Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif
Volume. 4, Nomor 2, April 2026
e-ISSN: 2964-1241, p-ISSN: 2964-1632, Hal. 294-306
DOI: https://doi.org/10.59024/jumek.v4i2.728
Tersedia: https://ukitoraja.id/inex.php/jumek

Manajemen Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Komodo dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai

Fidelia Angelista Azarinenjo[1*], Melkisedek Noh Bernabas Cervesius Neolaka[2], Jim Briand Kolianan[3]
[1-3]Universitas Nusa Cendana, Indonesia
Email: fideliaangelistaazarinenjo@gmail.com[1], melkisedek.neolaka@staf.undana.ac.id[2], jim.kolianan@staf.undana.ac.id[3]
**Penulis Korespondensi: fideliaangelistaazarinenjo@gmail.com*

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of management functions in clean water provision at PERUMDA Air Minum Tirta Komodo in Langke Rembong District, Manggarai Regency. The research employed a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through interviews, observations, and documentation and were analyzed using an interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that PERUMDA Air Minum Tirta Komodo has implemented George R. Terry's management functions, namely planning, organizing, actuating, and controlling. In the planning function, the company conducted mapping of vulnerable distribution areas, formulated water distribution strategies, and managed customer complaint services. In the organizing function, task allocation and coordination among organizational units were carried out according to the established organizational structure. The actuating function was reflected through employee direction, rotational water distribution, water tanker services, and customer complaint handling. Meanwhile, the controlling function was implemented through field supervision and periodic evaluations of service quality. However, several challenges remain, including limited service communication, inadequate verification of customer reports, slow responses to service disruptions, and the need to strengthen follow-up actions on supervisory findings. Therefore, improving management effectiveness is essential to achieve more sustainable and higher-quality clean water services.*

Keywords: *Clean Water; Langke Rembong District; Management Functions; Public Service; Tirta Komodo Regional Water Utility.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan fungsi manajemen dalam penyediaan air bersih pada PERUMDA Air Minum Tirta Komodo di Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PERUMDA Air Minum Tirta Komodo telah menerapkan fungsi manajemen George R. Terry yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Pada aspek perencanaan, perusahaan telah melakukan pemetaan wilayah rawan gangguan distribusi, penyusunan strategi distribusi, serta pengelolaan layanan pengaduan pelanggan. Pada aspek pengorganisasian, pembagian tugas dan koordinasi antarunit kerja telah berjalan sesuai struktur organisasi. Fungsi penggerakan diwujudkan melalui pengarahan pegawai, distribusi air bergilir, penyediaan mobil tangki, dan pelayanan pengaduan. Sementara itu, fungsi pengawasan dilakukan melalui pemantauan lapangan dan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan komunikasi pelayanan, verifikasi laporan pelanggan yang belum optimal, lambatnya respons penanganan gangguan, dan perlunya penguatan tindak lanjut hasil pengawasan. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas manajemen diperlukan untuk mewujudkan pelayanan air bersih yang lebih berkualitas dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Air Bersih; Fungsi Manajemen; Kecamatan Langke Rembong; Pelayanan Publik; PERUMDA Air Minum Tirta Komodo.

1. LATAR BELAKANG

Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang menentukan kualitas hidup masyarakat serta menjadi bagian dari hak dasar warga negara yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Ketersediaan air yang aman, cukup, dan berkelanjutan berkontribusi terhadap kesehatan,

Naskah Masuk: 28 Februari 2026; Revisi: 27 Maret 2026; Diterima: 28 April 2026; Terbit: 30 April 2026

kesejahteraan, dan produktivitas masyarakat (Mubarok & Firmansyah, 2024). Oleh karena itu, penyediaan air bersih tidak hanya dipandang sebagai layanan publik, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam menjamin pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Sejalan dengan prinsip desentralisasi, penyelenggaraan pelayanan air minum menjadi kewenangan pemerintah daerah yang dilaksanakan melalui Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) atau Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) sebagai penyedia layanan publik (Ainiyyah, 2022).

