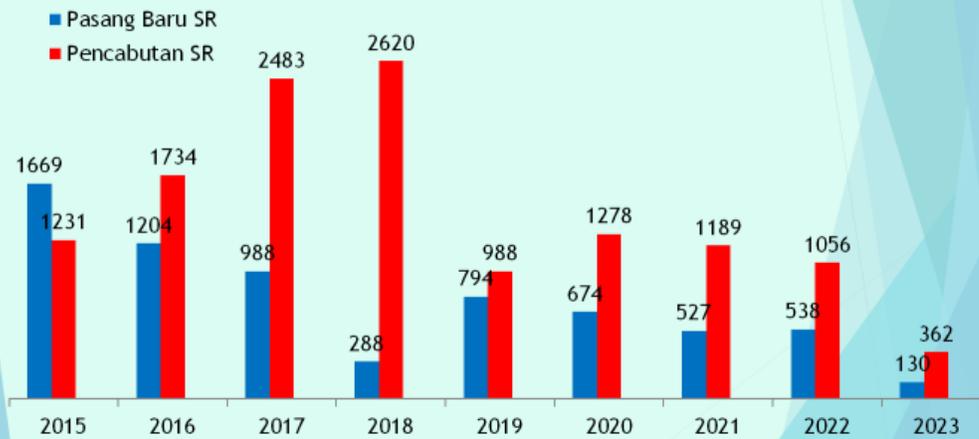
E. Daerah Pelayanan & Cakupan Pelayanan

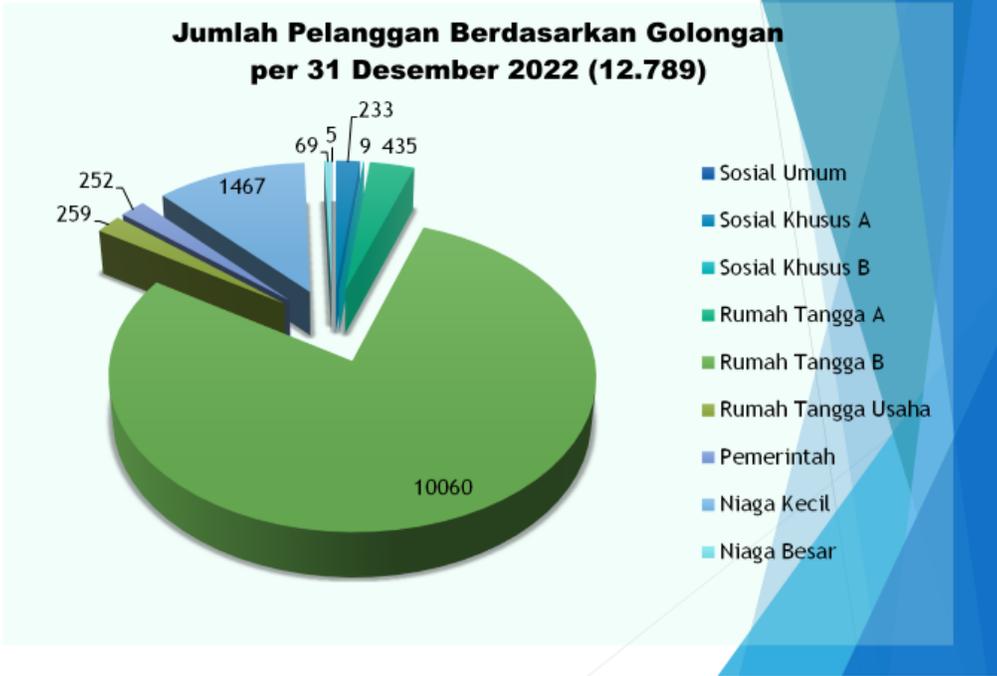
- Cakupan Pelayanan untuk wilayah Administrasi baru mencapai **12,93%** dari jumlah penduduk sebanyak 305.907 jiwa, sedangkan
- Cakupan Pelayanan untuk wilayah Teknis yang terlayani sebanyak 39.546 jiwa atau 13,11% dari jumlah penduduk yang ada jaringan pipa PERUMDAM sebanyak 301.752 jiwa di Kota Palangka Raya.
- Pelanggan : 12.789 Unit SR (Update : Desember 2022)
- Wilayah : - 4 Kecamatan
 - 9 Desa/ Kelurahan
- Kebutuhan Air:
 - 155 liter/orang/hari (Untuk Air PERUMDAM Palangka Raya)

DATA PELANGGAN PERUMDAM PALANGKA RAYA TAHUN 2015 - 2023



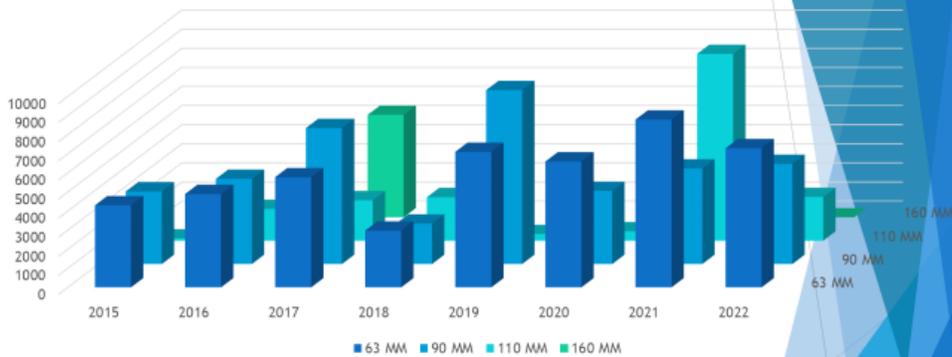
Grafik Perbandingan Pemasangan Baru dan Pencabutan Sambungan Rumah PERUMDAM Palangka Raya Tahun 2015 - 2023





GRAFIK PERBANDINGAN JUMLAH PENGEMBANGAN JARINGAN PIPA DISTRIBUSI PERUMDAM PALANGKA RAYA MELALUI SWAKELOLA, APBD II DAN APBD I/ APBN TAHUN 2015 - 2022

PEMASANGAN JARINGAN PERPIPAAN TAHUN 2015 - 2022

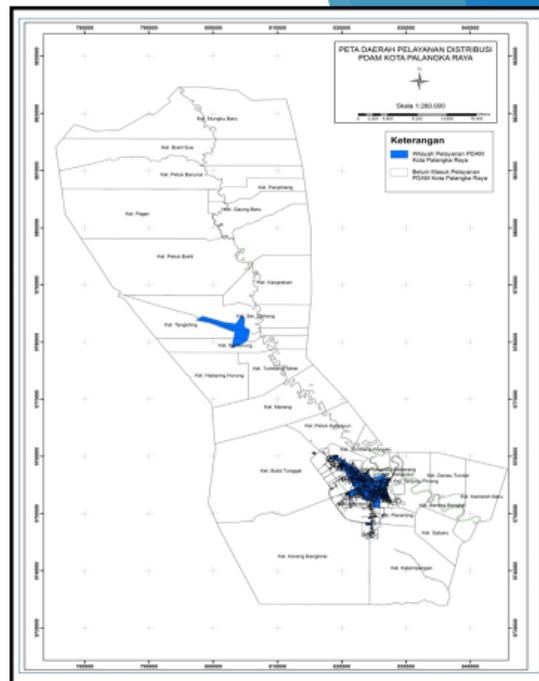


	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
63 MM (2")	4297	4885	5768	2974	7095	6592	8783	7534
90 MM (3")	3800	4458	7120	2113	9104	3821	5003	5240
110 MM (4")	115	1656	2113	2275	350	490	9781	2282
160 MM (6")	0	1848	5364	0	0	0	0	0

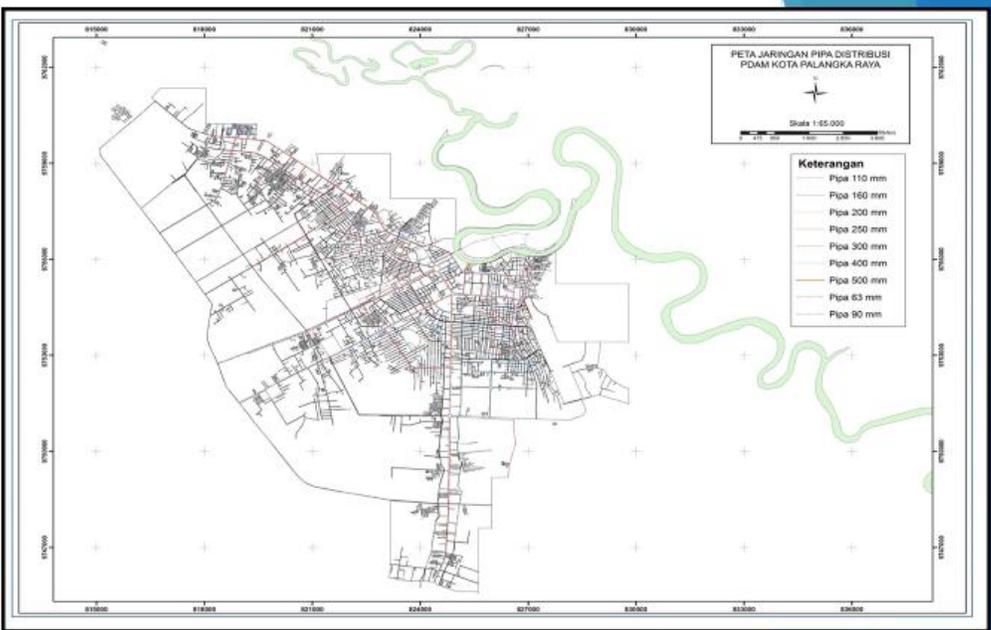
**Panjang Jaringan Pipa Transmisi & Distribusi
SPAM Pusat & SPAM Unit Tangkiling
PERUMDAM Palangka Raya s/d Th. 2022**

NO.	DESKRIPSI	PANJANG PIPA
1	PALANGKA RAYA - Total Pipa Transmisi : Diameter : 500 mm (Difungsikan) - Total Pipa Distribusi : Diameter 50 mm - 400 mm	240 Meter 714.227 Meter
2	TANGKILING - Total Pipa Transmisi : Diameter : 300 mm (Difungsikan) - Total Pipa Distribusi : Diameter 50 mm - 200 mm	498 Meter 57.233 Meter

**PETA DAERAH PELAYANAN
DISTRIBUSI PERUMDAM
PALANGKA RAYA (SPAM
PUSAT DAN SPAM UNIT
TANGKILING)**



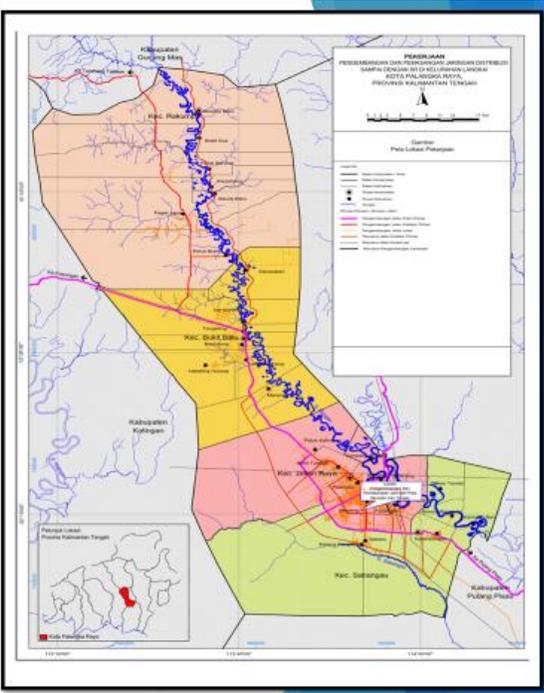
TANGKILING)
PUSAT DAN SPAM UNIT



LOKASI PENGEMBANGAN DAN PEMASANGAN JARINGAN PIPA SEKUNDER DAN TERSIER (LOKASI MENTENG)

1. Pengembangan dan Pemasangan Jaringan Pipa Distribusi Sekunder dan Jaringan Pipa Tersier PERUMDAM Palangka Raya di Kelurahan Menteng, Kecamatan Jekan Raya.

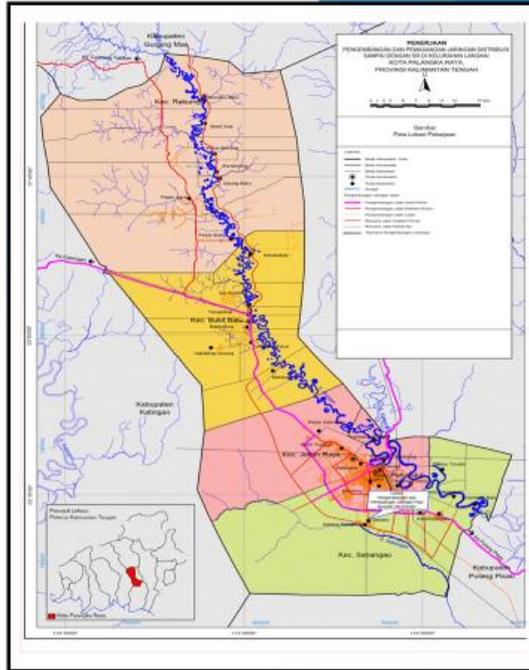
Kecamatan Jekan Raya



LOKASI PENGEMBANGAN DAN PEMASANGAN JARINGAN PIPA SKUNDER DAN TERSIER (LOKASI SABARU)

2. Pengembangan dan Pemasangan Jaringan Pipa Distribusi Sekunder dan Jaringan Pipa Tersier PERUMDAM Palangka Raya di Kelurahan Sabaru, Kecamatan Sabangau.

