

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA CENDANA KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA

Tri Anggraini¹, Dimas Agustian², Detson Ray Halomoan Sitorus³

Universitas Timor^{1,2,3}
trianggraini1994@gmail.com¹

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pelayanan publik Perusahaan Daerah Air Minum (Perumnda) Air Minum Kab.TTU. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode observasi dan wawancara. Dari hasil temuan penelitian ditemukan bahwa Kualitas Lingkungan sangat berpengaruh terhadap sajian kualitas pelayanan, Kondisi kualitas lingkungan yang berhubungan dengan demografi berdampak buruk pada kontinuitas air yang mampu di distribusikan dan menimbulkan berbagai keluhan dari masyarakat. Namun dilain sisi, Perumnda Air Minum Kab.TTU terus menggalakan upaya untuk meningkatkan kualitas hasil layanan melalui peningkatan jumlah pelanggan dengan memperbaiki kualitas interaksi melalui percepatan, ketepatan dan transparansi. Simpulan, bahwa Kinerja pelayanan publik Perusahaan Daerah Air Minum Kab.TTU sangat dipengaruhi oleh Kualitas Lingkungan Hidup yang dimiliki Kabupaten Timor Tengah Utara.

Kata Kunci: Kinerja, Kualitas, Pelayanan Publik, Perumda Air Minum

ABSTRACT

This research aims to analyze the public service performance of the TTU Regency Regional Drinking Water Company (Perumnda). This research uses qualitative research methods with observation and interview methods. From the research findings, it was found that environmental quality greatly influences the quality of service provided. Environmental quality conditions related to demographics hurt the continuity of water that can be distributed and give rise to various complaints from the public. However, on the other hand, Perumnda Drinking Water District TTU continues to promote efforts to improve the quality of service results by increasing the number of customers by improving the quality of interactions through acceleration, accuracy, and transparency. The conclusion is that the performance of the public services of the TTU Regency Regional Drinking Water Company is greatly influenced by the environmental quality of the North Central Timor Regency..

Keyword: Drinking Water Corporation, Performance Quality, Publik Service

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (Perumda Air Minum Kab.TTU) merupakan salah satu organisasi masyarakat yang ada di daerah. Kabupaten Air Minum Perumda. TTU bertugas mengelola sumber daya yang ada di wilayahnya yang berperan dalam mendistribusikan kebutuhan air bersih kepada masyarakat (Anggita, 2019). Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa sebenarnya Perumdam Air Minum KAB.TTU mempunyai peran sosial, namun perlu dikelola secara profesional untuk menjamin keberlangsungan perusahaan, dengan kata lain Perumda Air Minuk Kab. TTU harus mempunyai keuntungan namun tetap mempertimbangkan fungsi sosialnya, sehingga keterlibatan

pemerintah sangat besar untuk menentukan arah kebijakan perusahaan air minum, tidak semata-mata orientasi bisnisnya (Paturu & Yulianingrum, 2023; Purba et al., 2021; Yusuf & Bahri, 2023).

Di Kabupaten Timor Tengah (Kab.TTU) sendiri, air merupakan barang yang sulit didapat, hal ini disebabkan kabupaten ini merupakan kabupaten dengan curah hujan terendah di Provinsi Nusa Tenggara Timur (Badan Pusat Statistik, 2020). Kondisi ini berdampak pada lebih sedikitnya hari hujan di Kab.TTU dibandingkan wilayah yang dekat dengan Asia. Hal ini menjadikan Kabupaten TTU termasuk wilayah yang relatif kering (Ttukab.go.id, 2021). Potensi kekeringan yang melanda hampir seluruh wilayah berdampak luas pada sektor pertanian yang notabene memerlukan pasokan air dalam jumlah besar, padahal sebagian besar penduduknya bekerja di sektor pertanian. Tidak hanya itu, kekurangan air akan berdampak pada banyak sektor kehidupan manusia, dimana air merupakan elemen utama dalam kehidupan (Lestari et a..., 2021; Setiawan & Anggraeni, 2019).

Mengingat pentingnya peran air ini maka kinerja Perumdam Air Minum Kab.TTU sebagai perusahaan daerah penyedia air minum menjadi harapan masyarakat dalam pemenuhan air. Perumdam Air Minum Kab. TTU Cabang Kab.TTU sendiri berada dibawah naungan Perusahaan Perumdam Air Minum Kab.TTU Tirta Cendana dengan melaksanakan tugas penyediaan pelayanan air minum secara mandiri dengan bertanggung jawab langsung kepada pemerintah Kabupaten TTU. Dimana dalam hal ini Pemerintah Daerah kab. TTU membawahi pengawasan dan pengendalian kinerja Perumdam Air Minum Kab.TTU Tirta Cendana. Upaya pengawasan dan pengendalian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh kepuasan terkait kualitas pelayanan yang diberikan Perumdam Air Minum Kab.TTU Tirta Cendana Kab.TTU.

Namun berdasarkan penelitian konservasi awal, masih ditemukan berbagai permasalahan pada buruknya kinerja Perumdam Air Minum Kab.TTU Tirta Cendana. Hal ini diperkuat dalam penelitian yang dilakukan oleh (Bukifan, 2021). Diungkapkan bahwa buruknya kualitas pelayanan publik Perumdam Air Minum Kab.TTU Tirta Cendana Kab.TTU sudah terjadi sejak lama, setidaknya pada tahun 2019 ini masyarakat sering mengeluhkan kurangnya kelancaran air yang diperoleh pelanggan dan diduga akibat bocornya sambungan pipa serta kondisi musim kemarau yang berkepanjangan di Kecamatan TTU, bahkan di Kabupaten TTU. Di musim hujan masyarakat masih mengeluhkan kualitas air, akibat kekeruhan air yang diterima.