Di Kabupaten Manggarai, penyediaan air bersih dilaksanakan oleh Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Komodo yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Nomor 4 Tahun 2019. Selain menjalankan fungsi pelayanan publik, PERUMDA juga memiliki tanggung jawab mendukung pendapatan daerah melalui pengelolaan layanan air minum yang efektif dan berkelanjutan (Rustam et al., 2021). Hingga tahun 2025, PERUMDA Air Minum Tirta Komodo melayani 10 kecamatan dengan jumlah pelanggan mencapai 17.365 pelanggan, di mana Kecamatan Langke Rembong merupakan wilayah pelayanan terbesar dengan 16.518 pelanggan aktif. Tingginya jumlah pelanggan tersebut menunjukkan besarnya tanggung jawab pelayanan yang harus dikelola perusahaan dalam menjamin kontinuitas distribusi air bersih.

Secara operasional, PERUMDA Air Minum Tirta Komodo mengelola 11 sumber mata air dengan kapasitas produksi sebesar 198,5 liter per detik dan kapasitas distribusi sebesar 191,5 liter per detik. Meskipun kapasitas tersebut relatif besar, kebutuhan air masyarakat terus meningkat seiring pertumbuhan jumlah pelanggan dan aktivitas ekonomi masyarakat. Kondisi ini menuntut kemampuan manajerial yang efektif dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan agar distribusi air dapat berjalan secara optimal (Runtunuwu & Tanjung, 2023). Namun, data empiris menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya belum sepenuhnya diikuti oleh kualitas pelayanan yang memadai.

Berbagai keluhan masyarakat menunjukkan masih terjadinya gangguan distribusi air di Kecamatan Langke Rembong. Laporan masyarakat yang dimuat media lokal maupun media sosial PERUMDA memperlihatkan adanya permasalahan berupa aliran air yang tidak lancar, keterlambatan penanganan gangguan, ketidakpastian jadwal distribusi, hingga tidak mengalirnya air selama beberapa hari. Keluhan pelanggan di Kelurahan Pitak, Tenda, Watu, Compang Tuke, dan beberapa wilayah lainnya menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat belum sepenuhnya sesuai dengan jadwal distribusi yang telah ditetapkan perusahaan. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang direncanakan dengan realisasi pelayanan di lapangan. Keluhan pelanggan merupakan

indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik sekaligus menjadi dasar evaluasi kinerja organisasi penyedia layanan (Anggraini, 2020; Putu et al., 2025).

Permasalahan distribusi air bersih tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis jaringan dan ketersediaan sumber air, tetapi juga mencerminkan pentingnya fungsi manajemen dalam organisasi pelayanan publik. George R. Terry menjelaskan bahwa efektivitas organisasi sangat ditentukan oleh keberhasilan pelaksanaan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) (Dakhi, 2016; Rifaldi & Aslami, 2023). Dalam konteks pelayanan air bersih, perencanaan diperlukan untuk mengantisipasi keterbatasan sumber air dan peningkatan kebutuhan pelanggan, pengorganisasian diperlukan untuk menjamin koordinasi antarunit kerja, pengarahan berfungsi memastikan pelaksanaan tugas pelayanan secara optimal, sedangkan pengawasan diperlukan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan penanganan keluhan masyarakat (Hasnida, 2024; Kholiq et al., 2023).

Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kualitas pelayanan distribusi air bersih dan kepuasan pelanggan. Hartono et al. (2021) menemukan bahwa pelayanan distribusi air bersih telah didukung oleh sarana dan teknologi pelayanan, namun masih menghadapi berbagai keluhan pelanggan yang memerlukan perbaikan berkelanjutan. Penelitian Aprianti et al. (2024) juga menunjukkan bahwa responsivitas perusahaan air minum daerah menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meskipun demikian, kajian yang secara khusus menganalisis fungsi manajemen dalam penyediaan air bersih pada PERUMDA Air Minum Tirta Komodo, khususnya di Kecamatan Langke Rembong, masih relatif terbatas. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu diisi melalui analisis mengenai bagaimana fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan diterapkan dalam penyediaan air bersih. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan fungsi manajemen pada PERUMDA Air Minum Tirta Komodo dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai. Kajian ini penting untuk memberikan gambaran mengenai efektivitas pengelolaan pelayanan air bersih sekaligus menghasilkan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor air minum daerah.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen dan Fungsi Manajemen

Manajemen merupakan proses pemanfaatan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam perspektif George R. Terry, manajemen terdiri atas empat fungsi utama yang dikenal dengan konsep POAC (*Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling*), yang menjadi dasar dalam mengelola aktivitas organisasi secara sistematis (Rifaldi & Aslami, 2023). Fungsi perencanaan berperan dalam menetapkan tujuan dan strategi organisasi, pengorganisasian berkaitan dengan pembagian tugas dan kewenangan, pengarahan berfungsi menggerakkan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas, sedangkan pengawasan dilakukan untuk memastikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan (Hasnida, 2024; Dakhi, 2016).