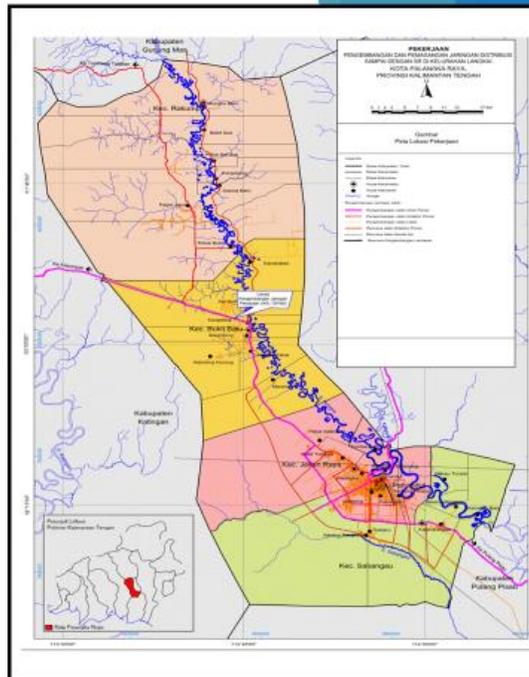
Kecamatan Sabangau
Palangka Raya di Kelurahan Sabaru

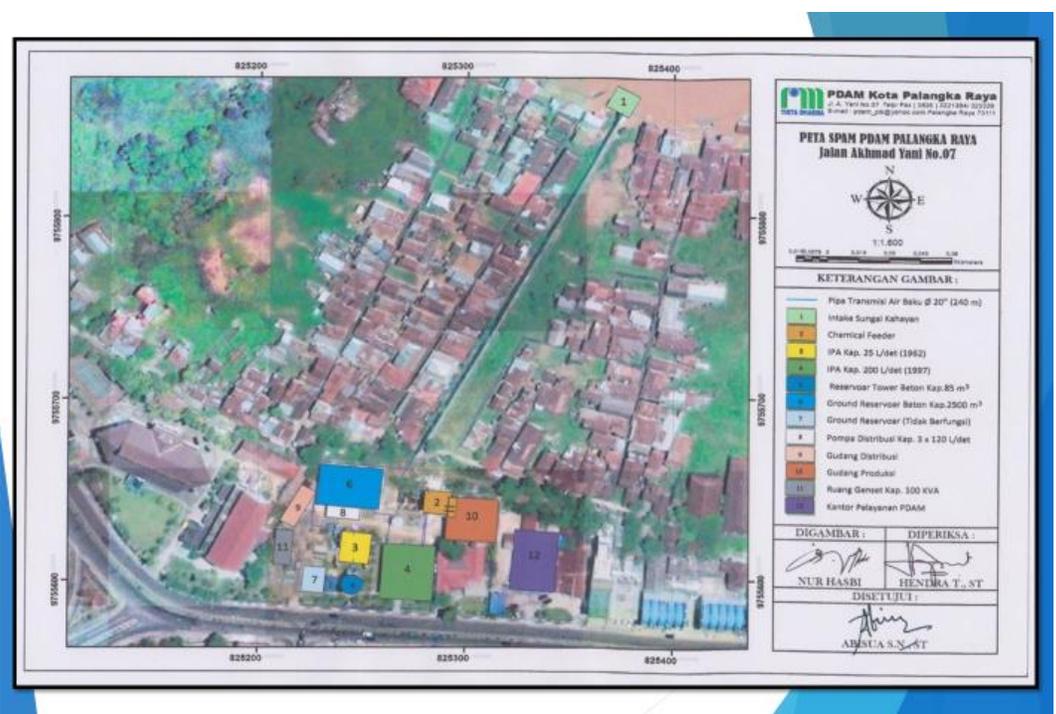


LOKASI PENGEMBANGAN DAN PEMASANGAN JARINGAN PERPIPAAN SPAM UNIT (LOKASI TANGKILING)

3. Pengembangan Jaringan Perpipaan dengan pemanfaatan idle capacity dari SPAM Unit Tangkiling, Kecamatan Bukit Batu.

Batu
SPAM Unit Tangkiling, Kecamatan Bukit

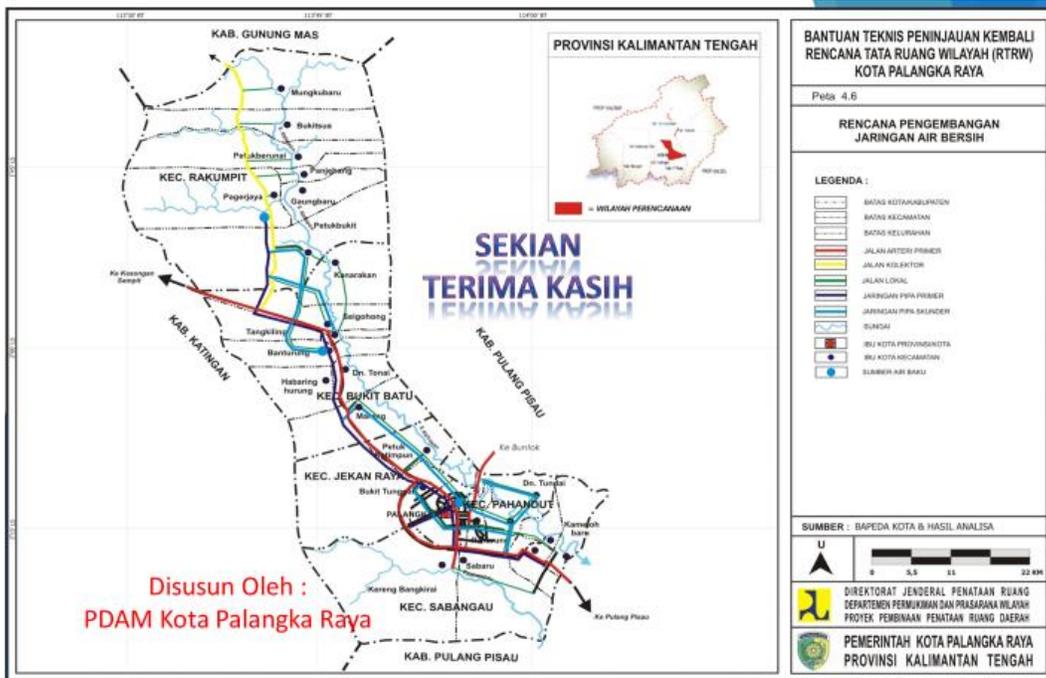




PROGRAM STRATEGI NASIONAL TH. 2019



Pemerintah berkomitmen untuk mengutamakan pembangunan air minum dan sanitasi dengan mencantumkan target universal access 2019 atau program yang disebut 100-0-100 dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015 – 2019.



IV - 29



LAPORAN ANALISIS SWOT

PERUMDAM KOTA PALANGKARAYA



**Tim Peneliti LPPM Universitas Palangka Raya (UPR)
JULI 2024**

ANALISIS SWOT

1. Pendahuluan

Analisis SWOT ini bertujuan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) yang dihadapi oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) Kota Palangka Raya. Analisis ini akan membantu perusahaan dalam merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja dan daya saing di pasar.

2. Analisis SWOT

C. Kekuatan (*strengths*), yaitu mendeskripsikan kondisi dari tiap-tiap elemen yang sudah ada dan dianggap sebagai suatu hal yang sudah baik, kondisi-kondisi tersebut yakni sebagai berikut:

- **Mesin Operasional yang Lengkap:** PERUMDAM Kota Palangka Raya memiliki mesin operasional yang cukup lengkap dan mampu memenuhi kebutuhan operasional saat ini, memungkinkan perusahaan untuk menjalankan operasi dengan efisien.
- **Hubungan Baik dengan Pemangku Kepentingan:** Hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan, seperti pemerintah, masyarakat, dan mitra bisnis, membantu dalam mendapatkan dukungan yang diperlukan untuk berbagai kegiatan perusahaan.
- **Kebijakan Mendukung Penggunaan Data:** Perusahaan memiliki kebijakan yang mendukung penggunaan data untuk analisis, yang memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih informatif dan berbasis data.
- **Struktur Organisasi yang Mendukung Komunikasi:** Struktur organisasi perusahaan dirancang sedemikian rupa sehingga mendukung komunikasi yang efektif antar departemen, meningkatkan koordinasi dan kolaborasi.

- Kebijakan Efektif dalam Menangani Konflik Internal: Perusahaan memiliki kebijakan yang efektif dalam menangani konflik internal, memastikan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

D. Kelemahan (*weaknesses*), yaitu mendeskripsikan hal-hal yang dianggap menjadi permasalahan yang dapat menjadi hambatan, hal-hal tersebut yakni sebagai berikut:

- Kondisi Keuangan yang Tidak Baik: Kondisi keuangan perusahaan, terutama dalam hal likuiditas, tidak baik. Hal ini dapat menghambat operasi dan pengembangan perusahaan.
- Penggunaan Teknologi Informasi yang Kurang: Penggunaan teknologi informasi di perusahaan tidak memberikan keunggulan kompetitif yang signifikan, mengurangi efisiensi dan efektivitas operasional.
- Reputasi Merek yang Kurang Baik: Reputasi merek perusahaan di pasar kurang baik, yang dapat mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas konsumen.
- Anggaran yang Tidak Memadai: Perusahaan tidak memiliki anggaran yang cukup untuk pengembangan dan ekspansi, menghambat pertumbuhan dan inovasi.
- Tujuan Organisasi yang Tidak Jelas: Tujuan organisasi tidak jelas dan tidak terukur, membuat sulit bagi perusahaan untuk menetapkan prioritas dan mengukur keberhasilan.

C. Peluang (*opportunities*), yaitu mendeskripsikan kondisi yang diperkirakan akan terjadi dan dianggap berpeluang untuk digunakan dalam pengembangan potensi, kondisi-kondisi tersebut yakni sebagai berikut:

- Kebijakan Subsidi Pemerintah: Kebijakan subsidi pemerintah yang mendukung produksi industri memberikan peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan produksinya.

- Kondisi Ekonomi yang Positif: Kondisi ekonomi yang positif meningkatkan daya beli konsumen, memberikan peluang untuk meningkatkan penjualan produk.
- Kelemahan Kompetitor: Kompetitor utama memiliki kelemahan yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk meningkatkan pangsa pasar.
- Kualitas Produk yang Lebih Baik: Produk perusahaan memiliki kualitas yang lebih baik daripada produk pesaing, memberikan keunggulan kompetitif di pasar.
- Potensi Pertumbuhan Pasar: Pasar industri ini memiliki potensi pertumbuhan yang besar, memberikan peluang bagi perusahaan untuk berkembang lebih lanjut.
- Kesadaran Lingkungan yang Meningkat: Kesadaran lingkungan yang meningkat mendukung produk ramah lingkungan perusahaan, meningkatkan permintaan untuk produk tersebut.

E. Ancaman (*threats*), yaitu mendeskripsikan kondisi yang diperkirakan akan terjadi di masa mendatang, kondisi-kondisi tersebut yakni sebagai berikut:

- Adopsi Teknologi yang Lambat: Perusahaan lambat dalam mengadopsi teknologi baru, mengurangi daya saing di pasar yang terus berkembang.
- Kurangnya Insentif Pemerintah: Pemerintah tidak memberikan insentif yang mendukung inovasi perusahaan, menghambat pengembangan produk dan layanan baru.
- Preferensi Konsumen terhadap Kompetitor: Konsumen lebih menyukai produk kompetitor dibandingkan produk perusahaan, mengurangi pangsa pasar.
- Perubahan Gaya Hidup: Perubahan gaya hidup mengurangi peluang bagi produk perusahaan, karena produk mungkin tidak lagi sesuai dengan preferensi konsumen.

- Ketidakstabilan Politik: Ketidakstabilan politik menghambat pertumbuhan bisnis perusahaan, meningkatkan risiko operasional.
- Kebijakan Subsidi yang Tidak Mendukung: Kebijakan subsidi pemerintah mengenai tarif tidak mendukung produksi industri, mengurangi profitabilitas perusahaan.

Keempat komponen di atas dibagi menjadi dua variabel yaitu kondisi eksternal dan kondisi internal. Kondisi Eksternal adalah variabel di masa depan yang tidak dapat dikendalikan, yang termasuk di dalamnya adalah peluang dan ancaman sedangkan untuk kondisi internal yaitu variabel yang orientasinya masa kini dan bersifat dapat dikendalikan, yang termasuk di dalamnya adalah kekuatan dan kelemahan. Lebih lanjut, analisis SWOT digunakan sebagai metode untuk merumuskan strategi bisnis yang didasarkan dari kombinasi masing-masing aspek sebagai berikut:

- e. **Strategi SO** (*strengths — opportunities*), yaitu strategi dalam memanfaatkan kekuatan (S) secara maksimal untuk meraih peluang (O).
- f. **Strategi ST** (*strengths — threats*), yaitu strategi dalam memanfaatkan kekuatan (S) secara maksimal untuk mengantisipasi atau menghadapi ancaman (T) dan maksimal menjadikan ancaman sebagai peluang.
- g. **Strategi WO** (*weaknesses — opportunities*), yaitu strategi dalam meminimalkan kelemahan (W) untuk meraih peluang (O).
- h. **Strategi WT** (*weaknesses — threats*), yaitu strategi dalam meminimalkan kelemahan (W) untuk menghindari secara lebih baik dari ancaman (T).

Analisis SWOT dilakukan melalui serangkaian perhitungan yang dikenal dengan perhitungan IFAS (*internal factor analysis strategy*), EFAS (*eksternal faktor analysis strategy*) dan SFAS (*strategy factor analysis strategy*) dengan memperhitungkan nilai bobot dan rating dari masing-masing item pada setiap komponen. Nilai bobot dan rating tersebut diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh beberapa pejabat internal Perumdam dan beberapa ahli dari pihak eksternal terkait seberapa penting masing-masing item dari setiap komponen SWOT yang telah dirumuskan tersebut dapat ditindaklanjuti dalam perencanaan

strategis Perumdam kedepan. Hasil analisis IFAS dan EFAS dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Evaluasi Faktor Internal (EFI)

KEKUATAN (*STRENGTHS*)

No	Kekuatan	Bobot	Rating	Total
1	Aset tetap perusahaan cukup modern dan memenuhi kebutuhan operasional saat ini.	0,0442	3,38	0,1492
2	Perusahaan memiliki hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan	0,0443	3,13	0,1384
3	Perusahaan memiliki kebijakan yang mendukung penggunaan data untuk analisis.	0,0428	3,38	0,1444
4	Struktur organisasi mendukung komunikasi antar departemen.	0,0433	3,38	0,1463
5	Terdapat kebijakan yang efektif dalam menangani konflik internal.	0,0443	3,13	0,1385
Sub Total		0,2190		0,7168

KELEMAHAN (*WEAKNESSES*)

No	Kelemahan	Bobot	Rating	Total
1	Kondisi keuangan perusahaan dalam hal likuiditas tidak baik.	0,0365	3,00	0,1095
2	Penggunaan teknologi informasi di perusahaan tidak memberikan keunggulan kompetitif.	0,0365	3,13	0,1141
3	Reputasi merek perusahaan di pasar kurang baik.	0,0365	3,13	0,1141
4	Perusahaan tidak memiliki anggaran yang cukup untuk pengembangan dan ekspansi.	0,0365	3,00	0,1095
5	Tujuan organisasi tidak jelas dan tidak terukur.	0,0365	3,38	0,1232
Sub Total		0,1825		0,5703

Hasil evaluasi faktor internal dari masing-masing komponen diperoleh dari hasil kali bobot dan rating dari setiap item. Total dari jumlah hasil kali semua item pada setiap komponen kemudian dijumlahkan untuk mengetahui nilai internal Perumdam sehingga ditemukan nilai IFAS Perumdam adalah 0,16 dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{IFAS} = \text{Total Kekuatan} - \text{Total Kelemahan} = 0,7168 - 0,5703 = 0,147$$

Tabel 2. Hasil Evaluasi Faktor Eksternal (EFE)

PELUANG (OPPORTUNITIES)

No	Peluang	Bobot	Rating	Total
1	Kebijakan subsidi pemerintah mendukung produksi industri.	0,0466	3,13	0,1457
2	Kondisi ekonomi yang positif meningkatkan daya beli konsumen.	0,0457	3,13	0,1429
3	Kompetitor utama memiliki kelemahan yang bisa dimanfaatkan oleh perusahaan.	0,0451	3,00	0,1352
4	Produk perusahaan memiliki kualitas yang lebih baik daripada produk pesaing.	0,0442	3,38	0,1491
5	Pasar industri ini memiliki potensi pertumbuhan yang besar.	0,0448	3,25	0,1457
6	Kesadaran lingkungan meningkat dan mendukung produk ramah lingkungan perusahaan.	0,0473	3,38	0,1597
Sub Total		0,2737		0,8783