Selain itu, dalam salah satu pemberitaan online tahun 2022 yang menyebutkan bahwa masyarakat Kota Kefamenanu mengeluhkan terhentinya proses pendistribusian air bersih dari Perumdam Air Minum Kab.TTU Tirta Cendana Kab.TTU, pasalnya beberapa pekan terakhir, air bersih dari Perumdam Air Minum Kab.TTU tidak mengalir sama sekali. Awalnya Perumdam Air Minum Kab.TTU beralasan ada pembenahan jaringan pipa sehingga proses pendistribusian air bersih ke rumah pelanggan sedikit tersendat hingga awal Februari 2022, namun ternyata hingga pertengahan Februari 2022 dan diberitakan, penyaluran air bersih dari Perumdam Air Minum Kab.TTU lumpuh total. Lebih jelasnya dalam salah satu pemberitaan online salah satu penerima layanan Perumdam Air Minum Kab.TTU Tirta Cendana Kab.TTU mengatakan sebagai berikut :

Sudah tiga minggu kami harus mengeluarkan uang ekstra untuk membeli air tangki karena Perumdam Air Minum Kab.TTU mati total” (Amsikan, 2022)

Dalam ungkapan berita online tersebut juga dijelaskan bahwa masyarakat mengeluh harus mengeluarkan uang lebih karena harus membeli air tangki, ditambah lagi

harus terus membayar tagihan bulanan ke Perumdam Air Minum Kab.TTU Tirta Cendana Kab.TTU. Kondisi ini merupakan salah satu indikasi buruknya kinerja Perumdam Air Minum Kab.TTU dalam upaya pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat.

Namun untuk melihat lebih jelas, perlu adanya kajian yang mendalam melalui kegiatan penelitian yang lebih spesifik dan komprehensif untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan publik Perumdam Air Minum Kab.TTU Tirta Cendana Kab.TTU dalam pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat di Kecamatan TTU. Penelitian ini penting dalam upaya peningkatan pelayanan yang baik, efektif dan efisien karena pelayanan yang baik, efektif dan efisien dapat menumbuhkan opini positif masyarakat terhadap keberadaan perusahaan (Alfin, 2021; Cecep et al., 2021; Ismaulidina et al., 2020).

Mengacu pada hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengukur bagaimana kinerja Pelayanan Umum Perusahaan Daerah Air Minum (Perumdam Air Minum Kab.TTU) Tirta Cendana dalam upaya pemenuhan kebutuhan air bersih di Kabupaten Timor Tengah Utara. Menurut Nelpion et al., (2023) ; Safitri et al., (2017), tujuan pengukuran kinerja adalah untuk menghasilkan data yang dapat digunakan untuk dianalisis secara tepat dan dapat memberikan informasi yang akurat bagi pengguna data tersebut. Oleh karena itu penelitian ini penting, tidak hanya sebagai bahan evaluasi namun juga sebagai bahan acuan pengembangan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Timor Tengah Utara, Prasarana terkait kebutuhan air merupakan salah satu prasarana yang perlu ditingkatkan di Kabupaten Timor Tengah Utara. Kabupaten Timor Tengah (Perkim.id, 2021).

Selanjutnya penelitian ini akan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Brady dan Cronin terkait dimensi utama kualitas pelayanan publik. Brady dan Cronin dalam Utami, (2006), menyatakan adanya tiga dimensi utama sebagai alternatif terhadap dimensi kualitas pelayanan publik, antara lain kualitas interaksi (*Interaction Quality*), Kualitas hasil (*Quality outcome*) dan Kualitas lingkungan (*Environment Quality*). Kualitas). Peneliti akan menentukan tiga dimensi utama kualitas pelayanan publik sebagai variabel yang akan dicari jawabannya melalui penelitian ini. Teori ini digunakan sebagai pisau analisis dengan pertimbangan bahwa teori ini dianggap mampu menjawab semua pertanyaan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti akan melihat bagaimana kinerja Perumdam Air Minum Kab.TTU Tirta Cendana Kab.TTU, sehingga diharapkan mampu menampilkan dampak yang ditimbulkan oleh kinerja Perumdam Air Minum Kab.TTU Tirta Cendana Kab.TTU berupa pelayanan publik yang berkualitas yang dihadirkan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif karena metode ini diharapkan mampu mendeskripsikan analisis dalam bentuk teks atau narasi secara mendalam. Peneliti melakukan penelitian terhadap kondisi objek yang dialami, dan peneliti merupakan instrumen kunci dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Untuk mengkaji fenomena dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 dimensi kualitas pelayanan publik sebagai pisau ukur dari penelitian ini dengan metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik. Metode deskriptif adalah mendeskripsikan dan menganalisis data dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan nyata. Metode deskriptif dilakukan dengan mempelajari permasalahan, prosedur yang berlaku, dan situasi tertentu dengan tujuan penelitian mendeskripsikan fenomena secara sistematis fakta atau ciri-ciri subjek tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat.

Pemilihan pendekatan kualitatif ini didasarkan pada alasan kuat bahwa pendekatan ini lebih tepat digunakan untuk memahami dan menganalisis fenomena sebenarnya dari tiga dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi salah satu faktor penentu baik buruknya kinerja pelayanan publik. Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa studi literatur dan studi lapangan. Studi lapangan dilakukan meliputi observasi dan wawancara. Wawancara sendiri merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam metode survei melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan kepada subjek penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa studi literatur dan studi lapangan. Studi lapangan yang dilakukan meliputi observasi dan wawancara semi terstruktur. Observasi adalah mengamati kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan publik, sedangkan wawancara semi terstruktur adalah proses perolehan data dengan menggunakan pedoman wawancara dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara melalui tanya jawab langsung dengan berbagai pihak yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Penentu baik buruknya kinerja pelayanan publik. Peneliti juga menggunakan referensi lain sebagai data sekunder sebagai data pendukung berupa hasil penelitian melalui jurnal ilmiah, studi literatur serta data dan objek pendukung lainnya yang dapat membantu menunjang penelitian penulis. Peneliti membuat pedoman wawancara namun dalam proses penggalan informasi, peneliti mengajukan pertanyaan lain yang tidak ada dalam pedoman wawancara untuk mempertajam dan memperjelas pertanyaan sebelumnya.