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik merupakan proses pengelolaan pelayanan yang dilakukan melalui fungsi-fungsi manajemen guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan responsif. Keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sumber daya, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi harapan masyarakat (Pangkey & Rantung, 2015). Dalam konteks pelayanan air bersih, kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan organisasi dalam menjamin kontinuitas distribusi, merespons keluhan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada seluruh pengguna layanan (Andayana, 2020).

Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA)

Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) merupakan salah satu bentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang didirikan untuk menyelenggarakan kemanfaatan umum sekaligus mendukung pendapatan daerah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017, PERUMDA memiliki fungsi menyediakan barang dan/atau jasa yang berkualitas bagi masyarakat sesuai karakteristik dan kebutuhan daerah (Ainiyyah, 2022). Dalam sektor pelayanan air minum, PERUMDA berperan sebagai penyedia layanan publik yang bertanggung jawab menjamin ketersediaan air bersih yang memenuhi standar kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan (Aprianti et al., 2024).

Penyediaan Air Bersih

Penyediaan air bersih merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan sumber daya air yang meliputi pengambilan, pengolahan, transmisi, dan distribusi kepada masyarakat. Keberhasilan penyediaan air bersih ditentukan oleh kemampuan penyelenggara layanan dalam menjaga kualitas air, kontinuitas distribusi, serta kecukupan pasokan sesuai kebutuhan pelanggan

(Gaiffe et al., 2023). Selain aspek teknis, kualitas pelayanan air bersih juga dipengaruhi oleh efektivitas pengelolaan organisasi dalam merencanakan kebutuhan air, mengelola jaringan distribusi, menangani gangguan pelayanan, dan melakukan evaluasi terhadap keluhan pelanggan (Tiedmann et al., 2024).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memahami secara mendalam penerapan fungsi manajemen pada PERUMDA Air Minum Tirta Komodo dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pemaknaan para informan terhadap proses penyediaan air bersih yang berlangsung di lapangan (Moleng, 2022).

Penelitian dilaksanakan pada PERUMDA Air Minum Tirta Komodo Kabupaten Manggarai. Fokus penelitian mengacu pada teori manajemen George R. Terry yang meliputi empat fungsi manajemen, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) dalam penyediaan air bersih. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pemahaman informan terhadap pengelolaan pelayanan air bersih. Informan terdiri atas unsur manajemen PERUMDA, teknisi lapangan, petugas pelayanan pelanggan, dan masyarakat pengguna layanan.

Data penelitian bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi PERUMDA, laporan perusahaan, serta berbagai literatur yang relevan dengan manajemen pelayanan publik dan penyediaan air bersih. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara semi-terstruktur, dan studi dokumentasi untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai pengelolaan pelayanan air bersih.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman & Saldana (2018) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, teknik pengumpulan data, dan waktu pengamatan yang berbeda sehingga kredibilitas hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan (Nurdewi, 2022).

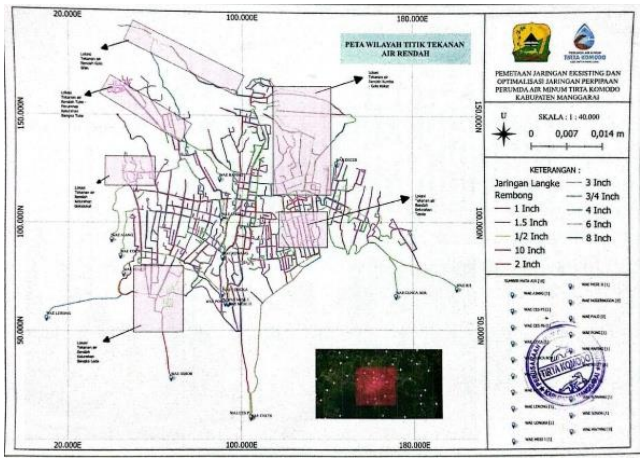
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Fungsi Manajemen dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Langke Rembong

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen penyediaan air bersih pada PERUMDA Air Minum Tirta Komodo dilaksanakan melalui empat fungsi manajemen George R. Terry, yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Implementasi keempat fungsi tersebut menjadi instrumen utama perusahaan dalam menjaga keberlanjutan distribusi air bersih, terutama ketika terjadi penurunan debit sumber air yang berdampak pada kontinuitas pelayanan kepada pelanggan.