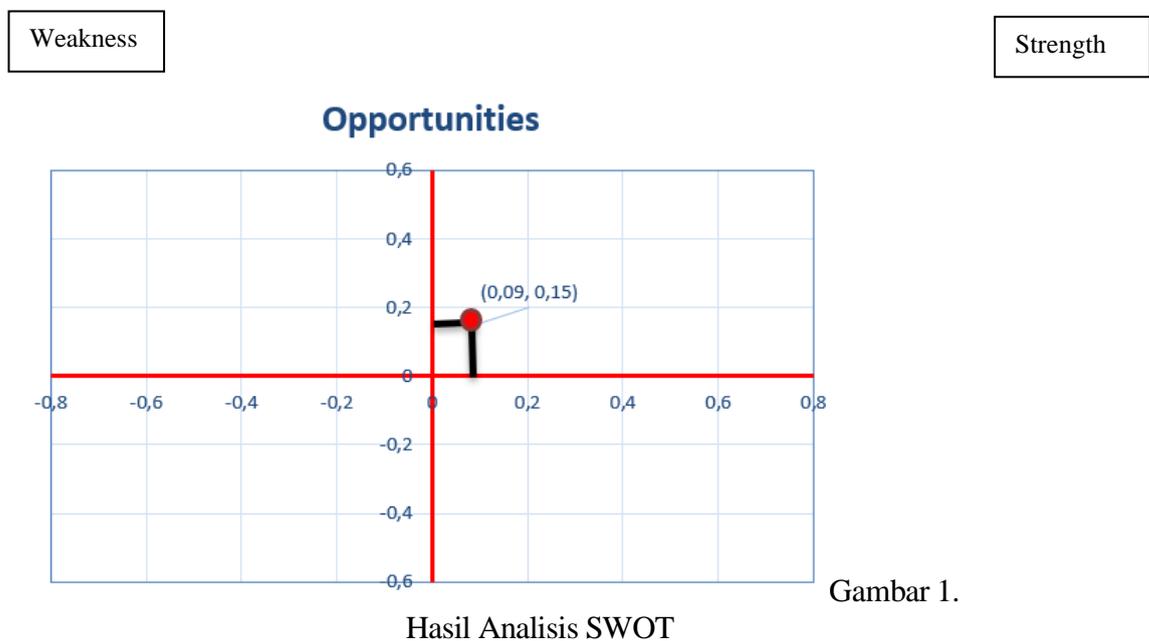
ANCAMAN (THREATS)

No	Ancaman	Bobot	Rating	Total
1	Perusahaan lambat dalam mengadopsi teknologi baru	0,0466	3,25	0,1516
2	Pemerintah tidak memberikan insentif yang mendukung inovasi perusahaan.	0,0457	2,63	0,1200
3	Konsumen lebih menyukai produk kompetitor dibandingkan perusahaan.	0,0451	2,75	0,1239
4	Perubahan gaya hidup mengurangi peluang bagi produk perusahaan	0,0442	3,13	0,1381
5	Ketidakstabilan politik menghambat pertumbuhan bisnis perusahaan.	0,0448	3,13	0,1401
6	Kebijakan subsidi pemerintah mengenai tarif tidak mendukung produksi industri.	0,0473	2,50	0,1183
Sub Total		0,2737		0,7919

Sama halnya dengan perhitungan IFAS. Hasil evaluasi faktor eksternal diperoleh dari hasil kali bobot dan rating dari setiap item. Total dari jumlah hasil kali semua item pada setiap komponen kemudian dijumlahkan untuk mengetahui nilai dari kondisi eksternal Perumdam sehingga ditemukan nilai EFAS Perumdam adalah 0,46 dengan perhitungan sebagai berikut:

$$EFAS = \text{Total Peluang} - \text{Total Ancaman} = 0,8783 - 0,7919 = 0,086$$

Berdasarkan analisis IFAS dan EFAS, ditemukan posisi Perumdam pada saat ini adalah berada pada kuadran I seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1.

Hasil Analisis SWOT

Strategi pengembangan Perumdam berdasarkan hasil analisis SWOT untuk kuadran I yaitu strategi Strengths-Opportunities (SO).

Laporan Kegiatan Seminar Awal

Kajian Strategi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM)

Palangkaraya



**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Palangka Raya bekerja sama dengan BAPPLITBANG Kota
Palangka Raya**

2 Mei 2024

Tim Peneliti LPPM

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kegiatan Seminar Awal dengan tema "Kajian Strategi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) Palangka Raya" dapat terlaksana dengan baik. Seminar ini merupakan bagian dari upaya kami untuk mendukung peningkatan kualitas layanan air minum di Kota Palangka Raya melalui kajian strategis yang komprehensif.

Seminar ini diselenggarakan oleh Tim Peneliti dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Palangka Raya (LPPM UPR) bekerja sama dengan Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Kota Palangka Raya (BAPPLITBANG). Kami berharap kegiatan ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan strategi bisnis PERUMDAM Palangka Raya, sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta mencapai kemandirian dan keberlanjutan perusahaan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan mendukung terlaksananya seminar ini. Terima kasih kepada para narasumber yang telah berbagi ilmu dan pengalaman, kepada peserta yang telah berpartisipasi aktif, serta kepada seluruh panitia yang telah bekerja keras untuk menyukseskan acara ini.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan masukan dan saran yang konstruktif untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, khususnya dalam meningkatkan strategi bisnis PERUMDAM Palangka Raya.

Palangka Raya, 2 Mei 2024

Ketua Tim Peneliti

Dr. Robby Sambung, S.E., MM

Daftar Isi

Judul.....	1
Kata Pengantar.....	2
Daftar Isi.....	3
Ringkasan Eksekutif.....	4
Pendahuluan.....	6
Rencana Pelaksanaan Kegiatan.....	8
Pelaksanaan Kegiatan.....	10
Penutup.....	17
Lampiran.....	18

Ringkasan Eksekutif

Kegiatan Seminar Awal dengan tema "Kajian Strategi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) Palangka Raya" telah sukses diselenggarakan oleh Tim Peneliti dari LPPM Universitas Palangka Raya (UPR) bekerja sama dengan BAPPLITBANG Kota Palangka Raya. Seminar ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan merumuskan strategi bisnis yang tepat bagi PERUMDAM Palangka Raya dalam rangka meningkatkan kualitas layanan air minum kepada masyarakat serta mencapai kemandirian dan keberlanjutan perusahaan.

Tujuan Kegiatan

- Mengidentifikasi tantangan dan peluang yang dihadapi oleh PERUMDAM Palangka Raya.
- Merumuskan strategi bisnis yang inovatif dan efektif untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
- Mengumpulkan masukan dari berbagai pemangku kepentingan untuk pengembangan strategi yang komprehensif.

Pelaksanaan Kegiatan

Seminar ini dilaksanakan pada 2 Mei 2024 dilaksanakan secara daring melalui jejaring Zoom. Dihadiri oleh para pemangku kepentingan, termasuk perwakilan pemerintah, akademisi, praktisi industri air minum, dan masyarakat. Narasumber yang kompeten di bidangnya turut berpartisipasi dalam memberikan wawasan dan rekomendasi strategis.

Hasil Kegiatan

- Identifikasi Tantangan dan Peluang
 - Tantangan utama meliputi infrastruktur yang belum memadai, keterbatasan sumber daya, dan regulasi yang ketat.
 - Peluang meliputi potensi peningkatan layanan melalui teknologi, dukungan pemerintah, dan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya air bersih.
 - Strategi Bisnis yang Dirumuskan
-
- Inovasi Teknologi: Implementasi teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan.
 - Pengembangan Infrastruktur: Peningkatan dan pemeliharaan infrastruktur distribusi air minum.
 - Manajemen Sumber Daya: Pengelolaan sumber daya manusia dan alam yang lebih efektif dan berkelanjutan.
 - Kemitraan Strategis: Kolaborasi dengan pihak swasta dan lembaga penelitian untuk pengembangan bisnis yang lebih dinamis.

Kesimpulan

Seminar ini berhasil merumuskan beberapa strategi bisnis yang dapat diterapkan oleh PERUMDAM Palangka Raya untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan. Implementasi teknologi, pengembangan infrastruktur, manajemen sumber daya yang efektif, dan kemitraan strategis adalah langkah-langkah kunci yang perlu diambil untuk menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang yang ada.

Saran

- Penerapan Teknologi: PERUMDAM harus segera mengadopsi teknologi baru seperti sistem manajemen air berbasis IoT dan otomatisasi proses untuk meningkatkan efisiensi dan pengawasan.
- Investasi Infrastruktur: Perlunya alokasi anggaran yang memadai untuk pengembangan dan pemeliharaan infrastruktur distribusi air minum.
- Peningkatan Kapasitas SDM: Program pelatihan dan pengembangan bagi karyawan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme.
- Kolaborasi dan Kemitraan: Mengembangkan kerja sama dengan pihak swasta, pemerintah, dan lembaga penelitian untuk mendukung inovasi dan pengembangan bisnis.

Dengan implementasi strategi-strategi ini, diharapkan PERUMDAM Palangka Raya dapat mencapai tujuan jangka panjangnya dalam menyediakan layanan air minum yang berkualitas, efisien, dan berkelanjutan bagi masyarakat Palangka Raya.

Pendahuluan

Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi dengan baik untuk mendukung kehidupan dan kesehatan. Di Kota Palangka Raya, Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) memiliki peran vital dalam menyediakan air minum bagi masyarakat. Namun, tantangan yang dihadapi oleh PERUMDAM semakin kompleks seiring dengan pertumbuhan penduduk, perubahan iklim, serta kebutuhan akan pelayanan yang lebih baik dan efisien.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan kinerja PERUMDAM, diperlukan kajian strategi bisnis yang komprehensif dan inovatif. Kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan dan peluang yang dihadapi serta merumuskan langkah-langkah strategis yang tepat untuk mencapai tujuan

perusahaan.

Tujuan Kegiatan

Kegiatan Seminar Awal ini diselenggarakan dengan beberapa tujuan utama, antara lain:

- **Mengidentifikasi Tantangan:** Mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi oleh PERUMDAM Palangka Raya dalam penyediaan layanan air minum.
- **Menggali Peluang:** Mengeksplorasi peluang yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja dan layanan PERUMDAM.
- **Merumuskan Strategi:** Merumuskan strategi bisnis yang inovatif dan efektif berdasarkan masukan dari berbagai pemangku kepentingan.
- **Meningkatkan Kolaborasi:** Meningkatkan kolaborasi antara PERUMDAM dengan pemerintah, akademisi, dan sektor swasta.

Manfaat Kegiatan

Pelaksanaan Seminar Awal ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain:

- **Pemahaman Mendalam:** Memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang situasi dan kondisi aktual yang dihadapi oleh PERUMDAM Palangka Raya.
- **Strategi yang Terarah:** Merumuskan strategi bisnis yang terarah dan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lokal.
- **Kolaborasi yang Kuat:** Meningkatkan kolaborasi dan sinergi antara berbagai pihak yang terlibat dalam pengelolaan air minum.
- **Peningkatan Layanan:** Mendorong peningkatan kualitas dan efisiensi layanan air minum bagi masyarakat Kota Palangka Raya.

Dengan latar belakang dan tujuan yang jelas, kegiatan ini diharapkan dapat menjadi langkah awal yang signifikan dalam upaya meningkatkan kinerja

PERUMDAM Palangka Raya. Kami mengundang seluruh pemangku kepentingan untuk berpartisipasi aktif dan memberikan kontribusi terbaik dalam kegiatan ini demi tercapainya tujuan bersama.

Rencana Pelaksanaan Kegiatan

Jadwal Kegiatan

Seminar Awal "Kajian Strategi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) Palangka Raya" akan dilaksanakan pada:

- **Tanggal:** 2 Mei 2024
- **Waktu:** 14.00- 16.00 WIB
- **Tempat:** Zoom

Peserta Kegiatan

DAFTAR UNDANGAN

1. Sekretaris DPRD Kota Palangka Raya
2. Inspektur Kota Palangka Raya
3. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kota Palangka Raya
4. Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palangka Raya
5. Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palangka Raya
6. Kepala Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palangka Raya
7. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palangka Raya
8. Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Palangka Raya
9. Kepala Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya
10. Kepala Dinas Kesehatan Kota Palangka Raya
11. Kepala Dinas Sosial Kota Palangka Raya
12. Kepala Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya
13. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya
14. Kepala Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Palangka Raya
15. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangka Raya
16. Kepala Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Palangka Raya
17. Kepala Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perindustrian Kota Palangka Raya
18. Kepala Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Palangka Raya
19. Kepala Dinas Perikanan Kota Palangka Raya
20. Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Palangka Raya
21. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Palangka Raya
22. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya
23. Kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palangka Raya
24. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Palangka Raya
25. Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya
26. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palangka Raya
27. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Palangka Raya

28. Kepala Rumah Sakit Umum Kelas D Kota Palangka Raya
29. Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Palangka Raya
30. Camat Pahandut
31. Camat Jekan Raya
32. Camat Sabangau
33. Camat Bukit Batu
34. Camat Rakumpit
35. Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan pada Bappedalitbang Kota Palangka Raya
36. Roysart Alfons, S.T., M.T., M.Sc. (Analisis Pemanfaatan IPTEK pada Bappedalitbang Kota Palangka Raya)
37. Tambrin, S.H. (Peneliti pada Bappedalitbang Kota Palangka Raya)
38. Susiane, S.T. (Peneliti pada Bappedalitbang Kota Palangka Raya)
39. Pajar Yanto, S.E. (Peneliti pada Bappedalitbang Kota Palangka Raya)

Tim Penyelenggara

Kegiatan seminar ini diselenggarakan oleh Tim Peneliti LPPM UPR bekerja sama dengan BAPPLITBANG Kota Palangka Raya.

SUSUNAN KEGIATAN SEMINAR AWAL KAJIAN STRATEGI BISNIS AIR MINUM PERUSAHAAN DAERAH (PERUMDAM) PALANGKA RAYA TAHUN 2024

Jam	Acara	PIC/Narasumber
14.00 – 14.20	Penyambutan Peserta	MC
14.20 – 14.25	Doa	Petugas
14.25 – 14.35	Laporan Pelaksanaan Kegiatan	Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Bappedalitbang Kota Palangka Raya
14.35 – 14.45	Pembukaan	Kepala Bappedalitbang Kota Palangka Raya
14.45 – 14.50	Persiapan Sesi Paparan dan Sesi Tanya Jawab	Moderator

14.50 – 15.10	Paparan Kegiatan “Kajian Strategi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) Palangka Raya”	<p>Tenaga Ahli Peneliti :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dr. Roby Sambung, S.E., M.M. • Okta Malinda, S.E., M.S.Ak. <p>Pengolah Data:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Synthia Ferisca, S.E., M.Ak., Ak., CA. • Kembara Sopather, S.T., M.A.B. <p>Surveyor :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muhamad Erlangga Wijaya, S.T.
15.10 – 15.50	Tanya Jawab	Moderator
15.50 – 16.00	Penutupan	Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Bappedalitbang Kota Palangka Raya

Pelaksanaan Kegiatan

Deskripsi Pelaksanaan

Seminar Awal "Kajian Strategi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) Palangka Raya" dilaksanakan dengan sukses pada 2 Mei 2024 secara daring melalui jejaring Zoom. Kegiatan ini berlangsung dari pukul 14.00 hingga pukul 16.00 WIB, dengan dihadiri oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk perwakilan pemerintah, akademisi, praktisi industri, dan masyarakat.