Pemilihan narasumber dilakukan secara purposif, yaitu orang-orang yang mempunyai pengetahuan cukup dan mampu menjelaskan keadaan sebenarnya sesuai dengan kebutuhan penelitian. Narasumber yang menjadi subjek penelitian ini adalah para pemangku kepentingan di Perumdam Air Minum Kab.TTU Tirta Cendana Kab.TTU dan dikuatkan oleh beberapa informan yang merupakan kepala desa dan masyarakat yang bersentuhan langsung dengan pemberian layanan dari Perumdam Air Minum Kab.TTU tirta cendana dalam upaya memberikan pelayanan publik.

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pemikiran (McNabb, 2002), yang mengelompokkan tahapan analisis data penelitian menjadi 6 (enam) tahapan kegiatan, yaitu: Mengorganisir data (*Organizing data*); Menghasilkan Kategori Tema dan Pola; Kodekan datanya; Terapkan Deas, Tema dan Kategori; Pencarian Penjelasan Alternatif; Putih dan menyajikan laporannya. Uji keabsahan data menggunakan Triangulasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Kab.TTU merupakan perusahaan daerah yang berperan dalam menyalurkan kebutuhan air bersih kepada masyarakat. Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Kab.TTU didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten TTU Nomor 4 Tahun 2019 tanggal 30 November 2019 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cendana yang merupakan perubahan atas berbentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah Air Minum (Perumdam Air Minum Kab.TTU) Tirta Cendana Kab.TTU yang didirikan berdasarkan peraturan daerah Kab.TTU Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kab.TTU.

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Kab.TTU sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang penyediaan air minum dan air bersih

untuk kebutuhan masyarakat harus mengedepankan dimensi sosial (berorientasi sosial), namun selain itu fungsinya sebagai Salah satu unsur pelayanan publik juga tidak terlepas dari dimensi ekonomi yaitu berorientasi pada keuntungan (profit sourcing) yang merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah. Merujuk pada hal tersebut, kinerja pelayanan publik Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Kab.TTU sangat menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan milik daerah tersebut

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Kab.TTU terus berupaya menggalakkan berbagai upaya pengembangan kualitas pelayanan publik, namun ada faktor penentu lain yang tidak dapat dihindari dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu faktor kualitas lingkungan. Brady dan Cronin dalam Utami, (2006), mengungkapkan bahwa kualitas lingkungan berperan dalam mengembangkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Perumda Air Minum Kab.TTU merupakan salah satu organisasi masyarakat di daerah yang bertugas mengelola sumber daya yang ada di daerahnya, menyalurkan kebutuhan air bersih kepada masyarakat di tengah kondisi Kabupaten Timor Tengah Utara sendiri, air merupakan barang yang sulit dijangkau. disebabkan oleh Kabupaten ini merupakan kabupaten dengan curah hujan terendah di Provinsi Nusa Tenggara Timur (Anggraini, 2023). Kondisi tersebut tentunya akan berdampak pada terbatasnya persediaan air, Perumda Air Minum Kab.TTU hanya memiliki satu sumber air baku utama yang tersedia sepanjang tahun yaitu sumber air baku Sungai Oel Ni Anin yang memiliki kapasitas produksi selama tahun 2021 sebesar 167 liter. / Kedua.

Sedangkan mata air Taekas Selamat tahun 2021 hanya beroperasi selama 3 (tiga) bulan yaitu bulan Januari sampai dengan bulan Maret, tergantung kondisi cuaca. Kondisi ini juga sangat terbatas karena sejak bulan April 2021 akibat bencana alam yang mengakibatkan rusaknya jaringan transmisi sehingga berdampak pada tidak dapat mengalirkannya air ke masyarakat. Selain itu terdapat Waduk Eban yang mempunyai kapasitas tampung 500 m³ yang sumber airnya berasal dari restoran Noepesu. Namun sampai saat ini resevoir belum bisa digunakan. Tak ayal, kondisi tersebut mengakibatkan Perumdam Air Minum Kab.TTU hanya mengandalkan satu sumber air baku utama yaitu Sungai Oel Ni Anin. Hal ini tentunya akan berdampak pada tidak maksimalnya kinerja yang dilakukan Perumda Air Minum Kab.TTU.

Diperkuat dengan penuturan yang disampaikan oleh Regina F S Sola, S.E selaku Kepala Bagian Umum dan Keuangan Perumda Air Minum Kab.TTU sebagai berikut:

“Kami sampai saat ini kita hanya bergantung pada 1 sumber air secukupnya, yang sampai saat ini masih bertahan sumber airnya, Oel Ni Anin, Mutis. Ada satu lagi sumber air taekas, tapi musiman, bagus juga kurang bagus bagus sekali. Dia hanya optimal 3 bulan saja. Kalau Januari hujan, Februari baru bisa dipakai.”

Dengan kondisi tersebut, Perumda Air Minum Kab.TTU terus menggalakkan berbagai upaya, salah satunya dengan mencari sumber mata air baru yang dapat dimanfaatkan. Namun sumber daya air yang tersedia di Kabupaten Timor Tengah Utara sangat terbatas. Dalam pencarian sumber air baru, Perumda Air Minum Kab.TTU seringkali menemui berbagai kesulitan, karena besarnya investasi yang harus dikeluarkan karena jauhnya sumber air serta kondisi dan kualitas lingkungan yang dimiliki. Lebih jelas pula penuturan Regina F S Sola, S.E selaku Kepala Bagian Umum dan Keuangan Perumda Air Minum Kab.TTU sebagai berikut:

“Kami terus berusaha mencari dan mensurvei sumber air baru, hanya saja sumber air baru ini agak sulit juga. Kalaupun ada investasi, besar. Kalau kita hanya berharap dari pemerintah daerah atau dari daerah kita sendiri, itu sulit.”