***Planning* (Perencanaan)**

Fungsi perencanaan diwujudkan melalui pemetaan jaringan distribusi berbasis Sistem Informasi Geografis (GIS) yang mencakup seluruh wilayah Kecamatan Langke Rembong. Pemetaan ini digunakan untuk mengidentifikasi wilayah yang memiliki tekanan air rendah dan berpotensi mengalami gangguan distribusi ketika debit sumber air menurun. Berdasarkan hasil pemetaan tersebut, perusahaan menetapkan beberapa wilayah sebagai zona merah, yaitu Golo Bilas, Tuke Perumnas, Kumba Golo Rokat, Kelurahan Tenda, Bangka Leda, dan Golodukal. Penetapan zona merah menjadi dasar dalam menentukan prioritas penanganan dan strategi distribusi air secara lebih terarah.



Gambar 1. Peta Wilayah Titik Tekanan Air Rendah.

Sumber: Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Komodo 2026.

Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, PERUMDA Air Minum Tirta Komodo menyusun strategi jangka pendek dan jangka panjang. Strategi jangka pendek dilakukan melalui sistem distribusi bergilir berdasarkan zonasi serta penyediaan layanan mobil tangki gratis pada wilayah yang mengalami kekurangan pasokan air. Sementara itu, strategi jangka panjang dilakukan melalui pencarian sumber air baku baru dan program konservasi sumber

daya air melalui penanaman 1.000 pohon di sekitar kawasan mata air. Strategi ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah operasional jangka pendek, tetapi juga memperhatikan keberlanjutan sumber daya air sebagai fondasi pelayanan di masa mendatang. Temuan tersebut menunjukkan kesesuaian dengan konsep planning George R. Terry yang menekankan pentingnya pengumpulan fakta, penyusunan asumsi masa depan, dan penetapan tindakan untuk mencapai tujuan organisasi. Perencanaan berbasis pemetaan wilayah memungkinkan perusahaan mengantisipasi gangguan distribusi sebelum terjadi dan menentukan langkah penanganan yang lebih efektif.

Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa efektivitas perencanaan belum sepenuhnya optimal. Sebagian pelanggan mengaku tidak mengetahui status wilayahnya sebagai zona merah dan tidak memperoleh informasi yang memadai terkait jadwal pengaliran air. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara perencanaan teknis dan komunikasi pelayanan kepada masyarakat. Dalam perspektif manajemen pelayanan publik, keberhasilan perencanaan tidak hanya ditentukan oleh kualitas strategi yang disusun, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengomunikasikan hasil perencanaan tersebut kepada pengguna layanan. Temuan ini memperluas hasil penelitian Irnani (2016) yang menyatakan bahwa perencanaan berperan penting dalam menjaga kontinuitas pelayanan air bersih. Jika penelitian sebelumnya lebih menekankan aspek teknis distribusi, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi publik merupakan komponen strategis yang menentukan efektivitas implementasi perencanaan pelayanan.

Perencanaan juga terlihat dalam sistem penanganan keluhan pelanggan. PERUMDA Air Minum Tirta Komodo telah menetapkan tujuan pelayanan berupa peningkatan kepuasan pelanggan, pembangunan kepercayaan masyarakat, dan peningkatan citra perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan menyediakan layanan pengaduan selama 24 jam melalui berbagai saluran, seperti telepon, WhatsApp, Instagram, Facebook, loket pelayanan, dan petugas lapangan. Selain itu, perusahaan menerapkan sistem prioritas berdasarkan tingkat kerusakan dan jumlah pelanggan yang terdampak. Gangguan berskala besar, seperti kebocoran pipa induk, diprioritaskan karena berdampak pada distribusi air dalam cakupan yang lebih luas.

Namun demikian, masih ditemukan keluhan masyarakat terkait lambatnya tindak lanjut terhadap laporan yang telah disampaikan. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan pelayanan telah berjalan baik pada tahap penerimaan laporan, tetapi belum sepenuhnya didukung oleh kesiapan operasional dalam tahap tindak lanjut. Dengan demikian, keberhasilan fungsi perencanaan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sarana pelayanan, tetapi juga oleh sinkronisasi antara perencanaan pelayanan dan kapasitas pelaksana di lapangan.