Acara dimulai dengan registrasi peserta yang berlangsung mulai pukul 13:00 hingga 13:45. Setelah registrasi, acara dibuka dengan sambutan dari Ketua Tim Peneliti LPPM UPR dan Kepala BAPPLITBANG Kota Palangka Raya. Kedua sambutan tersebut menekankan pentingnya kajian strategis untuk meningkatkan kualitas layanan PERUMDAM Palangka Raya.

Agenda Kegiatan

- Pembukaan dan Sambutan
 - Sambutan oleh Kepala BAPPLITBANG Kota Palangka Raya
 - Sambutan oleh Ketua LPPM UPR
 - Sambutan oleh Ketua Tim Peneliti LPPM UPR
- Presentasi: "Kajian Strategi Bisnis Perusahaan Air Minum Daerah Palangka Raya"
- Sesi Tanya Jawab
- Sesi interaktif di mana peserta dapat mengajukan pertanyaan dan mendapatkan klarifikasi dari narasumber.

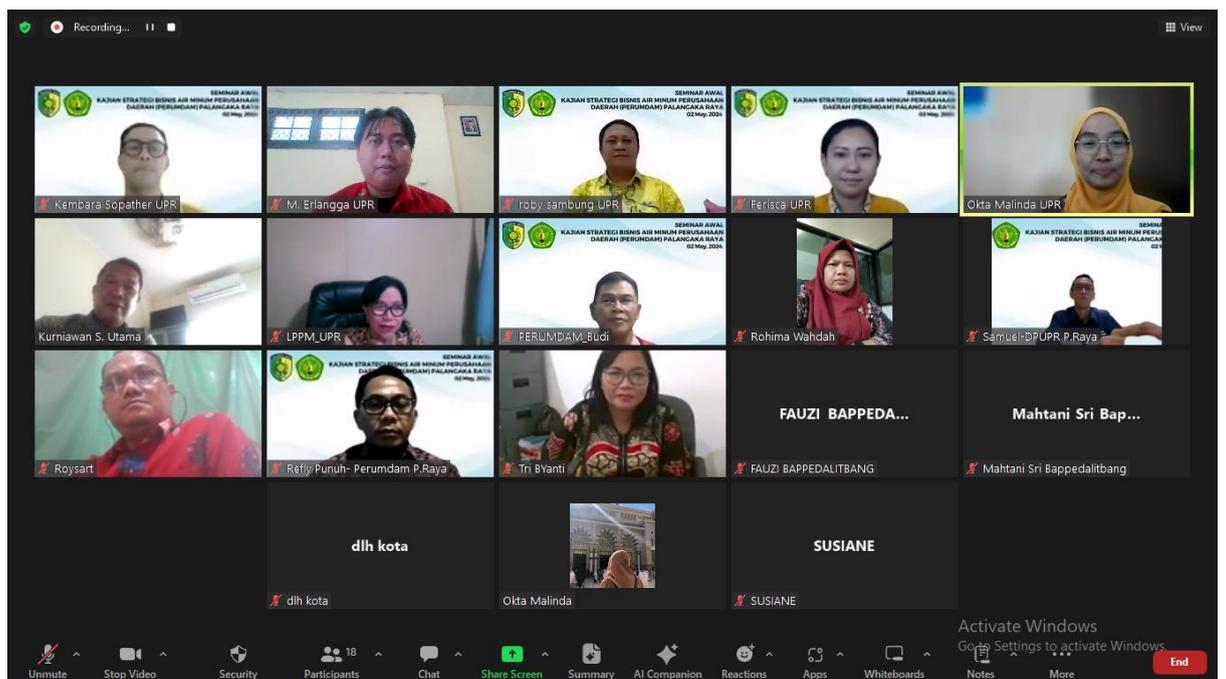
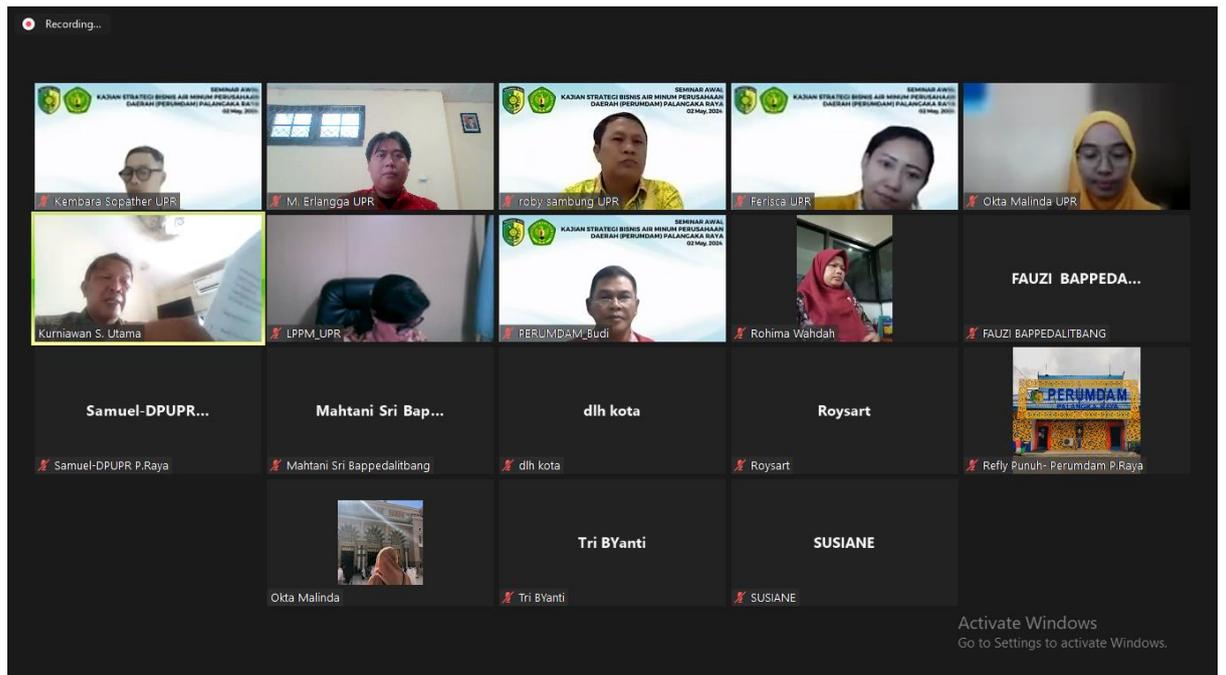
Penutupan dan Rekomendasi

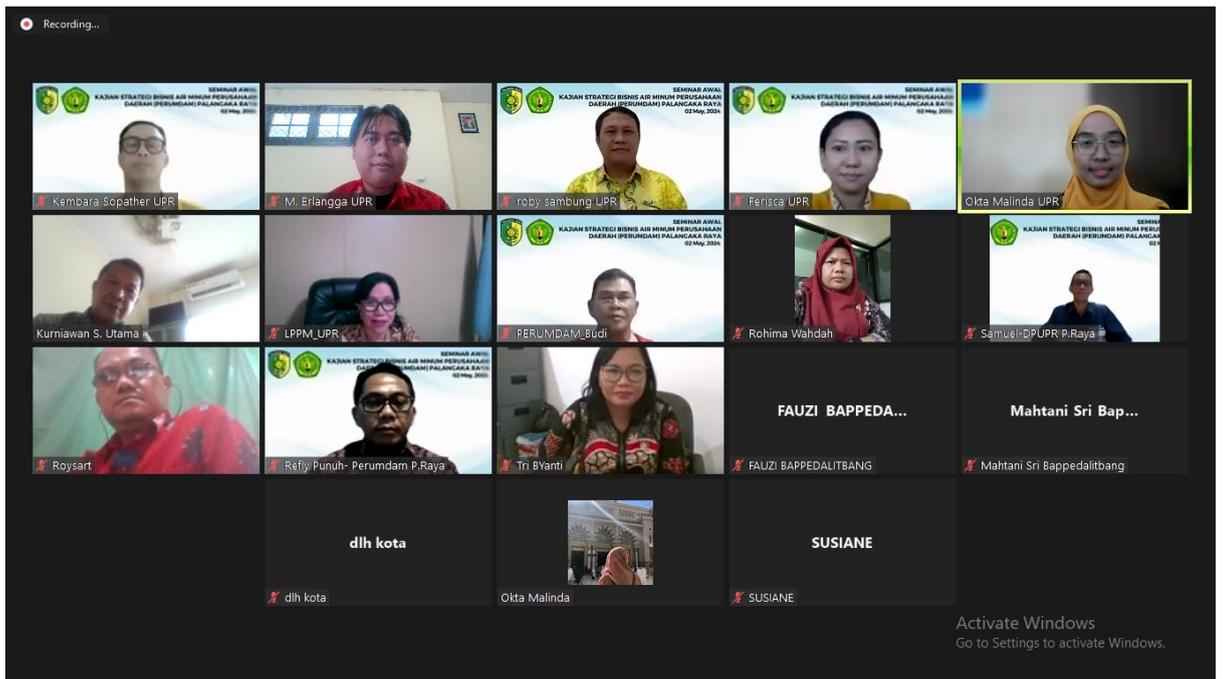
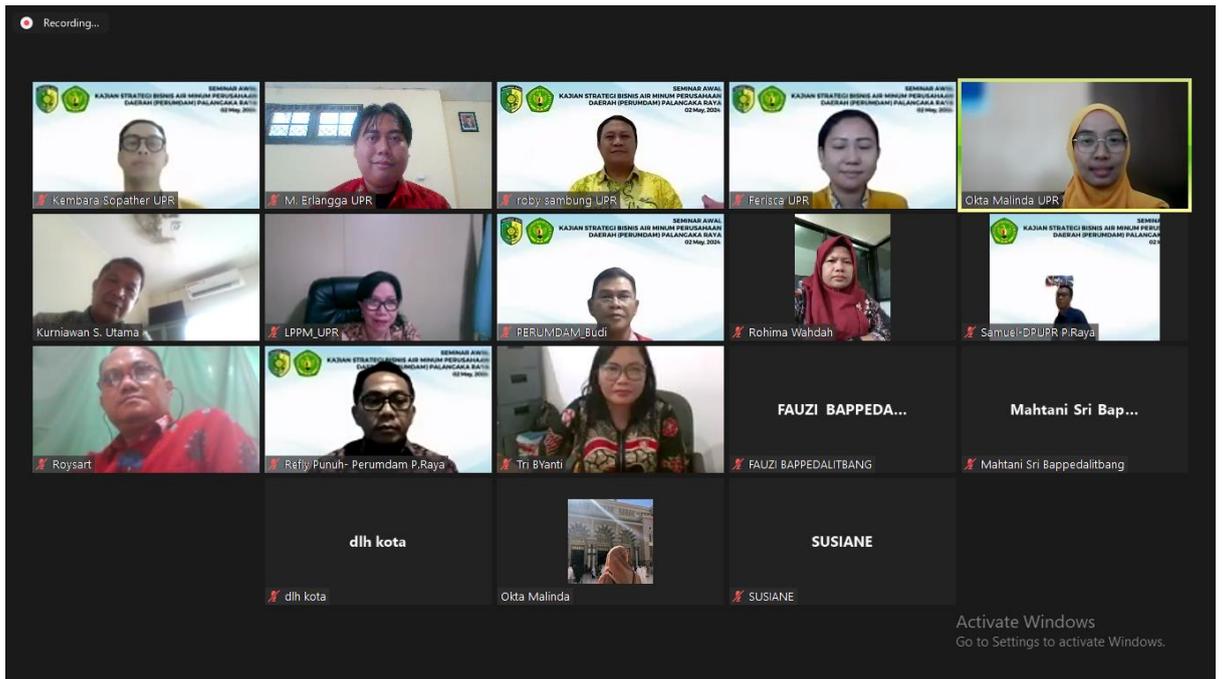
- Kesimpulan dari hasil diskusi dan workshop.
- Penyampaian rekomendasi strategis untuk PERUMDAM Palangka Raya.

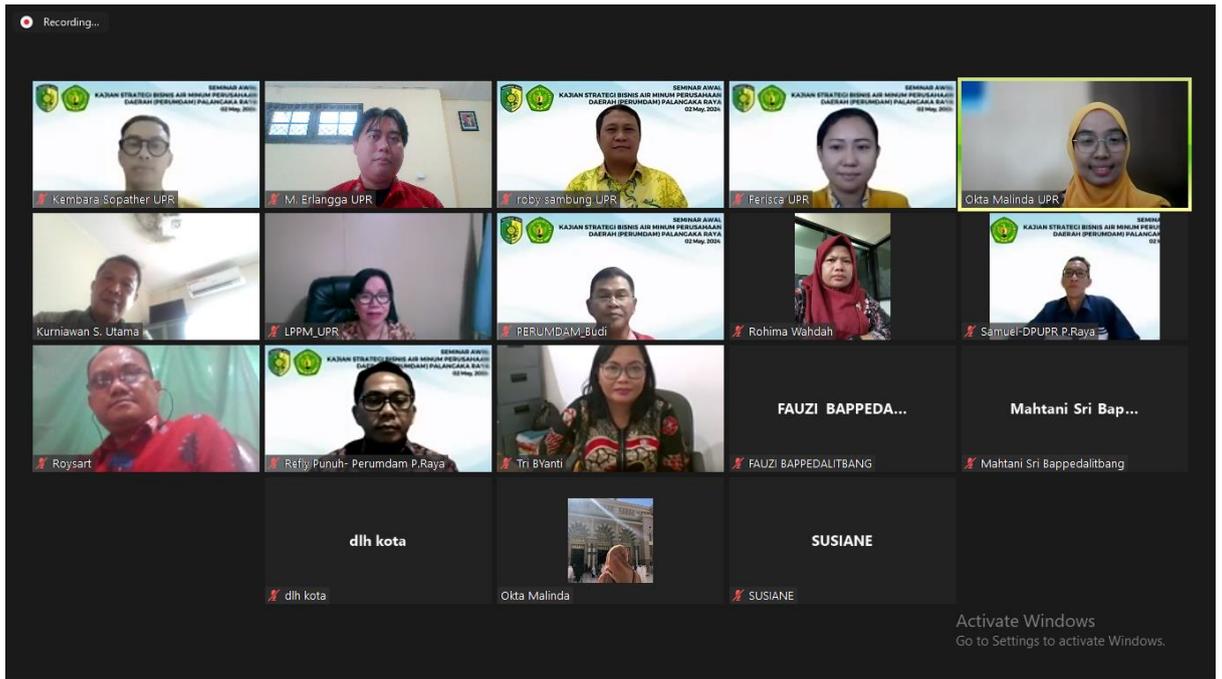
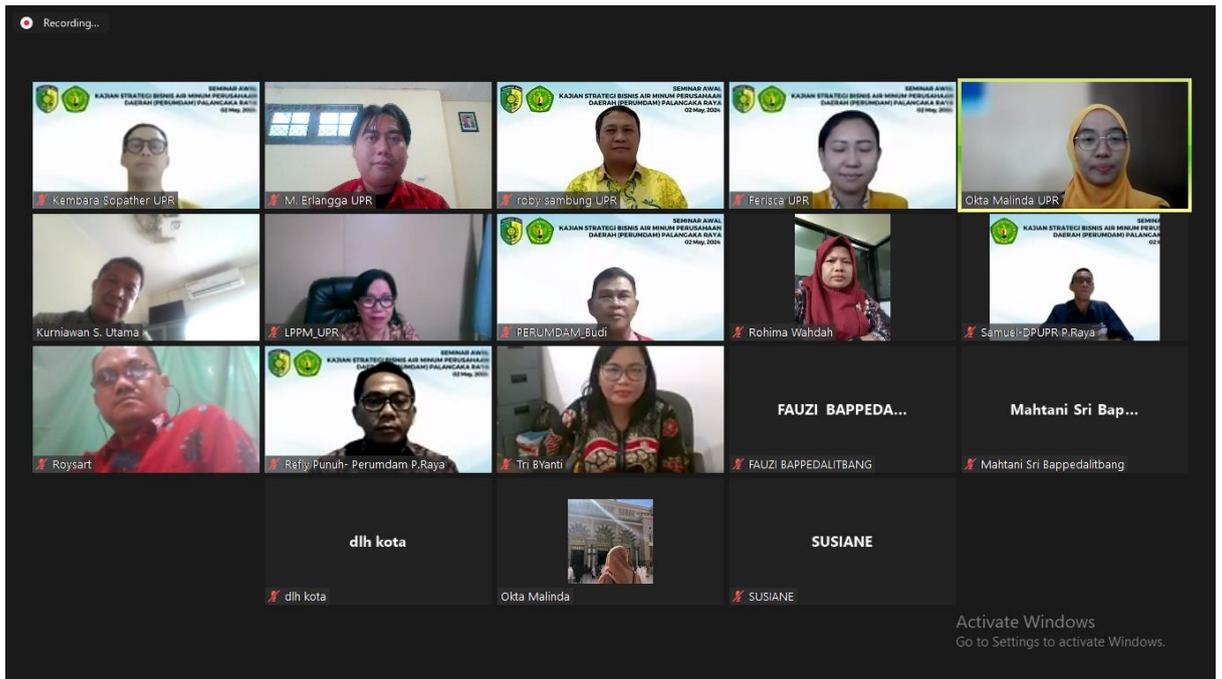
Dokumentasi