Tidak hanya itu, kondisi lahan dengan topografi lahan yang berbukit-bukit, juga menambah pelit permasalahan kualitas lingkungan yang dimiliki oleh kabupaten Timor Tengah Utara, tak heran akan berdampak luas pada upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai penuturan yang disampaikan oleh Severianus Kosat, S.E selaku Kepala Bidang Teknik Perumda Air Minum Kabupaten TTU sebagai berikut:

“teknisnya itu kita inikan hidrolika tertutup, jadi sulit pengecekannya, dengan kondisi tanah berbatu. Ditambah lagi, topografinya naik turun, ada perbukitan dan ada dataran. Air mencari tempat yang rendah.”

Hal ini berdampak pelik terhadap permasalahan kualitas lingkungan hidup di Kabupaten Timor Tengah Utara, dan berdampak pada jam operasional pelayanan yang masih belum maksimal yaitu 14,98 jam/hari atau masih belum dapat memenuhi standar yang ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Minum. Sistem Penyediaan Air Minum Pasal 4 Angka 5 “Keberlangsungan saluran pembuangan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memberikan jaminan aliran selama 24 jam per hari”. Hal ini tentunya disebabkan oleh faktor kualitas lingkungan hidup di Kabupaten Timor Tengah Utara terutama terkait kuantitas air yang dimiliki karena terbatasnya jaringan transmisi dan perusahaan hanya mengandalkan satu sumber air baku yaitu Sungai Oel Ni Anin.

Kondisi kualitas lingkungan terkait demografi juga berdampak negatif terhadap kelangsungan air yang dapat didistribusikan, sistem pelayanan terkait distribusi air itu sendiri, biasanya terjadi dengan dua pola distribusi, pola pertama didistribusikan seminggu sekali dengan rentan full time running. air, sedangkan pola kedua biasanya dalam seminggu dua kali dengan rentan waktu 3 jam per hari. Kondisi ini tentu berdampak pada tidak tercapainya standar kontinuitas karena jarak sumber jaringan distribusi yang sangat jauh sehingga mengakibatkan berkurangnya tekanan air sehingga pelayanan kepada masyarakat perlu terjadwal.

Penjadwalan terkait pendistribusian air ternyata juga menimbulkan permasalahan baru, banyak masyarakat selaku pelanggan Perumda Air Minum Kab.TTU yang mengeluhkan pendistribusian air yang sering dibagikan pada tengah malam, karena dapat mengganggu tidur. waktu masyarakat yang harus menampung air yang didistribusikan. Kondisi akan semakin rumit, bagi masyarakat yang tidak memiliki waduk besar untuk menampung air yang terdistribusi, dengan kondisi rentan ketika air tidak mengalir setiap saat. Tak hanya itu, masyarakat juga sering mengeluh bahwa pada musim hujan air yang diterima masyarakat sering kali airnya keruh. Hal ini terlihat dari hasil wawancara penulis dengan pelanggan Perumda Air Minum Kab.TTU sebagai berikut :

“Terkadang pelayanan air bersih dari tahun lalu hingga tahun ini tidak tersalurkan ke pelanggan, pendistribusiannya salah waktu yaitu pendistribusiannya tengah malam. Jika saat musim kemarau dan akibat sambungan pipa, maka petugas dapat memfungsikan tengki milik Perumdam Air Minum Kab.TTU (Perumda Air Minum Kab.TTU) untuk melayani pelanggan, sehingga pelanggan dapat puas.”

Narasi senada juga disampaikan DS selaku pelanggan Perumda Air Minum Kab.TTU sebagai berikut:

Terkait pendistribusian air bersih yang dilakukan ini, pelayanan airnya kepada pelanggan disalurkan pada dini hari. Sehingga pelanggan yang daya

tampungnya kurang membuat masyarakat resah atau terganggu karena tidak bisa istirahat karena harus mendapatkan air bersih. "

Keluhan yang hadir dari masyarakat, tidak ditanggapi oleh Perumdam Air Minum Kab.TTU, melalui Severianus Kosat, S.E selaku Kepala Perumda Teknik Air Minum Kab.TTU menyampaikan bahwa masyarakat yang harus menerima air pada tengah malam adalah suatu kondisi di luar kemampuan perusahaan, mengingat keterbatasan air karena faktor kualitas lingkungan yang dimiliki dan jaringan pipa yang berdampak luas terhadap pendistribusian air yang tidak dapat dilakukan pada siang hari, Oleh karena itu, sebagian wilayah di Kabupaten Timor Tengah Utara harus mendapat giliran untuk menyalurkan. air di tengah malam. Hal ini sesuai dengan penuturan yang disampaikan oleh Severianus Kosat, S.E selaku Kepala Bidang Teknik Perumda Air Minum Kabupaten TTU sebagai berikut:

"Sumber airnya hanya satu, jaringan transmisi (aliran air dari sumber ke kota) juga satu, sedangkan waduknya banyak. Jadi, kalau mau masuk satu aliran, aliran yang lain harus ditutup. Penuh baru blok lagi. Jadi di bagi-bagi. Jadi bagi yang dapat jadwalnya malam itu ya karena itu. Kalau yang dapat malam itu, sasi, pasar baru dan BGR. Kalau di sasi pasti malam".