Organizing (Pengorganisasian)

Fungsi pengorganisasian diwujudkan melalui pembagian tugas yang jelas antara Bagian Teknik dan Bagian Pelayanan Pelanggan sebagaimana diatur dalam struktur organisasi perusahaan. Bagian Teknik bertanggung jawab terhadap pengelolaan sumber air, pemetaan jaringan distribusi, instalasi perpipaan, serta pemeliharaan dan perbaikan jaringan. Sementara itu, Bagian Pelayanan Pelanggan bertanggung jawab terhadap administrasi pelanggan, pembayaran rekening, penerimaan pengaduan, serta penyampaian laporan kepada Bagian Teknik untuk ditindaklanjuti. Pembagian tugas tersebut mencerminkan penerapan prinsip spesialisasi kerja yang memungkinkan setiap unit fokus pada fungsi masing-masing. Koordinasi antarbagian dilakukan melalui komunikasi langsung, telepon, grup WhatsApp internal, dan disposisi laporan pengaduan pelanggan. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa organisasi telah membangun hubungan kerja yang mendukung kelancaran pelayanan air bersih.

Meskipun struktur organisasi telah tersusun dengan baik, penelitian menemukan adanya kendala koordinasi berupa kesalahan verifikasi laporan pelanggan. Beberapa laporan yang sebenarnya berada di luar tanggung jawab perusahaan tetap diteruskan sebagai pengaduan resmi kepada Bagian Teknik. Kondisi ini meningkatkan beban kerja teknisi dan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kecepatan pelayanan perusahaan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pengorganisasian tidak hanya ditentukan oleh pembagian tugas formal, tetapi juga oleh kesamaan pemahaman operasional dan ketepatan administrasi antarunit kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Irnani (2016) yang menemukan bahwa koordinasi internal menjadi faktor penting dalam pelayanan perusahaan air minum. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menunjukkan bahwa hambatan pengorganisasian tidak hanya berasal dari komunikasi internal, tetapi juga dari perbedaan persepsi mengenai batas tanggung jawab pelayanan antarbagian.

Actuating (Penggerakan)

Fungsi penggerakan terlihat melalui upaya pimpinan dalam mengarahkan dan mengoordinasikan pegawai melalui apel pagi, apel sore, briefing, rapat koordinasi, evaluasi kerja, dan pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi internal. Mekanisme tersebut digunakan untuk memastikan bahwa strategi distribusi air dan pelayanan pelanggan dapat dilaksanakan secara efektif. Dalam kondisi normal, distribusi air berlangsung sekitar 22 jam per hari. Namun, ketika debit sumber air menurun, perusahaan menerapkan sistem distribusi bergilir berdasarkan zonasi untuk menjaga pemerataan pasokan. Selain itu, perusahaan mengoperasikan dua unit mobil tangki sebagai solusi sementara bagi wilayah yang mengalami gangguan distribusi maupun wilayah yang belum terjangkau jaringan perpipaan.

Gambar 2. Mobil Tangki PERUMDA Air Minum Tirta Komodo.

Sumber: Hasil Dokumentasi Peneliti (2026).

Selain strategi jangka pendek, perusahaan juga mengembangkan strategi jangka panjang berupa pencarian sumber air baku baru dan pelaksanaan program penanaman 1.000 pohon sejak tahun 2021.

Gambar 3. Kegiatan Penanaman 1.000 Pohon.

Sumber: Hasil Dokumentasi Peneliti (2026).

Program tersebut menunjukkan bahwa fungsi penggerakan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah operasional saat ini, tetapi juga pada upaya menjaga keberlanjutan sumber daya air melalui kolaborasi dengan masyarakat, pelajar, mahasiswa, media, dan aparat pemerintah. Pada aspek kualitas air, perusahaan melakukan pengujian internal menggunakan dua alat portabel dan pengujian eksternal melalui kerja sama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Manggarai. Namun demikian, pengujian internal baru mampu mencakup 4 dari 19 parameter kualitas air yang dipersyaratkan dalam Permenkes Nomor 2 Tahun 2023. Keterbatasan tersebut menyebabkan pengawasan kualitas air masih bergantung pada pihak eksternal. Meskipun hasil penilaian kinerja tahun 2023 dan 2024 menunjukkan bahwa kualitas air memenuhi standar air bersih, beberapa pelanggan masih melaporkan kondisi air yang keruh dan mengandung endapan lumpur. Temuan ini menunjukkan bahwa fungsi penggerakan telah berjalan baik dalam aspek koordinasi dan pelaksanaan pelayanan, tetapi masih memerlukan penguatan kapasitas laboratorium dan peningkatan kualitas distribusi agar pelayanan yang diberikan lebih konsisten.