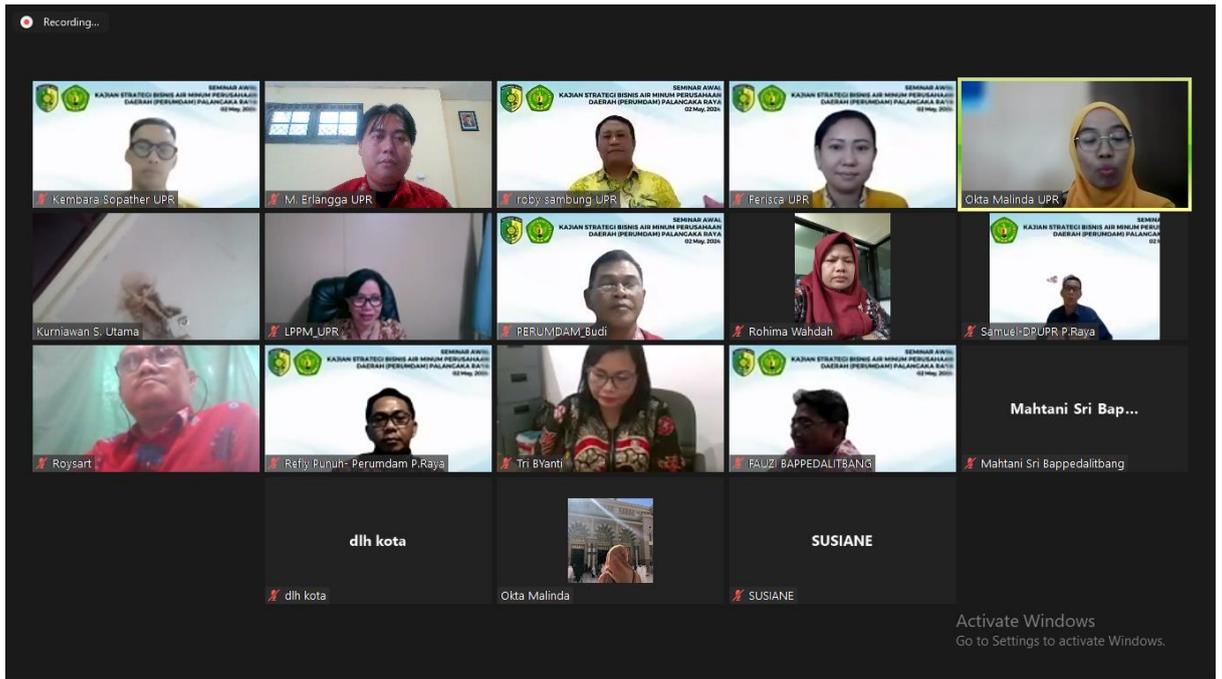
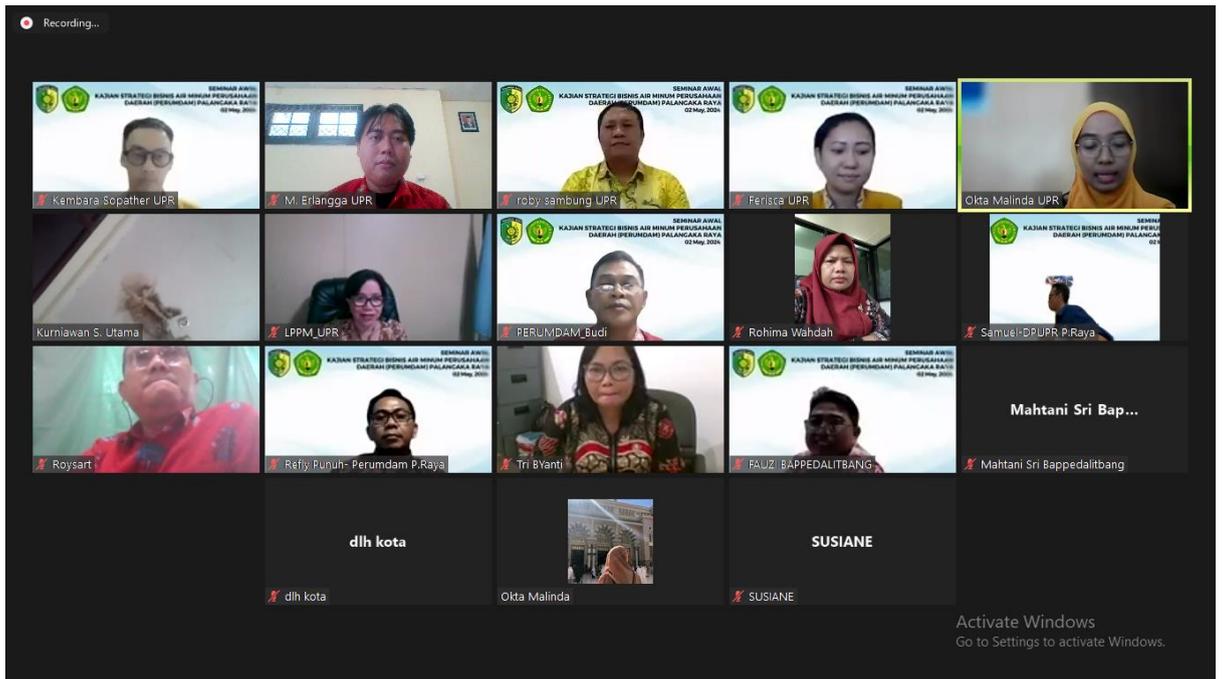
Pelaksanaan kegiatan ini didokumentasikan secara lengkap, termasuk:

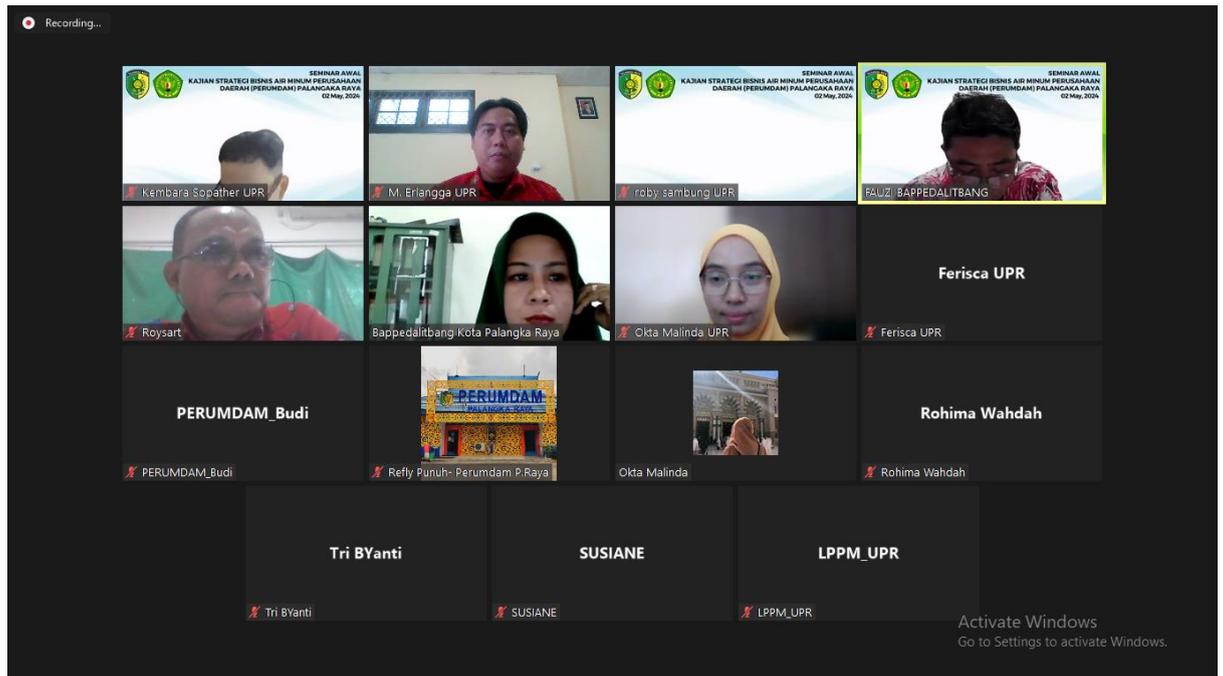
Foto Kegiatan: Foto-foto selama acara berlangsung, mencakup sesi presentasi, diskusi panel, dan interaksi antar peserta.











Evaluasi Kegiatan

Evaluasi dilakukan dengan mengumpulkan umpan balik dari peserta melalui kuesioner yang dibagikan di akhir acara. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar peserta merasa puas dengan penyelenggaraan seminar ini dan menganggap materi yang disampaikan sangat relevan dan bermanfaat. Beberapa saran perbaikan juga disampaikan untuk penyelenggaraan kegiatan serupa di masa depan, antara lain:

- Penambahan waktu untuk diskusi dan tanya jawab.
- Penyediaan materi presentasi sebelum acara dimulai.

Penutup

Kegiatan Seminar Awal ini berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Partisipasi aktif dari seluruh peserta, narasumber yang kompeten, serta dukungan penuh dari tim penyelenggara menjadi kunci keberhasilan acara ini. Kami berharap hasil dari seminar ini dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan strategi bisnis PERUMDAM Palangka Raya, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan air minum bagi masyarakat. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan kegiatan ini. Semoga kerjasama yang baik ini dapat terus berlanjut di masa yang akan datang.

Lampiran

Surat Undangan



**PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

Jalan Tjilik Riwut Km. 5,5 No. 98 Palangka Raya
Telp. (0536) 3231544 – 3231542 / Fax. (0536) 3231539
E-mail: bappeda@palangkaraya.go.id / Website <http://bappeda.palangkaraya.go.id>

Palangka Raya, 02 Mei 2024

K e p a d a

Nomor : 070/ /4/Bapplitbang/IV/2024 Yth. (Daftar Undangan Terlampir)
Lampiran : 1 (satu) lembar
Hal : Undangan Seminar Awal di – Palangka Raya

Sehubungan dengan dilaksanakannya Kegiatan **Kajian Strategi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) Palangka Raya** Tahun 2024, dengan ini mengundang Bapak/Ibu/Sdr (i) untuk dapat bergabung dan hadir dalam Seminar Awal pelaksanaan Kajian yang akan dilaksanakan secara *online* pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 02 Mei 2024
Waktu : 14.00 s.d 16.00 WIB
Saluran : Aplikasi Zoom Meeting
Meeting ID : **477 069 3219**
Password : **02052024**
Link : <https://bit.ly/seminarawalPERUMDAM02052024>

Demikian undangan ini disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

KEPALA BADAN,

Dr. FAUZI RAHMAN, S.Sos., M.AP.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19750317 199903 1 005

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Pj. Walikota Palangka Raya di Palangka Raya (sebagai laporan);
2. Plh. Sekretaris Daerah Kota Palangka Raya di Palangka Raya;

LAMPIRAN 1 Surat Kepala Bappedalitbang Kota Palangka Raya
 Nomor : 070/ /4/Bapplitbang/IV/2024
 Tanggal : 02 Mei 2024

DAFTAR UNDANGAN

1. Sekretaris DPRD Kota Palangka Raya
2. Inspektur Kota Palangka Raya
3. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kota Palangka Raya
4. Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palangka Raya
5. Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palangka Raya
6. Kepala Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palangka Raya
7. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palangka Raya
8. Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Palangka Raya
9. Kepala Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya
10. Kepala Dinas Kesehatan Kota Palangka Raya
11. Kepala Dinas Sosial Kota Palangka Raya
12. Kepala Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya
13. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya
14. Kepala Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Palangka Raya
15. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangka Raya
16. Kepala Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Palangka Raya
17. Kepala Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perindustrian Kota Palangka Raya
18. Kepala Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Palangka Raya
19. Kepala Dinas Perikanan Kota Palangka Raya
20. Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Palangka Raya
21. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Palangka Raya
22. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya
23. Kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palangka Raya
24. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Palangka Raya
25. Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya
26. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palangka Raya
27. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Palangka Raya
28. Kepala Rumah Sakit Umum Kelas D Kota Palangka Raya
29. Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Palangka Raya
30. Camat Pahandut
31. Camat Jekan Raya
32. Camat Sabangau
33. Camat Bukit Batu
34. Camat Rakumpit
35. Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan pada Bappedalitbang Kota Palangka Raya

36. Roysart Alfons, S.T., M.T., M.Sc. (Analisis Pemanfaatan IPTEK pada Bappedalitbang Kota Palangka Raya)
37. Tambrin, S.H. (Peneliti pada Bappedalitbang Kota Palangka Raya)
38. Susiane, S.T. (Peneliti pada Bappedalitbang Kota Palangka Raya)
39. Pajar Yanto, S.E. (Peneliti pada Bappedalitbang Kota Palangka Raya)

LAMPIRAN 2 Surat Kepala Bappedalitbang Kota Palangka Raya
 Nomor : 070/ /4/Bapplitbang/IV/2024
 Tanggal : 02 Mei 2024

**SUSUNAN KEGIATAN
 SEMINAR AWAL KAJIAN STRATEGI BISNIS AIR MINUM PERUSAHAAN DAERAH
 (PERUMDAM) PALANGKA RAYA
 TAHUN 2024**