Dalam hasil wawancara yang dilakukan, pihak Perumda Air Minum Kab.TTU, bahwa kualitas air yang didapat oleh masyarakat, debit airnya tergantung pada setiap musimnya. Pada musim kemarau debit air yang sedikit berdampak pada kuantitas jumlah air yang dapat didistribusikan kepada masyarakat, sedangkan dalam kondisi musim hujan akibat banjir, maka kualitas air yang akan diterima menjadi keruh. Hal ini sesuai dengan penuturan yang disampaikan oleh Severianus Kosat, S.E selaku Kabag Teknik Perumda Air Minum Kab.TTU berikut ini:

"pada saat musim penghujan atau banjir kita akan sampaikan bahwa tidak ada pelayanan. Kita putus sementara. Jadwal misalnya hari senin, hari ini kita putus. Jangan sampai masyarakat data air keruh, itu antisipasi yang selama ini kami lakukan"

Putusan sementara distribusi air kepada masyarakat dikarenakan buruknya kualitas air yang diterima masyarakat diakibatkan karena pihak Perumda Air Minum Kab.TTU belum memiliki sistem IPA (Pengelolaan Air Bersih), Sehingga berdampak pada buruknya kualitas air yang harus diterima masyarakat. Hal ini sesuai dengan penuturan yang disampaikan disampaikan oleh Direktur Perumda Air Minum Kab.TTU, Bapak Salassa L Boy, S.E berikut:

"kalo kita dari sumber, langsung di distribusikan. Memang idealnya dari resiver penangkap harusnya kumpul dulu di bak pengolahan, setelah dipisahkan kotoran dan lain-lain baru ke bak distribusi. Nahh kita tidak punya itu (IPA)"

Masalah lainnya adalah masalah jarak pendistribusian yang terlalu jauh sekitar 50 Km dari pusat pelayanan hingga pada kota, pipa distribusi yang ada sudah berumur puluhan tahun dari awal Perumda Air Minum Kab.TTU dibangun yakni pada tahun 1988. Sehingga berdampak sering kali terjadinya kebocoran air bersih kepada pelanggan. Belum lagi jika terjadinya bencana seperti pada Tahun 2021 pendistribusian air bersih menjadi terganggu akibat badai saroja yang menyebabkan banyaknya sambungan pipa yang rusak atau putus sehingga Perumda Air Minum Kab.TTU yang berdampak pada Perumda Air Minum Kab.TTU harus menginformasikan kepada pelanggan bahwa penyaluran dan pelayanan air bersih kepada masyarakat akan terganggu. Suandi (2019), mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas atau kegiatan usaha yang dilakukan

seseorang atau kelompok orang melalui hubungan interaksi antara satu pihak ke pihak lain yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan untuk kepuasan penerima layanan. Informasi yang disampaikan oleh Perumda Air Minum Kab.TTU merupakan bentuk interaksi yang dibangun Perumda Air Minum Kab.TTU kepada pelanggan sebagai penerima layanan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik untuk menghindari adanya keluhan yang timbul dari pelanggan atau penerima layanan. Suandi (2019), bentuk kepedulian kepada konsumen atau masyarakat dengan menyajikan pelayanan sebaik mungkin agar terhindar dari keluhan konsumennya.

Tidak hanya itu, keterbatasan anggaran perusahaan juga berdampak pada kinerja pelayanan publik Perumda Air Minum Kab.TTU. Minimnya dukungan pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara juga menjadi faktor kualitas lingkungan lainnya, yang menjadi faktor penghambat optimalisasi kinerja Perumda Air Minum Kab.TTU. Padahal jelas dalam struktur organisasi Perumda Air Minum Kab.TTU, sebagai kepala daerah bupati Kabupaten Timor Tengah Utara merupakan pemilik dari Perumda Air Minum Kab.TTU, kepala daerah yang mewakili Pemerintah Daerah dalam kepemilikan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan pada Perumda Air Minum Tirta Cendana Kab.TTU. Hal ini tertuang dalam Struktur organisasi dan uraian tugas Perusahaan ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cendana Kabupaten Timor Tengah Utara.

Kondisi ini tentunya berdampak pada keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh Perumda Air Minum Kab.TTU, sehingga Perumda Air Minum Kab.TTU harus mampu mengoptimalkan anggaran yang dimiliki untuk menggerakkan roda perusahaan dalam upaya peningkatan pelayanan publik khususnya terkait pemenuhan air bersih bagi masyarakat Timor Tengah Utara. Padahal Kualitas Lingkungan menurut bitner adalah fasilitas yang dibutuhkan untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dan berpengaruh terhadap keyakinan, sikap, dan kinerja karyawan maupun pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2016). Dalam situasi seperti ini, Perumda Air Minum Kab.TTU berharap pemerintah memberikan perhatian bagi upaya peningkatan dan perluasan layanan kebutuhan air kepada masyarakat, mengingat air merupakan barang pokok yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat.

Kondisi ini akan terus berlangsung, selama pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara tidak memiliki komitmen memberikan upaya dalam mengoptimalkan pelayanan publik Perumda Air Minum Kab.TTU. Komitmen sendiri diartikan sebagai sikap atau perilaku yang ditampilkan seseorang terhadap organisasi dengan membuktikan loyalitas untuk mencapai visi, misi, nilai dan tujuan organisasi. Semakin tinggi nilai komitmen dari setiap individu, maka semakin baik pula pencapaian organisasi tersebut (Wibowo, 2020). Sejauh ini menurut penuturan Direktur Perumda Air Minum Kab.TTU minimnya komitmen pemerintah daerah dalam hal ini bupati Timor Tengah Utara sebagai pemilik menjadi hambatan tersendiri, yang berdampak pada mengharuskan perusahaan mengupayakan sendiri memaksimalkan anggaran yang terbatas demi peningkatan pelayanan publik. Berikut penuturannya:

“seharusnya ada, bantuannya biasanya berupa penyertaan modal tapi tergantung dengan kondisi keuangan daerah. Sampai hari ini belum ada. Tapi kami mandiri dari operasional, penerimaan rekening air”

Perumda Air Minum Kab.TTU terus menggalakkan upaya, salah satunya melalui pembuatan proposal kepada pemerintah daerah, memperluas cakupan pelayanan dengan mengusulkan pembangunan jaringan SPAM baru kepada pemerintah dengan

melampirkan pembangunan jaringan transmisi baru dengan melampiri dokumen kajian teknis peta kebutuhan jaringan beserta anggaran yang telah disesuaikan dengan kondisi terkini dan mempertimbangkan hasil evaluasi kinerja tahun 2021. penuturan yang disampaikan oleh Severianus Kosat, S.E selaku Kabag Teknik Perumda Air Minum Kab.TTU berikut ini:

“kita sudah usul untuk APBD itu kurang lebih 20 sekian milyar itupun dari sumber mutes ke jalan perbatasan napan, itu baru kita omong dari utara kalo dari selatan anggaran sudah beda lagi. Dari perumda sudah upaya berbagai cara pengajuan proposal dari daerah, provinsii maupun pusat. Hanya memang karena anggaran yang begitu besar. Hingga sampai sekarang belum terealisasi”

Namun demikian Perumda Air Minum Kab.TTU sendiri menyadari bahwa besarnya anggaran yang diajukan dan dibutuhkan juga berdampak pada belum disetujuinya anggaran yang diajukan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti bersama Drektur Perumda Air Minum Kab.TTU Bapak Salassa L. Boy, SE berikut ini:

“itu butuh puluhan miliar, infrastrukturnya puluhan miliar, habis itu dia akan berpengaruh ke tarif kalo kita mau bicara pengelolaan air. Karena operasional pengelolaan air itu butuh besar. Kalo misalnya dengan tarif yang sekarang tidak akan mampu menutupi biaya”

Melihat kondisi ini tentunya diperlukan upaya mandiri yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Kab.TTU, karena jika kondisi ini terus berlangsung akan berdampak pada mutu kualitas pelayanan yang mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Termasuk juga akan mempengaruhi kualitas interaksi dari penerima layanan. Hal ini dapat dilihat dalam kualitas interaksi masyarakat terkait kualitas pelayanan publik Perumda Air Minum Kab.TTU. Kualitas interaksi sendiri diartikan sebagai proses penyampaian jasa dalam pertemuan antara penyedia jasa dengan konsumen. Kualitas interaksi yang terjadi diawal proses pelayanan, Perumda Air Minum Kab.TTU ini sangat memperhatikan interaksi antara penerima layanan dan pemberi layanan. Hal ini dapat dilihat bahwa Perumda Air Minum Kab.TTU, terlihat dari adanya petugas jaga yang bertugas khusus di pintu masuk untuk memastikan bahwa penerima pelayanan dapat mengakses layanan secara cepat dan tepat. Kondisi ini tentu akan berdampak luas pada efektifitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena petugas jaga mampu mengarahkan masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan, selain itu dari obsevasi petugas jaga juga bersikap ramah sehingga mampu memberikan kesan pertama yang baik bagi seluruh penerima layanan Perumda Air Minum Kab.TTU. Namun demikian, Perumda Air Minum Kab.TTU belum mampu memanfaatkan media tekhnologi sebagai alat komunikasi memaksimalkan interaksi penyedia layanan dan penerima layanan, seperti misalnya media sosial Facebook dan Instagram yang dari observasi penulis, cukup lekat dengan masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara.

Perumda Air Minum Kab.TTU sejauh ini hanya memanfaatkan media komunikasi melalui Radio RPD Kabupaten Timor Tengah Utara untuk menyampaikan berbagai infomasi terkait dengan pelayanan Air bersih khususnya terkait dengan pendistribusian air di lingkup Kabupaten Timor Tengah Utara. Padahal, penggunaan media sosial yang beragam tentu akan lebih menguntungkan untuk menyebar luaskan infomasi yang diinginkan karena diharapkan mampu menjangkau lebih banyak stakeholder terkait. Selain itu, penggunaan media sosial yang dapat diakses secara gratis ini juga seharusnya mampu dimanfaatkan dengan baik sebagai bagian dari peningkatan kualitas interaksi dari Perumda Air Minum Kab.TTU kepada para pelanggan.

Penggunaan media sosial ini juga tentu akan lebih memudahkan masyarakat, sehingga mampu mengantisipasi lebih awal kondisi dan situasi terkait dengan pemenuhan air bersih dari Perumda Air Minum Kab.TTU. Hal ini sesuai dengan penuturan yang disampaikan oleh Severianus Kosat, S.E selaku Kabag Teknik Perumda Air Minum Kab.TTU berikut ini:

“biasanya kita ada penyampaian ke radio biasanya, pada saat musim penghujan atau banjir kita akan sampaikan bahwa tidak ada pelayanan. Kita putuskan sementara. Jadwal misalnya hari senin, hari ini kita putuskan. Jangan sampai masyarakat data air keruh, itu antisipasi yang selama ini kami lakukan”

Upaya memaksimalkan teknologi harus bisa dimanfaatkan dengan baik sehingga dapat terbangun interaksi yang lebih baik antara pengguna layanan dan pemberi layanan. Dengan perkembangan teknologi yang cepat adaptasi teknologi sangat diperlukan, karena akan memudahkan masyarakat untuk berinteraksi. Penggunaan teknologi yang terbatas ini, tentu akan menyulitkan masyarakat ketika membutuhkan layanan, untuk mengantisipasi hal tersebut, Perumda Air Minum Kab.TTU telah menyediakan telepon kantor yang dapat dihubungi, Walaupun telepon yang disediakan hanya dapat diakses pada hari kerja dan jam kerja yaitu pada hari senin hingga jumat pada pukul 08.00-15.00 WITA.

Ketersediaan telepon ini, juga merupakan upaya yang dilakukan Perumda Air Minum Kab.TTU untuk memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan serta mengakses layanan pada Perumda Air Minum Kab.TTU. Dalam penuturan yang disampaikan oleh Severianus Kosat, S.E selaku Kabag Teknik Perumda Air Minum Kab.TTU mengatakan bahwa Perumda Air Minum Kab.TTU terus menggalakkan berbagai upaya untuk dapat merespon cepat setiap keluhan pelanggan, salah satunya terkait kebocoran pipa. Dalam beberapa kasus yang dapat diselesaikan dengan cepat, Perumda Air Minum Kab.TTU berkomitmen untuk dapat menyelesaikan keluhan sesegera mungkin. Namun tentunya, Perumda Air Minum Kab.TTU juga sering kali membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan berbagai kasus-kasus yang kompleks.