Controlling (Pengawasan)

Fungsi pengawasan dilakukan melalui sistem pengawasan berjenjang yang melibatkan Direktur, Satuan Pengawas Internal (SPI), kepala bagian, dan kepala subbagian. Pengawasan dilakukan melalui inspeksi lapangan, pemanfaatan media digital, serta evaluasi rutin terhadap pekerjaan teknis dan pelayanan pelanggan. Jika ditemukan penyimpangan, perusahaan menerapkan tindakan korektif berupa teguran lisan, surat peringatan, hingga sanksi administratif sesuai tingkat pelanggaran.

Selain pengawasan terhadap petugas lapangan, perusahaan juga melaksanakan evaluasi keluhan pelanggan secara harian, mingguan, dan bulanan. Data pengaduan digunakan sebagai alat kontrol untuk mengukur kualitas distribusi air dan mengidentifikasi permasalahan yang paling dominan, seperti air tidak mengalir, tekanan air rendah, dan kebocoran pipa.

Gambar 4. Evaluasi Bulanan Keluhan Pelanggan.

Sumber: Dokumentasi PERUMDA Air Minum Tirta Komodo (2025).

Temuan ini menunjukkan bahwa pengawasan telah menjadi bagian integral dalam proses manajemen pelayanan. Praktik tersebut sejalan dengan konsep controlling George R. Terry yang menekankan pentingnya kegiatan pengukuran, evaluasi, dan tindakan korektif untuk memastikan pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan tujuan organisasi. Namun demikian, efektivitas pengawasan masih sangat bergantung pada konsistensi tindak lanjut terhadap hasil evaluasi sehingga permasalahan yang sama tidak terus berulang.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa PERUMDA Air Minum Tirta Komodo telah menerapkan fungsi manajemen POAC secara sistematis dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Langke Rembong. Akan tetapi, efektivitas manajemen masih menghadapi beberapa kendala, yaitu terbatasnya komunikasi publik terkait distribusi air, ketidaksesuaian verifikasi laporan pelanggan, keterbatasan fasilitas laboratorium dalam pengujian kualitas air, dan lambatnya respons terhadap sebagian pengaduan masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan penyediaan air bersih tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis distribusi dan ketersediaan sumber daya air, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi organisasi,

koordinasi antarunit kerja, kapasitas pengawasan kualitas air, dan kecepatan respons pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, penguatan aspek manajerial menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih yang berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PERUMDA Air Minum Tirta Komodo Kabupaten Manggarai telah menerapkan seluruh fungsi manajemen George R. Terry yang meliputi *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Langke Rembong. Fungsi perencanaan telah diwujudkan melalui pemetaan wilayah rawan gangguan, penyusunan strategi distribusi, dan sistem pelayanan pengaduan pelanggan. Fungsi pengorganisasian terlihat dari pembagian tugas yang jelas serta koordinasi antarunit kerja. Fungsi penggerakan dilaksanakan melalui pengarahan, koordinasi operasional, distribusi air bergilir, dan pelayanan pengaduan, sedangkan fungsi pengawasan dilakukan melalui pemantauan lapangan dan evaluasi berkala terhadap pelayanan. Meskipun demikian, efektivitas pelaksanaan fungsi manajemen tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan kendala berupa keterbatasan komunikasi pelayanan kepada masyarakat, lemahnya verifikasi laporan pelanggan, lambatnya respons penanganan gangguan, serta perlunya penguatan tindak lanjut hasil pengawasan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan air bersih tidak hanya bergantung pada aspek teknis distribusi, tetapi juga pada efektivitas pengelolaan organisasi dan komunikasi pelayanan publik.