Jam	Acara	PIC/Narasumber
14.00 – 14.20	Penyambutan Peserta	MC
14.20 – 14.25	Doa	Petugas
14.25 – 14.35	Laporan Pelaksanaan Kegiatan	Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Bappedalitbang Kota Palangka Raya
14.35 – 14.45	Pembukaan	Kepala Bappedalitbang Kota Palangka Raya
14.45 – 14.50	Persiapan Sesi Paparan dan Sesi Tanya Jawab	Moderator
14.50 – 15.10	Paparan Kegiatan “Kajian Strategi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) Palangka Raya”	Tenaga Ahli Peneliti : <ul style="list-style-type: none"> • Dr. Roby Sambung. S.E., M.M. • Okta Malinda, S.E., M.S.Ak. Pengolah Data: <ul style="list-style-type: none"> • Synthia Ferisca, S.E., M.Ak., Ak., CA. • Kembara Sopather, S.T., M.A.B. Surveyor : <ul style="list-style-type: none"> • Muhamad Erlangga Wijaya, S.T.
15.10 – 15.50	Tanya Jawab	Moderator
15.50 – 16.00	Penutupan	Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Bappedalitbang Kota Palangka Raya

Materi Presentasi:



BAPPEDALITBANG KOTA PALANGKA RAYA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



STRATEGI BISNIS AIR MINUM PERUSAHAAN DAERAH (PERUMDAM) KOTA PALANGKARAYA



BAPPEDALITBANG KOTA PALANGKA RAYA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



TIM PENELITIAN



DR.ROBY
SAMBUNG,S.E.,MM.
Ketua



KEMBARA
SOPATHER,S.T.,M.A.B.
Anggota



SYNTHIA
FERISCA, S.E.,
M.AK.,CA.
Anggota



OKTA MALINDA,
S.E.,M.S.AK.
Anggota



M.ERLANGGA
WIJAYA, S.T
Anggota



BAPPEDALITBANG KOTA PALANGKA RAYA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



POKOK PEMBAHASAN



01. Latar Belakang
02. Rumusan Masalah
03. Manfaat
04. Lingkup Pekerjaan
05. Lokasi Kegiatan
06. Waktu Pelaksanaan
07. Keluaran
08. Penutup



BAPPEDALITBANG KOTA PALANGKA RAYA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



Jenis Pengeluaran	[Seri 2010] Laju Pertumbuhan PDRB (Persen)		
	2020	2021	2022
Pengeluaran Konsumsi Rumah Tangga	-0,3	3,19	4,3
Pengeluaran Konsumsi LNPRT	-3,16	5,75	4,53
Pengeluaran Konsumsi Pemerintah	-0,29	5,63	-1,95
Pembentukan Modal Tetap Bruto	-1,2	2,24	1,28
PDRB	-2,85	4,32	6,25

LATAR BELAKANG

PDAM Kota Palangka Raya sebagai Badan Usaha Milik Daerah Milik Pemerintah Kota Palangka Raya, dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Kotamadya Daerah Tingkat II Palangka Raya Nomor 1 Tahun 1986 dan sekarang berubah nama menjadi PERUMDAM PALANGKA RAYA yang ditetapkan melalui Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2020





BAPPEDALITBANG KOTA PALANGKA RAYA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



LATAR BELAKANG

- Kompetisi dengan kompetitor baik langsung maupun tidak langsung
- Penetapan tarif berdasarkan regulasi dari PERMENDAGRI no. 12 tahun 2020 yang masih memerlukan penyesuaian
- Upaya efisiensi biaya perusahaan terkait dengan produksi dan pemeliharaan alat.



BAPPEDALITBANG KOTA PALANGKA RAYA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



LATAR BELAKANG

- Sejalan dengan dengan visi PERUMDAM kota Palangkaraya, yaitu: Pelayanan air minum yang sehat dan prima kepada masyarakat Kota Palangka Raya
- Pemerintah berkomitmen untuk mengutamakan pembangunan air minum dan sanitasi dengan mencantumkan target universal access 2019 atau program yang disebut 100-0-100 dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015 - 2019.





BAPPEDALITBANG KOTA PALANGKA RAYA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



KAJIAN THEORITIK



BAPPEDALITBANG KOTA PALANGKA RAYA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas maka dapat ditarik rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :



- 01 Bagaimana cara PERUMDAM untuk dapat berkompetisi dengan kompetitor?
- 02 Bagaimana cara PERUMDAM untuk dapat bisa menyesuaikan tarif yang sesuai dengan PERMENDAGRI no. 21 tahun 2020?
- 03 Bagaimana efisiensi biaya perusahaan dapat menjadi strategi bisnis bagi PERUMDAM?



02



BAPPEDALITBANG KOTA PALANGKA RAYA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, tujuan penyusunan naskah akademik ini adalah:



- 01 Menemukan cara bagi PERUMDAM dapat berkompetisi dengan kompetitor
- 02 Menemukan cara bagi PERUMDAM dapat menyesuaikan tarif sesuai dengan regulasi.
- 03 Menemukan cara untuk efisiensi biaya bagi PERUMDAM



02



BAPPEDALITBANG KOTA PALANGKA RAYA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



LINGKUP PEKERJAAN

1. Menelaah data-data sekunder berisikan informasi PERUMDAM Kota Palangkaraya
2. Melakukan proses wawancara dan Focus Group Discussion untuk pengambilan data primer
3. Melakukan analisa dan pengolahan data
4. Melakukan seminar hasil kajian
5. Mencetak laporan hasil kajian



04



BAPPEDALITBANG KOTA PALANGKA RAYA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



METODOLOGI PENELITIAN

- Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif analitik
- Penelitian ini menjelaskan suatu realita atau fakta sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran subjektif tentang keadaan atau permasalahan yang dihadapi
- Kesesuaian dengan tujuan penelitian untuk memberikan gambaran mengenai bentuk Strategi PERUMDAM Kota Palangka Raya



04 |



BAPPEDALITBANG KOTA PALANGKA RAYA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



LOKASI KEGIATAN

Kegiatan ini dilaksanakan di wilayah administrative kota Palangka Raya, yang merupakan wilayah operasi bisnis PERUMDAM kota Palangkaraya



05 |



BAPPEDALITBANG KOTA PALANGKA RAYA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



WAKTU PELAKSANAAN

Kegiatan	Bulan dan Minggu												
	Bulan I (April)				Bulan II (Mei)				Bulan III (Juni)				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
A. Persiapan :													
1. Penyusunan KAK (Kerangka Acuan Kerja)													
2. Permintaan Tim Tenaga Ahli kepada Perguruan Tinggi													
3. Penyusunan Proposal Kajian													
4. Pembentukan Tim Tenaga Ahli melalui Surat Keputusan Ketua LPPM UPR													
5. Penugasan Tim Tenaga Ahli													
B. Seminar Awal Kajian													
C. Survey dan Pengumpulan Data di Lapangan													
D. Pengolahan dan Analisis Data													
E. Penyusunan draft Kajian													
F. Seminar Akhir Kajian													
G. Penyerahan Laporan Akhir Kajian													
H. Distribusi Dokumen Kajian													

06 |



BAPPEDALITBANG KOTA PALANGKA RAYA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



KELUARAN

1. Surat Keputusan Tim Kajian dari Ketua LPPM UPR
2. Laporan Kajian
3. Ringkasan Executive Summary Kajian
4. Jadwal Pelaksanaan Kajian
5. Notulensi rapat dan seminar kajian
6. Dokumentasi Kegiatan



BAPPEDALITBANG KOTA PALANGKA RAYA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



PENUTUP



Demikian Kajian Strategi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) kota Palangkaraya. Pelaksanaan kegiatan diwajibkan mengikuti Kerangka Acuan Kerja ini sebagai dasar dari pembuatan Proposal Kegiatan Kajian yang dilakukan oleh Tim Kajian mulai dari tahap awal dan selanjutnya demi tercapainya tujuan kegiatan ini dalam kurun waktu yang ditetapkan dengan menggunakan anggaran yang tersedia.

07 |



BAPPEDALITBANG KOTA PALANGKA RAYA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



TERIMA KASIH



**Laporan Kegiatan Studi Banding Tim Peneliti LPPM UPR ke Perserodam
Bandarmasih**



Lokasi Survei: Ruang Pertemuan Perserodam Bandarmasih

Tanggal Pelaksanaan: 22 Mei 2024

Penyusun: Tim Peneliti LPPM Universitas Palangka Raya (UPR)

LPPM Universitas Palangka Raya

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, laporan kegiatan studi banding ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan hasil dari kegiatan studi banding yang dilakukan oleh Tim Peneliti LPPM Universitas Palangka Raya ke Perserodam Bandarmasih pada tanggal 22 Mei 2024.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam kelancaran kegiatan ini, terutama kepada manajemen dan staf Perserodam Bandarmasih yang telah menerima kami dengan hangat dan memberikan banyak informasi berharga. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan strategi bisnis air minum di Kota Palangka Raya.

Palangka Raya, 11 Juli 2024

Ketua Tim Peneliti LPPM UPR

Dr. Roby Sambung, S.E., M.M.

1. Pendahuluan

Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas dan kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) di Kota Palangka Raya, Tim Peneliti LPPM Universitas Palangka Raya melakukan studi banding ke Perserodam Bandarmasih. Studi banding ini bertujuan untuk mempelajari strategi bisnis dan inovasi yang diterapkan oleh Perserodam Bandarmasih dalam menghadapi tantangan di sektor penyediaan air minum.

Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mendapatkan wawasan dan pengetahuan mengenai praktik terbaik yang diterapkan oleh Perserodam Bandarmasih, khususnya dalam pengembangan unit bisnis baru melalui strategi co-branding dan adopsi teknologi.

2. Tujuan Kegiatan

Uraian tentang tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan survei lapangan ini adalah:

1. Mengetahui strategi co-branding yang diterapkan oleh Perserodam Bandarmasih.
 2. Mengidentifikasi layanan dan inovasi yang dilakukan oleh Perserodam Bandarmasih.
 3. Mendapatkan wawasan tentang penerapan teknologi dalam pengelolaan jaringan perpipaan.
-

3. Metodologi

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk mengkaji strategi bisnis dan inovasi Perserodam Bandarmasih.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh unit bisnis dan manajemen Perserodam Bandarmasih. Sampel yang dipilih adalah unit bisnis baru yang menerapkan strategi co-branding dan manajemen yang terkait.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi selama kegiatan studi banding.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan meliputi daftar pertanyaan wawancara, catatan observasi, dan perangkat dokumentasi seperti kamera untuk foto dan perekam suara.

4. Pelaksanaan Kegiatan

Jadwal Kegiatan

Kegiatan studi banding dilaksanakan pada tanggal 22 Mei 2024, dari pukul 14.00 hingga 16.00 WITA.

Lokasi

Kegiatan berlangsung di ruang pertemuan Perserodam Bandarmasih.

Tim Pelaksana

Tim yang terlibat dalam kegiatan ini terdiri dari peneliti dan dosen dari LPPM Universitas Palangka Raya.

Proses Pelaksanaan

1. Sambutan Kedua Belah Pihak

- Sambutan dari Manajemen Perserodam Bandarmasih
- Sambutan dari Ketua Tim Peneliti LPPM UPR

2. Presentasi dari Perserodam Bandarmasih

- Pemaparan mengenai unit bisnis baru melalui strategi co-branding dan penerapan teknologi real-time monitoring.

3. Sesi Diskusi

- Tanya jawab dan diskusi mendalam mengenai temuan dan praktik terbaik Perserodam Bandarmasih.
-

5. Hasil Survei

Data yang Dihimpun

1. Unit Bisnis Baru melalui Co-Branding

- Perserodam Bandarmasih berhasil mengembangkan unit bisnis baru dengan memanfaatkan strategi co-branding. Pemerintah mengeluarkan aturan bahwa kantor pemerintahan wajib mengonsumsi produk Air Minum dalam Kemasan (AMDK) dari Perserodam Bandarmasih dengan merk "Amanah".

2. Layanan Antar Jemput Isi Ulang AMDK

- Perserodam Bandarmasih menyediakan layanan antar jemput untuk isi ulang AMDK, meningkatkan kemudahan bagi pengguna produk.

3. Tingkat Adaptasi Penggunaan Layanan

- Tingkat adaptasi penggunaan layanan perserodam tinggi, mencapai di atas 95% di area pelayanannya. Hal ini menjaga arus kas dan memungkinkan investasi dalam teknologi real-time monitoring untuk jaringan perpipaan.
-

6. Analisis Data

Interpretasi Data

Data menunjukkan bahwa strategi co-branding yang didukung oleh aturan pemerintah dapat meningkatkan penetrasi pasar produk AMDK dari Perserodam Bandarmasih. Layanan antar jemput juga menjadi nilai tambah yang signifikan.

Temuan Penting

- Unit bisnis baru dengan merk "Amanah" berhasil meningkatkan pendapatan.
 - Layanan antar jemput meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - Adopsi teknologi real-time monitoring meningkatkan efisiensi operasional.
-

7. Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan

Studi banding ini menunjukkan bahwa strategi co-branding, dukungan regulasi pemerintah, dan inovasi layanan dapat meningkatkan kinerja perusahaan air minum daerah. Tingkat adaptasi yang tinggi terhadap layanan juga memungkinkan perusahaan untuk berinvestasi dalam teknologi yang lebih maju.

Rekomendasi

1. **Implementasi Teknologi:** PERUMDAM Palangka Raya dapat mengadopsi teknologi real-time monitoring untuk meningkatkan efisiensi operasional.
 2. **Strategi Co-Branding:** Mengembangkan strategi co-branding dengan melibatkan pemerintah dan institusi lokal untuk meningkatkan penetrasi pasar.
 3. **Layanan Pelanggan:** Memperkenalkan layanan antar jemput untuk produk air minum dalam kemasan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.
-

8. Lampiran

Dokumen Pendukung

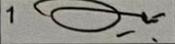
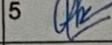
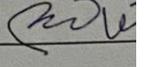
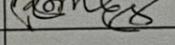
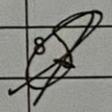
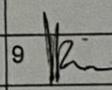
		PT. AIR MINUM BANDARMASIH (PERSERODA) Jl. Achmad Yani Km. 2,5 No. 12, Kel. Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70236 Telepon : (0511) 3253617	
DAFTAR HADIR		Nomor : FI.02-SKR.02 Revisi : 1 Tanggal : 21-06-2022 Halaman : 1 dari 1	
Agenda/Acara : Studi Tiru Dari Bappeda Litbang Kota Palangkaraya Hari/Tanggal : Rabu, 22-05-2024 Jam : 14.00 s/d Selesai Tempat : Ruang Rapat Direktur Bidang			
NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Zulbali	Sekeper	1 
2	Mahtani Sri Suryanti	Analisis Perencanaan	2 
3	Kembara Sopather	Analisis Data UPR	3 
4	EPLANGGA WIZAYA	Analisis DATA UPR	4 
5	Okta Malinda	Peneliti UPR	5 
6	Synthia Ferisca	Peneliti UPR	6 
7	Reby Sambeny	Peneliti UPR	7 
8	Xorci SEDIANAN	SPV DATA UPR I	8 
9	Iwan.	SPV. Pren & PU	9 
10			10
11			11
12			12
13			13
14			14
15			15
16			16
17			17
18			18
19			19

Foto Kegiatan













Penutup

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam kegiatan ini. Semoga hasil survei ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan strategi bisnis air minum di Kota Palangka Raya.