Kondisi-kondisi yang telah dijabarkan, tentu akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Air Minum Kab.TTU. Menurut Suandi, (2019), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Harbani Pasolong dalam (Suandi, 2019), menyatakan bahwa “semakin baik suatu pemerintahan dalam memberikan pelayanan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”.

Hal ini merupakan bagian dari evaluasi Perumda Air Minum Kab.TTU dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Kinerja pelayanan publik sendiri sangat erat kaitannya dengan kualitas hasil, Kualitas hasil sendiri diartikan sebagai evaluasi yang dilakukan konsumen terhadap hasil dari aktivitas layanan jasa yang diterimanya, termasuk ketepatan waktu dalam pelayanan jasa. Dalam Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan publik, ukuran keberhasilan suatu penyelenggaraan pelayanan dapat ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan tersebut memperoleh pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkannya. Oleh karenanya, Perumda Air Minum Kab.TTU berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Selain terkait dengan keluhan-keluhan pelanggan. Pelayanan yang cepat dan tepat ini juga diberikan kepada pelanggan baru yang hendak memasang atau sering kali disebut sambungan rumah. Pada dasarnya mekanisme sambungan rumah dilakukan melalui 3 (tiga) tahapan, Pertama: Pelanggan harus mengisi formulir permohonan terkait pengajuan baru, Kedua: Tim dari akan melakukan Survei lokasi terkait dengan kemampuan Perumda Air Minum Kab.TTU untuk dilakukannya proses pemasangan baru, hal ini sangat erat kaitannya dengan kondisi demografi lokasi pemohon, pada tahap ini juga telah diperhitungkan biaya-biaya yang diperlukan bagi pelanggan untuk pengajuan pemasangan baru, setiap pelanggan akan dikenakan biaya sebesar Rp.836.000.’ untuk pemasangan instalasi khusus dari Perumda Air Minum Kab.TTU sementara bahan-bahan lain, seperti pipa diberikan keleluasan kepada pelanggan untuk menyediakan sendiri, hal ini bertujuan untuk meminimalisir besarnya biaya yang dipatok oleh Perumda Air Minum Kab.TTU bagi masyarakat yang akan melakukan sambungan baru. Tahap Ketiga; yaitu proses pemasangan baru. Lebih jelas juga dalam penuturan Regina F S Sola, S.E selaku Kabag Umum dan Keuangan, Perumda Air Minum Kab.TTU berikut ini:

“kalo masyarakat berminat pasang, biasanya terlebih dahulu masyarakat melakukan permohonan terlebih dahulu ke kami (perumda), nanti setelahnya baru dari tim kami yang melakukan survei nanti disurvei ketika di survei ada yang layak dan tidak layak dipasang. Jadi kalo ceritanya tidak layak kemungkinan air tekanan tidak bisa sampai ke pelanggan atau jarak desa terjalalu jauh dari pipa distribusi. Nah kalo layak, berarti seluruh unsur-unsur teknis dipenuhi. Katakan layak dipasang. Biasanya kami konfirmasi ke pelanggan. Sudah sudah layak dipasang. Survei dan biaya RAB (Rancangan Anggaran Biaya) sekian. Biasanya untuk RAB tergantung biaya kebutuhan bahan. Cuma makin kesini, kami mengingat kemampuan daya bayar pelanggan. Jadi kami rampingkan RAB yang dulunya 1,8 kami agak sedikit skip beberapa bahan seperti pipa yang harganya cukup mahal. Nah semisalnya disediakan oleh kami. Masuk dalam perhitungan kami otomatis masuk dalam keuntungan kami jadi kami sarankan pelanggan yang membeli sendiri tapi kamu rekomendasikan standar sni, dengan medium tertentu. Akhirnya dapatlah RABnya 863 Ribu. Itu meter sama administrasi saja. Setelah pelanggan tau nominalnya pelanggan bisa datang langsung ke kantor lakukan pembayaran resminya terpusat. Habis itu baru dijadwalkan pemasangan ke rumah pelanggan.

Perumda Air Minum Kab.TTU berupaya agar pemasangan baru bagi masyarakat dilakukan secara cepat, tepat dan transparan. Hingga tak jarang Perumda Air Minum Kab.TTU harus bekerja ekstra bagi seluruh permohonan sambungan rumah, sehingga dapat dikerjakan sesegera mungkin. Tak heran, kondisi ini berdampak pada peningkatan jumlah pelanggan setiap tahunnya, data terakhir pada tahun 2021 adanya penambahan jumlah pelanggan sebanyak 175 sambungan baru dengan total keseluruhan pelanggan sebanyak 4.484 Pelanggan, hingga pada 2022 Perumda Air Minum Kab.TTU menargetkan terjadinya penambahan jumlah pelanggan baru sebanyak 200 sambungan rumah. Kondisi ini tidak terlepas dari Perumda Air Minum Kab.TTU merupakan perusahaan monopoli dan penyedia bahan primer yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat.