PERUMDA Air Minum Tirta Komodo perlu memperkuat efektivitas fungsi manajemen melalui peningkatan komunikasi publik terkait jadwal distribusi dan penanganan gangguan, penguatan koordinasi serta keseragaman pemahaman antarunit kerja, percepatan respons terhadap pengaduan pelanggan, dan optimalisasi sistem pengawasan berbasis evaluasi berkelanjutan. Di sisi lain, masyarakat diharapkan meningkatkan kesiapsiagaan dalam menghadapi gangguan distribusi air melalui penyediaan sarana penampungan air dan penggunaan air secara bijaksana, serta berpartisipasi dalam menjaga kelestarian sumber daya air. Pemerintah Daerah Kabupaten Manggarai juga perlu mendukung pengembangan sumber air baku baru, program konservasi lingkungan, serta penyederhanaan proses perizinan yang berkaitan dengan pengelolaan dan pengembangan sistem penyediaan air bersih guna menjamin keberlanjutan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

Ainiyyah, G. R. (2022). Badan usaha milik daerah (BUMD) yang belum berubah status menjadi Perumda atau Perseroda. *Notary Law Journal, 1*(2), 176–203. https://doi.org/10.32801/nolaj.v1i2.22

Andayana, M. N. D. (2020). Studi analisis pelayanan administrasi, akademik, fasilitas mahasiswa terhadap kepuasan alumni Ilmu Administrasi Negara FISIP-Undana. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs), 11*(1), 31–47. https://doi.org/10.35508/jom.v11i1.2316

Anggraini, R. (2020). Communication strategy in handling customer complaints. *Journal of Communication Studies, 1*(1), 32–41.

Aprianti, R. D., Lorita, E., & Saputra, H. E. (2024). Responsivitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum dalam melayani pemasangan sambungan baru (studi pada Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu). *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik, 11*(1), 407–416. https://doi.org/10.37676/professional.v11i1.6303

Dakhi, Y. (2016). Implementasi POAC terhadap kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan tertentu. *Jurnal Warta*, *53*(9), 1–10.

Gaiffe, M., Dross, C., Bwenge Malembaka, E., Ross, I., Cumming, O., & Gallandat, K. (2023). A fuzzy inference-based index for piped water supply service quality in a complex, low-income urban setting. *Water Research, 243*, 120316. https://doi.org/10.1016/j.watres.2023.120316

Hartono, H., Krishantoro, K., Nurbaity, S., & Nurdiamsah, I. (2021). Analisis kualitas pelayanan distribusi air bersih PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Rawa Tembaga Kabupaten Bekasi. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 4*(2), 222–231. https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i2.2886

Hasnida, H. A. (2024). Fungsi manajemen George Robert Terry dalam pandangan Islam. *Jurnal Al Ashriyyah*, *10*(2), 191–202.

Kholiq, A., Khosyiin, M. I., & Khasanah, L. N. (2023). Controlling dalam menilai hasil pekerjaan dan evaluasi pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan, 2*(2), 59–64.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

Moleng, L. J. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. Rake Sarasin.

Mubarok, D. A., & Firmansyah, A. (2024). Sustainability aspects in water management policies in regional drinking water companies (RDWC). *Public Accounting and Sustainability, 1*(1), 19–34. https://doi.org/10.18196/pas.v1i1.7

Nurdewi, N. (2022). Metode penelitian. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah, 1*(2), 297–303.

Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2015). Manajemen pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik, 3*(1), 1–12.

Putu, G., Kusuma, E., Made, I. G., Astana, O., & Ayu, N. N. (2025). Service quality in water distribution: Business development strategies for customer satisfaction. *International Journal of Business Development, 6*(1), 298–308.

Runtunuwu, P. C. H., & Tanjung, F. (2023). Analisis manajemen tingkat pengelolaan air bersih di Maluku Utara (studi kasus Kabupaten Halmahera Selatan). *Jurnal Ekonomi*

Manajemen Akuntansi Keuangan Bisnis Digital, *2*(1), 37–50. https://doi.org/10.58222/jemakbd.v2i1.157

Rustam, R., Razak, R., & Abdi, R. (2021). Pengelolaan air bersih di PERUMDA Wae Mbeliling Kabupaten Manggarai Barat. *Journal Unismuh*, *2*(3), 889–905.

Syahputra, R. D., & Aslami, N. (2023). Prinsip-prinsip utama manajemen George R. Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal*, *1*(3), 51–61. https://doi.org/10.55606/makreju.v1i3.1615

Tiedmann, H. R., Sela, L., Stephens, K. K., & Faust, K. M. (2024). Leveraging water utility customer reporting for resilient operations and management. *Sustainable Cities and Society*, *101*, 105087. https://doi.org/10.1016/j.scs.2023.105087