Palangka Raya, 11 Juli 2024

Ketua Tim Peneliti LPPM UPR

Dr. Roby Sambung, S.E., M.M

Laporan Kegiatan Seminar Akhir

Kajian Strategi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) Palangkaraya



**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Palangka Raya bekerja sama dengan BAPPLITBANG Kota
Palangka Raya**

8 Juli 2024

Tim Peneliti LPPM

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kegiatan Seminar Akhir dengan tema "Kajian Strategi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) Palangka Raya" dapat terlaksana dengan baik. Seminar ini merupakan bagian dari upaya kami untuk mendukung peningkatan kualitas layanan air minum di Kota Palangka Raya melalui kajian strategis yang komprehensif.

Seminar ini diselenggarakan oleh Tim Peneliti dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Palangka Raya (LPPM UPR) bekerja sama dengan Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Kota Palangka Raya (BAPPLITBANG). Kami berharap kegiatan ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan strategi bisnis PERUMDAM Palangka Raya, sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta mencapai kemandirian dan keberlanjutan perusahaan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan mendukung terlaksananya seminar ini. Terima kasih kepada para narasumber yang telah berbagi ilmu dan pengalaman, kepada peserta yang telah berpartisipasi aktif, serta kepada seluruh panitia yang telah bekerja keras untuk menyukseskan acara ini.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan masukan dan saran yang konstruktif untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, khususnya dalam meningkatkan strategi bisnis PERUMDAM Palangka Raya

Palangka Raya, 8 Juli 2024

Ketua Tim Peneliti

Dr. Robby Sambung, S.E., M.M.

Daftar Isi

Judul.....	1
Kata Pengantar.....	2
Daftar Isi.....	3
Ringkasan Eksekutif.....	4
Pendahuluan.....	6
Rencana Pelaksanaan Kegiatan.....	8
Pelaksanaan Kegiatan.....	10
Penutup.....	20
Lampiran.....	21

Ringkasan Eksekutif

Kegiatan Seminar Akhir dengan tema "Kajian Strategi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) Palangka Raya" telah berhasil dilaksanakan pada tanggal 8 Juli 2024 di Aula Rahan Pumpung Kapakat, dari pukul 13.00 hingga 15.00 WIB. Seminar ini bertujuan untuk menyampaikan hasil kajian strategi bisnis yang telah dilakukan oleh Tim Peneliti LPPM Universitas Palangka Raya (UPR) bekerja sama dengan BAPPLITBANG Kota Palangka Raya.

Tujuan Kegiatan

- Menyampaikan Hasil Kajian: Memaparkan hasil kajian yang telah dilakukan terkait strategi bisnis PERUMDAM Palangka Raya.
- Evaluasi dan Masukan: Mendapatkan umpan balik dan evaluasi dari pemangku kepentingan terkait hasil kajian.
- Rekomendasi Implementasi: Merumuskan rekomendasi implementatif berdasarkan hasil diskusi dan masukan dari peserta seminar.

Pelaksanaan Kegiatan

Seminar dihadiri oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk perwakilan pemerintah daerah, akademisi, praktisi industri air minum, dan masyarakat. Acara dimulai dengan sambutan dari Ketua Tim Peneliti LPPM UPR dan dilanjutkan dengan presentasi hasil kajian oleh anggota tim peneliti.

Hasil Kegiatan

- Presentasi Hasil Kajian:
 - Tantangan dan Peluang: Pemaparan tentang tantangan yang dihadapi PERUMDAM Palangka Raya, seperti infrastruktur yang kurang memadai dan regulasi yang ketat. Selain itu, peluang yang bisa dimanfaatkan, seperti dukungan teknologi dan kemitraan strategis, juga diidentifikasi.

- Strategi Bisnis: Rekomendasi strategi bisnis yang meliputi inovasi teknologi, pengembangan infrastruktur, manajemen sumber daya yang efektif, dan kolaborasi dengan pihak swasta dan lembaga penelitian.
- Diskusi dan Evaluasi:
 - Umpan Balik: Peserta memberikan umpan balik yang konstruktif terkait hasil kajian, termasuk saran untuk penambahan aspek-aspek tertentu dalam strategi yang telah dirumuskan.
 - Pertanyaan dan Jawaban: Sesi tanya jawab yang interaktif antara peserta dan narasumber, yang menambah wawasan dan pemahaman terkait strategi bisnis yang diusulkan.

Kesimpulan

Seminar ini berhasil menyampaikan hasil kajian strategi bisnis PERUMDAM Palangka Raya secara komprehensif dan mendapatkan umpan balik yang berguna dari berbagai pemangku kepentingan. Hasil kajian menunjukkan bahwa dengan adopsi teknologi baru, pengembangan infrastruktur, manajemen sumber daya yang efektif, dan kemitraan strategis, PERUMDAM Palangka Raya dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi layanannya.

Saran

- Implementasi Teknologi: Segera mengadopsi teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.
- Pengembangan Infrastruktur: Meningkatkan investasi dalam pengembangan dan pemeliharaan infrastruktur air minum.
- Peningkatan Kapasitas SDM: Mengadakan program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme karyawan.
- Kolaborasi yang Lebih Kuat: Meningkatkan kemitraan dengan pihak swasta, pemerintah, dan lembaga penelitian untuk mendukung inovasi dan pengembangan bisnis.

Dengan mengikuti rekomendasi ini, diharapkan PERUMDAM Palangka Raya dapat menghadapi tantangan dengan lebih baik dan memanfaatkan peluang yang ada untuk memberikan layanan air minum yang lebih baik kepada masyarakat Palangka Raya.

Pendahuluan

Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi dengan baik untuk mendukung kehidupan dan kesehatan. Di Kota Palangka Raya, Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) memiliki peran vital dalam menyediakan air minum bagi masyarakat. Namun, tantangan yang dihadapi oleh PERUMDAM semakin kompleks seiring dengan pertumbuhan penduduk, perubahan iklim, serta kebutuhan akan pelayanan yang lebih baik dan efisien.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan kinerja PERUMDAM, diperlukan kajian strategi bisnis yang komprehensif dan inovatif. Kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan dan peluang yang dihadapi serta merumuskan langkah-langkah strategis yang tepat untuk mencapai tujuan perusahaan.

Tujuan Kegiatan

Kegiatan Seminar Akhir ini diselenggarakan dengan beberapa tujuan utama, antara lain:

- **Mengidentifikasi Tantangan:** Mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi oleh PERUMDAM Palangka Raya dalam penyediaan layanan air minum.
- **Menggali Peluang:** Mengeksplorasi peluang yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja dan layanan PERUMDAM.
- **Merumuskan Strategi:** Merumuskan strategi bisnis yang inovatif dan efektif berdasarkan masukan dari berbagai pemangku kepentingan.
- **Meningkatkan Kolaborasi:** Meningkatkan kolaborasi antara PERUMDAM dengan pemerintah, akademisi, dan sektor swasta.

Manfaat Kegiatan

Pelaksanaan Seminar Akhir ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain:

- **Pemahaman Mendalam:** Memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang situasi dan kondisi aktual yang dihadapi oleh PERUMDAM Palangka Raya.
- **Strategi yang Terarah:** Merumuskan strategi bisnis yang terarah dan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lokal.
- **Kolaborasi yang Kuat:** Meningkatkan kolaborasi dan sinergi antara berbagai pihak yang terlibat dalam pengelolaan air minum.
- **Peningkatan Layanan:** Mendorong peningkatan kualitas dan efisiensi layanan air minum bagi masyarakat Kota Palangka Raya.

Dengan latar belakang dan tujuan yang jelas, kegiatan ini diharapkan dapat menjadi langkah awal yang signifikan dalam upaya meningkatkan kinerja PERUMDAM Palangka Raya. Kami mengundang seluruh pemangku kepentingan untuk berpartisipasi aktif dan memberikan kontribusi terbaik dalam kegiatan ini demi tercapainya tujuan bersama.

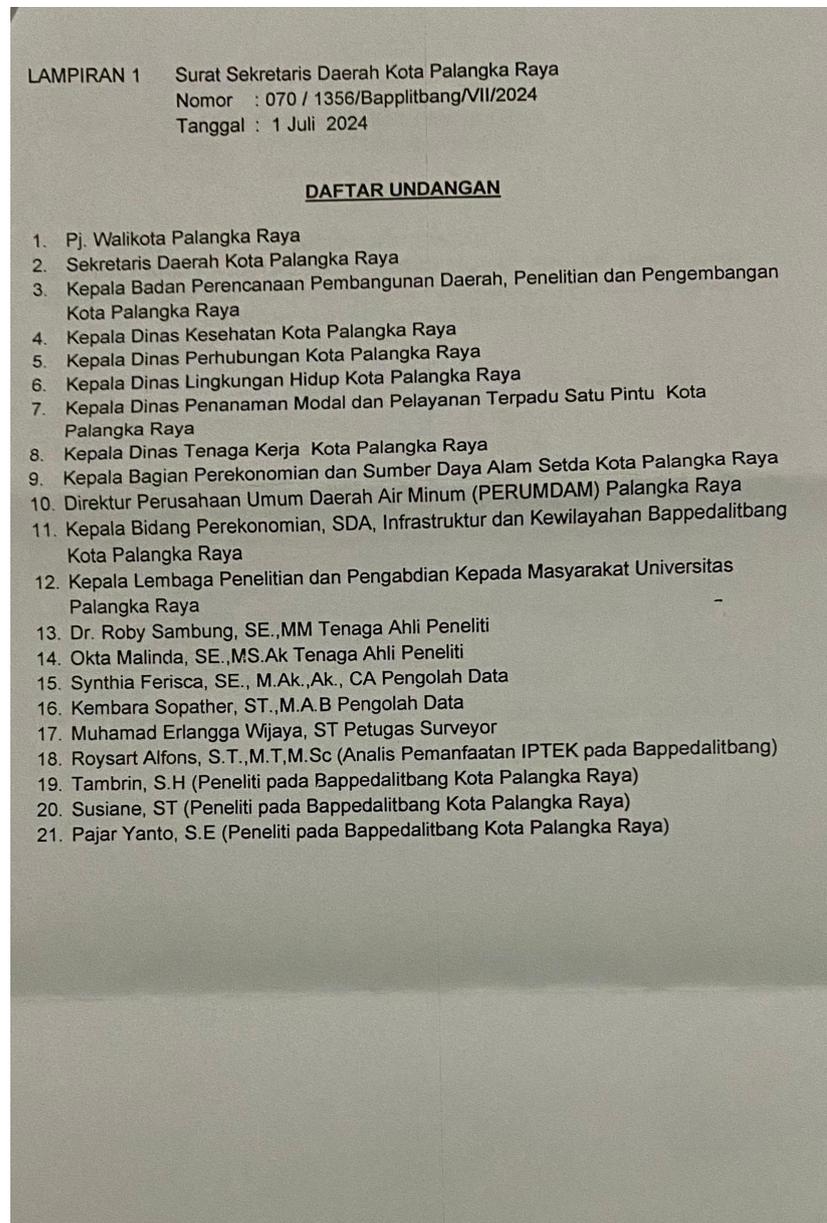
Rencana Pelaksanaan Kegiatan

Jadwal Kegiatan

Seminar Akhir "Kajian Strategi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) Palangka Raya" akan dilaksanakan pada:

- **Tanggal:** 8 Juli 2024
- **Waktu:** 13.00- 15.00 WIB
- **Tempat:** Aula Rahan Pumpung Kapakat

Peserta Kegiatan



Susunan Acara Kegiatan

LAMPIRAN 2 Surat Sekretaris Daerah Kota Palangka Raya
 Nomor : 070/ 1355 /Bapplitbang/VII/2024
 Tanggal : 1 Juli 2024

SUSUNAN KEGIATAN
SEMINAR AKHIR KAJIAN PENGEMBANGAN INOVASI PRODUK HASIL UMKM
BERBASIS JAGUNG UNTUK Mendukung Peningkatan Pendapatan Asli
DAERAH (PAD) Kota Palangka Raya
TAHUN 2024

Jam	Acara	PIC/Narasumber
09.00 – 09.10	Penyambutan Peserta	MC
09.10 – 09.15	Pembacaan Doa	Petugas
09.15 – 09.30	Laporan Pelaksanaan Kegiatan	Kepala Bappedalitbang Kota Palangka Raya
09.30 – 09.45	Arahan Wali Kota Palangka Raya	Walikota Palangka Raya
09.45 – 10.00	Persiapan Sesi Paparan dan Tanya Jawab	Moderator
10.00 – 10.15	Paparan Kegiatan Kajian Strategi Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) Palangka Raya	Tim Tenaga Ahli
10.15 – 10.45	Tanya Jawab	Moderator
10.45 – 11.00	Penutupan	Kepala Bappedalitbang Kota Palangka Raya

Pelaksanaan Kegiatan

Deskripsi Pelaksanaan

Seminar Akhir "Kajian Strategi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) Palangka Raya" dilaksanakan dengan sukses pada tanggal 8 Juli 2024 di Aula Rahan Pumpung Kapakat, dari pukul 13.00 hingga 15.00 WIB., dengan dihadiri oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk perwakilan pemerintah, akademisi, praktisi industri, dan masyarakat.

Acara dimulai dengan registrasi peserta yang berlangsung mulai pukul 12:30 hingga 12:55. Setelah registrasi, acara dibuka dengan sambutan dari Ketua Tim Peneliti LPPM UPR dan Kepala BAPPLITBANG Kota Palangka Raya. Kedua sambutan tersebut menekankan pentingnya kajian strategis untuk meningkatkan kualitas layanan PERUMDAM Palangka Raya.

Agenda Kegiatan

- Pembukaan dan Sambutan
 - Sambutan oleh Kepala BAPPLITBANG Kota Palangka Raya
 - Sambutan oleh Ketua LPPM UPR
 - Sambutan oleh Ketua Tim Peneliti LPPM UPR
- Presentasi: "Kajian Strategi Bisnis Perusahaan Air Minum Daerah Palangka Raya"
- Sesi Tanya Jawab
- Sesi interaktif dimana peserta dapat mengajukan pertanyaan dan mendapatkan klarifikasi dari narasumber.

Penutupan dan Rekomendasi

- Kesimpulan dari hasil diskusi dan workshop.
- Penyampaian rekomendasi strategis untuk PERUMDAM Palangka Raya.

Dokumentasi

Pelaksanaan kegiatan ini didokumentasikan secara lengkap, termasuk:



















Foto Kegiatan: Foto-foto selama acara berlangsung, mencakup sesi presentasi,

diskusi panel, dan interaksi antar peserta.

Evaluasi Kegiatan

Evaluasi dilakukan dengan mengumpulkan umpan balik dari peserta melalui kuesioner yang dibagikan di akhir acara. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar peserta merasa puas dengan penyelenggaraan seminar ini dan menganggap materi yang disampaikan sangat relevan dan bermanfaat. Beberapa saran perbaikan juga disampaikan untuk penyelenggaraan kegiatan serupa di masa depan, antara lain:

- Penambahan waktu untuk diskusi dan tanya jawab.
- Penyediaan materi presentasi sebelum acara dimulai.

Penutup

Kegiatan Seminar Akhir ini berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Partisipasi aktif dari seluruh peserta, narasumber yang kompeten, serta dukungan penuh dari tim penyelenggara menjadi kunci keberhasilan acara ini. Kami berharap hasil dari seminar ini dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan strategi bisnis PERUMDAM Palangka Raya, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan air minum bagi masyarakat. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan kegiatan ini. Semoga kerjasama yang baik ini dapat terus berlanjut di masa yang akan datang.