SIMPULAN

Kinerja pelayanan publik perusahaan daerah air Minum Kab.TTU sangat dipengaruhi oleh Kualitas Lingkungan yang dimiliki oleh Kabupaten Timor Tengah Utara. Kondisi kualitas lingkungan yang berhubungan dengan demografi berdampak buruk pada kontinuitas air yang mampu di distribusikan dan menimbulkan berbagai keluhan dari masyarakat. Berbagai keluhan yang timbul diperbaiki melalui pola kualitas interaksi yang diterapkan, dengan memperbaiki pola interaksi melalui komitmen Perumda Air Minum Kab.TTU agar pemasangan baru bagi masyarakat dilakukan secara cepat, tepat dan transparan. Namun dilain sisi, Perumda Air Minum Kab.TTU terus menggalakan upaya untuk meningkatkan kualitas hasil layanan melalui peningkatan jumlah pelanggan hal ini terbukti dengan terus meningkatnya jumlah pelanggan Perumda Air Minum Kab.TTU setiap tahunnya walaupun Perumda Air Minum Kab.TTU merupakan perusahaan monopoli dan penyedia bahan primer yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.33487/Edumaspul.V6i1.3394>
- Alfin, A. (2021). Analisis Strategi Umkm Dalam Menghadapi Krisis Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(8), Article 8. <https://doi.org/10.47492/Jip.V1i8.280>
- Alwasilah, C. (2008). *Pokoknya Kualitatif*. Dunia Pustaka Jaya.
- Amsikan, G. (2022, Februari 15). *Pdam Macet, Warga Rogoh Kocek Adakan Air Bersih—Victory News Ttu*. Pdam Macet, Warga Rogoh Kocek Adakan Air Bersih - Victory News Ttu. <https://ttu.victorynews.id/ttu/pr-3442687188/pdam-macet-warga-rogoh-kocek-adakan-air-bersih>
- Anggita, M. O. (2019). Analisis Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Segah Kabupaten Berau. *Cam Journal : Change Agent For Management Journal*, 3(2).
- Anggraini, T., & Wula, H. V. M. (2023). Formality Analysis Of Bureaucracy Performance In Drought Management Effort In North Timor District. *Mimbar : Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 44–52. <https://doi.org/10.29313/Mimbar.V39i1.2069>
- Badan Pusat Statistik. (2020, Februari). Tingkat Pengangguran Terbuka (Tpt) Sebesar 4,99 Persen Badan Pusat Statistic. *Bps.Go.Id*.
- Bukifan, R. (2021). *Akuntabilitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cendana Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Pelanggan Di Kelurahan Kefamaenanu Selatan*.
- Cecep, H., Subakti, H., Nurtanto, M., Purba, S., Hasan, M., Sakirman, R., Mulyadi, D., Muntu, D. L., Kato, I., & Karwanto, K. (2021). *Manajemen Supervisi Pendidikan*. Yayasan Kita Menulis.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Sage.
- Gunardi, C. G., & Erdiansyah, R. (2019). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Prologia*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.24912/Pr.V3i2.6387>

- Hisan, K., Zikriani, Z., & Hamid, A. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pos Langsa. *Niagawan*, 10(3), Article 3. <https://doi.org/10.24114/Niaga.V10i3.25667>
- Ismaulidina, I., Hasibuan, E. J., & Hidayat, T. W. H. W. (2020). Strategi Komunikasi Public Relation Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji Dan Umroh. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (Jipikom)*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.31289/Jipikom.V2i1.175>
- Lestari, R. I., Ramadhani, R., Sherawali, S., & Yudha, A. T. R. C. (2021). Air Dan Dampak Kelangkaannya Bagi Perekonomian Masyarakat Urban: Studi Pustaka Pulau Jawa. *Oeconomicus Journal Of Economics*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.15642/Oje.2021.6.1.38-48>
- Lexy J. Moleong. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Rosdakarya.
- McNabb, D. E. (2002). *Research Methods In Public Administration And Nonprofit Management: Quantitative And Qualitative Approaches*. New York: Me Sharpe. Inc.
- Nelpion, P., Savitri, E., Dianto, V., & Hasan, M. A. (2023). Pengaruh Implementasi Prinsip-Prinsip Tata Kelola Terhadap Laporan Keuangan Bumdes Di Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 7(1), Article 1.
- Paturu, R. O., & Yulianingrum, A. V. (2023). Urgensi Pengembangan Kebijakan Energi Baru Dan Terbarukan Dalam Rangka Ketahanan Energi Nasional. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Sosial*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.58540/Jipsi.V2i2.376>
- Perkim.Id. (2021). *Profil Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Timor Tengah Utara*.
- Purba, D. S., Tarigan, V., & Tarigan, W. J. (2021). Analisis Kinerja Pdam Di Sumatera Utara Ditinjau Dari Aspek Keuangan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 17(2), 200–218.
- Rakhmat, J. (2002). *Metode Penelitian Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Rukin. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakad Media Publishing.
- Ruslan, R., & Rosady Ruslan Sh, M. M. (2018). *Metode Penelitian Public Relation Dan Komunikasi*. Rajawali Press.
- Safitri, R. H., Nurullah, A., & Burhanuddin, B. (2017). Analisis Laporan Arus Kas Sebagai Dasar Pengukuran Kinerja Keuangan Rumah Sakit Umum Daerah (Studi Kasus Pada Rsud Di Sumatera Selatan). *Jurnal Akuntansi*, 5(2), 125–135.
- Sari, I. N., Lestari, L. P., Kusuma, D. W., Mafulah, S., Brata, D. P. N., Karwanto, Supriyono, Iffah, J. D. N., Widiatsih, A., Utomo, E. S., Maghfur, I., Sofiyana, M. S., & Sulistiana, D. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Unisma Press.
- Setiawan, P., & Anggraeni, E. Y. (2019). Prorotype Sistem Penyiraman Tanaman Otomatis Terjadwal Dan Berbasis Sensor Kelembapan Tanah. *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya*, 1(0), Article 0.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan*, 1(2), 15.
- Sugiyono, A. G. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif Bandung*: Cv. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality Dan Satisfaction. *Yogyakarta: Andi Offset*.

- Ttukab.Go.Id. (2021). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2016-2021. Pemerintah Daerah Timor Tengah Utara Tahun 2016.*
- Utami, C. W. (2006). *Manajemen Ritel (Strategi Dan Implementasi Ritel Modern).* Salemba Empat.
- Wibowo. (2020). *Manajemen Kinerja.* Rajawali Press.
- Yusuf, Y., & Bahri, S. (2023). Corporate Social Responsibility Indonesia Malpraktek? Tarik Menarik Persemendaan “Sinterklasm-Philantropic” Vs “Triple-P Triangulation”: Suatu Paradigma Baru Filosofi “Quadruple-P.” *Prosiding Konferensi Nasional Sosiologi (Pkns), 1(2),* Article 2.
- Zakariah, M. A., Afriani, V., & Zakariah, K. M. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research And Development (R N D).* Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.