Lampiran

Surat Undangan

 **PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA**
SEKRETARIAT DAERAH
Jalan Tjilik Riwut No. 98 Telp. (0536) 3231496-3231422-3131478
Fax. (0536) 3231496-3231422
PALANGKA RAYA

Palangka Raya, 1 Juli 2024

K e p a d a -

Yth. (Daftar Undangan Terlampir)

di - Palangka Raya

Nomor : 070/1356/Bapplitbang/VII/2024
Lampiran : 1 (satu) lembar
Hal : Undangan Seminar Akhir

Pemerintah Kota Palangka Raya melaksanakan kegiatan "Kajian Strategi Bisnis Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) Palangka Raya Tahun 2024". Terkait hal ini, kami mengundang Perangkat Daerah jajaran Pemerintah Kota Palangka Raya untuk hadir dalam Seminar Akhir Kajian yang akan dilaksanakan pada jadwal berikut:

Hari/Tanggal : Senin, 8 Juli 2024
Waktu : 13.00 s.d. 15.00 WIB
Tempat (on site) : Aula Rahan Pumpung Kapakat
BAPPEDALITBANG
Jl. Tjilik Riwut Km.5,5 Palangka Raya

Demikian undangan ini disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. WALI KOTA PALANGKA RAYA
SEKRETARIS DAERAH,
U.b
Pit. ASISTEN PEREKONOMIAN DAN
SUNAN,


ARBEK YOMBAK, S.E., M.A.P
Pemuda Utama Muda (IV/c)
NIP. 19671209 199703 1 005

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Pj. Wali Kota Palangka Raya di Palangka Raya (sebagai laporan);
2. Ptl. Sekretaris Daerah Kota Palangka Raya (sebagai laporan)

LAMPIRAN 1 Surat Sekretaris Daerah Kota Palangka Raya
Nomor : 070 / 1356/Bapplitbang/MII/2024
Tanggal : 1 Juli 2024

DAFTAR UNDANGAN

1. Pj. Walikota Palangka Raya
2. Sekretaris Daerah Kota Palangka Raya
3. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kota Palangka Raya
4. Kepala Dinas Kesehatan Kota Palangka Raya
5. Kepala Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya
6. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Palangka Raya
7. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya
8. Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya
9. Kepala Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda Kota Palangka Raya
10. Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Palangka Raya
11. Kepala Bidang Perekonomian, SDA, Infrastruktur dan Kewilayahan Bappedalitbang Kota Palangka Raya
12. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Palangka Raya
13. Dr. Roby Sambung, SE.,MM Tenaga Ahli Peneliti
14. Okta Malinda, SE.,MS.Ak Tenaga Ahli Peneliti
15. Synthia Ferisca, SE., M.Ak.,Ak., CA Pengolah Data
16. Kembara Sopather, ST.,M.A.B Pengolah Data
17. Muhamad Erlangga Wijaya, ST Petugas Surveyor
18. Roysart Alfons, S.T.,M.T,M.Sc (Analisis Pemanfaatan IPTEK pada Bappedalitbang)
19. Tambrin, S.H (Peneliti pada Bappedalitbang Kota Palangka Raya)
20. Susiane, ST (Peneliti pada Bappedalitbang Kota Palangka Raya)
21. Pajar Yanto, S.E (Peneliti pada Bappedalitbang Kota Palangka Raya)

LAMPIRAN 2 Surat Sekretaris Daerah Kota Palangka Raya
 Nomor : 070/ 1355 /Bapplitbang/VII/2024
 Tanggal : 1 Juli 2024

SUSUNAN KEGIATAN
SEMINAR AKHIR KAJIAN PENGEMBANGAN INOVASI PRODUK HASIL UMKM
BERBASIS JAGUNG UNTUK Mendukung Peningkatan Pendapatan Asli
DAERAH (PAD) KOTA PALANGKA RAYA
TAHUN 2024

Jam	Acara	PIC/Narasumber
09.00 – 09.10	Penyambutan Peserta	MC
09.10 – 09.15	Pembacaan Doa	Petugas
09.15 – 09.30	Laporan Pelaksanaan Kegiatan	Kepala Bappedalitbang Kota Palangka Raya
09.30 – 09.45	Arahan Wali Kota Palangka Raya	Walikota Palangka Raya
09.45 – 10.00	Persiapan Sesi Paparan dan Tanya Jawab	Moderator
10.00 – 10.15	Paparan Kegiatan Kajian Strategi Air Minum Perusahaan Daerah (PERUMDAM) Palangka Raya	Tim Tenaga Ahli
10.15 – 10.45	Tanya Jawab	Moderator
10.45 – 11.00	Penutupan	Kepala Bappedalitbang Kota Palangka Raya

Daftar Hadir Peserta



**Daftar Hadir Tamu Undangan Kajian Strategis Bisnis Air Minum Perusahaan
 Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Palangka Raya
 Palangka Raya, 8 Juli 2024**

No	Nama Peserta	Asal Instansi	Tanda Tangan
1	Pratama	Universitas Palangka Raya	[Signature]
2	Muhammad Aji Lampung	Universitas Palangka Raya	[Signature]
3	Muhammad Sholeh Anshorie	Universitas Palangka Raya	[Signature]
4	Muhammad Alghaf Noer. R	Universitas Palangka Raya	[Signature]
5	Nur Jannati	Universitas Palangka Raya	[Signature]
6	Muhammad Dr. Roby Sambung	UPR	[Signature]
7	Octa Malinda	UPR	[Signature]
8	Synthia Ferisca	UPR	[Signature]
9	Kembara Septester	UPR	[Signature]
10	M. Erlangga	UPR	[Signature]
11	Pratiwi H.	UPR	[Signature]
12	Erik Tumardani	BOPOM di Palangka Raya	[Signature]
13	Twi B. Yudi	Bag Ekosda	[Signature]
14	Eva Euyhe	-/-	[Signature]
15	Erik. H.	BOPOM di Palangka Raya	[Signature]
16	SUSIANE	-/-	[Signature]
17	LILY. HADIANIE.	DISMAKER.	[Signature]
18	Pahmadevi Utari	Bappedalitbang	[Signature]
19	Maharani Sri. I	-/-	[Signature]
20	Juriana	Bappedalitbang	[Signature]
21	Anissa Alfi Shabrina P.	Bappedalitbang	[Signature]

Materi Presentasi:



OUTLINE KAJIAN

- PENDAHULUAN
- GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN
- SURVEI DAN ANALISIS AWAL
- METODE KAJIAN DAN HASIL ANALISIS
- KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

02



Perusahaan air minum memiliki peran penting berdasarkan berbagai peraturan yang mengatur penyediaan air bersih dan sanitasi bagi masyarakat. Berikut adalah beberapa alasan mengapa perusahaan air minum seperti PERUMDAM Palangka Raya sangat penting:

- Kesehatan Masyarakat
- Kewajiban Pemerintah
- Pembangunan Berkelanjutan
- *Peraturan Khusus*
- Efisiensi dan Profesionalisme



Tantangan terbesar yang dihadapi oleh PERUMDAM Kota Palangka Raya saat ini adalah:

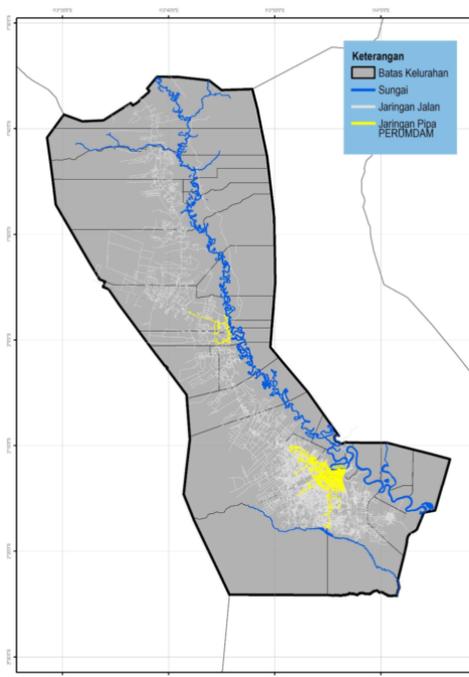
- Kesadaran Masyarakat
 - Cakupan Layanan
 - *Penurunan Jumlah Konsumen*
 - Keluhan Pelanggan
-

Pendahuluan

03

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka TUJUAN dari PENELITIAN ini adalah:

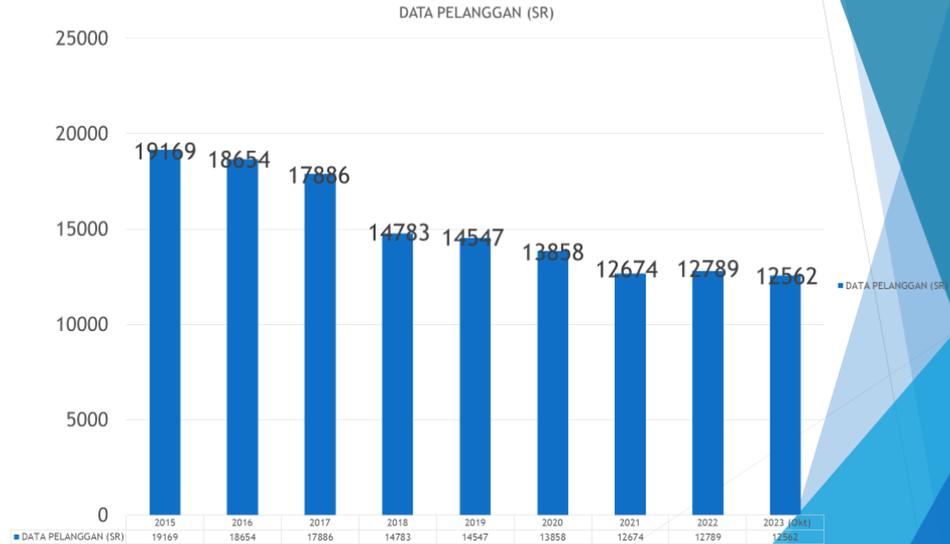
1. Menemukan cara bagi PERUMDAM dapat berkompetisi dengan kompetitor
2. Menemukan strategi PERUMDAM untuk dapat bisa menyesuaikan dengan posisi perusahaan di industri saat ini
3. Menemukan cara untuk mengimplementasikan strategi yang direkomendasikan ke dalam kegiatan PERUMDAM



04 TENTANG PERUSAHAAN

- Sejarah Pelayanan dan Transformasi
- Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Perusahaan
- Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia
- Kapasitas Produksi dan Teknologi Pengolahan
- Daerah Pelayanan dan Cakupan Layanan
- Pengembangan Infrastruktur dan Proyek-Proyek Strategis
- Komitmen terhadap Program Strategis Nasional
- Inovasi dan Masa Depan

DATA PELANGGAN PERUMDAM PALANGKA RAYA TAHUN 2015 - 2023



SURVEI DAN ANALISIS AWAL

KEPUASAN PELANGGAN RENDAH HINGGA CUKUP PUAS

MENURUNNYA JUMLAH PELANGGAN DARI TAHUN 2022 KE 2023 SEBANYAK 227 PELANGGAN

PERSEPSI MASYARAKAT MEMILIH AIR TANAH LEBIH JERNIH DAN LEBIH BERSIH DIBANDING AIR PERUMDAM

SISTEM PER PIPAAN MASIH BELUM PERNAH DILAKUKAN PEREMAJAAN

BELUM TERSEDIA SISTEM INFORMASI UNTUK MENGETAHUI KEBOCORAN PIPA

BELUM ADANYA REGULASI/PERDA YANG TERBARU UNTUK PENETAPAN TARIF BARU AIR

06

METODE KAJIAN

QUALITATIF DESKRIPTIF
ANALITIF

- *Studi kasus*
- *Sumber Data*
- *Data primer: opini subjek (wawancara) dan observasi*
- *Data sekunder: bukti, catatan, laporan historis*

Alat analisis dengan VRIO, STP, Analisis SWOT



07

HASIL VRIO



07

HASIL STP



07
SWOT

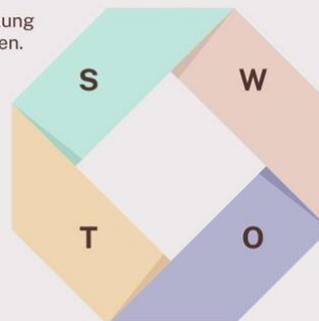
Strengths

- Mesin operasional perusahaan cukup lengkap dan memenuhi kebutuhan operasional saat ini.
- Perusahaan memiliki hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan
- Struktur organisasi mendukung komunikasi antar departemen.

Threats

- Pemerintah tidak memberikan insentif yang mendukung inovasi perusahaan
- Konsumen lebih menyukai produk kompetitor dibandingkan perusahaan
- Ketidakstabilan politik menghambat pertumbuhan bisnis perusahaan

SWOT PERUMDAM



Weakness

- Kondisi keuangan perusahaan dalam hal likuiditas tidak baik
- Penggunaan teknologi informasi di perusahaan tidak memberikan keunggulan kompetitif
- Perusahaan tidak memiliki anggaran yang cukup untuk pengembangan dan ekspansi

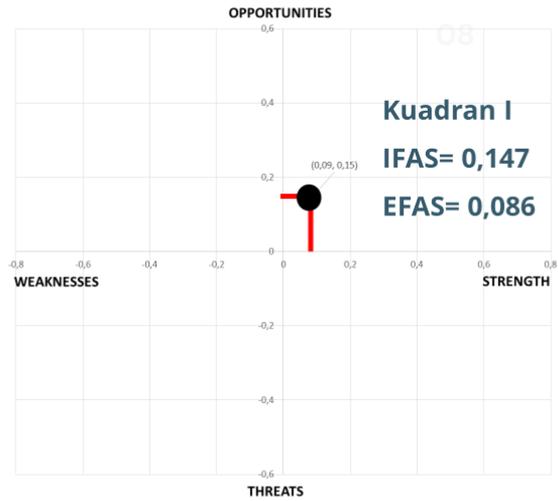
Opportunities

- Kondisi ekonomi yang positif meningkatkan daya beli konsumen
- Kompetitor utama memiliki kelemahan yang bisa dimanfaatkan oleh perusahaan
- Kesadaran lingkungan meningkat dan mendukung produk ramah lingkungan perusahaan

07

**PERUMDAM Kota Palangka Raya
berada di Kuadran I
(SO - Strengths/Opportunities)**

- Nilai IFAS sebesar 0,147 menunjukkan posisi Strength lebih dominan di sumbu X (Strength dan Weakness)
- Nilai EFAS sebesar 0,086 menunjukkan posisi Opportunities lebih dominan di sumbu Y (Opportunity dan Threat)
- Kedua nilai tersebut dapat dikategorikan kecil sehingga dapat disimpulkan posisi PERUMDAM adalah default (keadaan semula/seimbang)
- Dengan begitu, disarankan bagi PERUMDAM dalam jangka waktu pendek untuk menata manajemen untuk kemudian dalam jangka panjang membuka pengembangan unit bisnis baru



**Hasil Kaji Banding Ke
Perserodam Bandarmasih 07**

- Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Amanah
- Adanya insentif dari pemerintah daerah dalam membantu *co-branding* AMDK
- Teknologi real-time monitoring yang mumpuni dalam pengecekan tiap pipa yang rusak





KESIMPULAN ⁰⁸

- Kompetisi dengan Kompetitor
- Penyesuaian dengan Posisi Industri
- Implementasi Strategi yang Direkomendasikan
- Peran dan Tanggung Jawab Sosial
- Rekomendasi untuk Masa Depan