

**PKM PENINGKATAN PRODUKTIVITAS USAHA
PDAM MUAL NAULI MELALUI UPGRADING KOMPETENSI
SUMBERDAYA MANUSIA (SDM) BERSTANDAR LAYANAN PRIMA
(Sibuluan Raya, Kec. Pandan, Kabupaten Tapanuli Tengah, Sumatera Utara)
Rizki Syahputra¹, Rini Indahwati², Ilham Hidayah Napitupulu³, Ing Heru Pranoto⁴**

^{1,2,3} Politeknik Negeri Medan (Akuntansi, Medan, Indonesia)
⁴ Politeknik Negeri Medan (Teknik Elektro, Medan, Indonesia)

*Korespondensi : (rizkisyahputra@polmed.ac.id)

Abstrak

Program Pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan pada mitra PDAM Mual Nauli, Tapanuli Tengah. Program ini diusulkan sebagai wujud dari kerjasama atau MOU antara Politeknik Negeri Medan dengan, Pemerintahan Kota Sibolga, juga realisasi Program Pengabdian Masyarakat yang mendukung akreditasi unggul untuk Prodi Magister Terapan Sistem Informasi Akuntansi (MTSIA). Tujuan dilakukannya kegiatan Pengabdian ini adalah untuk membantu Mitra PDAM Mual Nauli dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi khususnya terkait sumber daya manusia dan layanan publik sebagai perusahaan air minum di daerah. Tujuan khusus program PKM ini adalah memberi solusi pada bidang manajemen, pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Peningkatan kualitas produksi pada layanan jasa publik kepada masyarakat pengguna air minum dari PDAM Mual Nauli.

Metode dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dilakukan melalui tahapan survey, wawancara, observasi, serta konfirmasi kepada mitra PDAM Mual Nauli. Wawancara dilakukan oleh Tim PKM dengan hadir di Kantor PDAM Mual Nauli. Setelah memperoleh data, maka selanjutnya dilakukan analisis, dan dijelaskan dalam deskripsi berbentuk eksplanasi dilengkapi dengan informasi grafik, tabel dan sebagainya yang mendukung. Adapun tiga kegiatan yang dilaksanakan pada PDAM Mual Nauli adalah pelatihan publik speaking, pelatihan pengendalian internal, dan pelatihan pelaporan keuangan. Ketiga kegiatan pelatihan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas SDM terutama dalam layanan publik.

Kata kunci: Air Minum, Layanan Publik, Kualitas SDM

Abstract

The Community Service Program is carried out in collaboration with PDAM Mual Nauli, Tapanuli Tengah, as proposed under the Memorandum of Understanding (MOU) between the State Polytechnic of Medan and the Government of Sibolga City. It also serves as the realization of the Community Service Program that supports the accreditation excellence for the Master of Applied Accounting Information Systems (MTSIA) program. The purpose of this activity is to assist PDAM Mual Nauli in addressing specific challenges, particularly related to human resources and public services as a water supply company in the region. The specific objectives of this Community Service Program are to provide solutions in the areas of management, human resource management, and the improvement of production quality in public service delivery to the water users of PDAM Mual Nauli.

The method in implementing this community service activity involves stages such as surveys, interviews, observations, and confirmation with PDAM Mual Nauli as the partner. The interviews are conducted by the Community Service Team at the PDAM Mual Nauli office. After obtaining the data, analysis is carried out and explained in a descriptive form with explanations supported by graphic information, tables, and other relevant elements. The three activities implemented at PDAM Mual Nauli include public speaking training, internal control training, and financial reporting training. These training activities aim to enhance the quality of human resources, especially in public services.

Keywords: Drinking Water, Public Services, Human Resources Quality.

Submit:

Diterima:

Publis:



Amaliah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International (CC-BY-NC-ND 4.0)

1. PENDAHULUAN

Air minum merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat, sebagai tercantum di dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 3, bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Pernyataan ini bermakna bahwa pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat. Pengelolaan air bersih bagi masyarakat harus dijamin dari berbagai segi, antar lain dari segi kualitas, kuantitas dan kontinuitas agar dapat meningkatkan dan mendorong produktifitas pertumbuhan ekonomi masyarakat (Rajagukguk et al., 2023).

Di Indonesia pengelolaan air bersih dikelola negara melalui perusahaan air minum di daerah. Sebagai sebuah perusahaan tentulah kemampuan untuk bersaing menjadi hal yang paling utama. Keunggulan bersaing tumbuh dari nilai yang dapat diciptakan perusahaan bagi pembelinya. Nilai yang ditawarkan tentu sesuatu yang berbeda serta tidak dimiliki oleh kompetitor. Nilai atau manfaat inilah yang dibayar oleh pembeli untuk produk atau jasa yang diproduksi oleh suatu perusahaan. Untuk menciptakan dan membentuk nilai tersebut dibutuhkan berbagai perencanaan matang serta strategi yang tepat, salah satunya adalah pengelolaan manajemen yang baik.

Salah satu perusahaan air minum daerah yang juga menerapkan nilai-nilai dan manfaat kepada konsumen adalah PDAM Mual Nauli. PDAM Nauli dalam upayanya untuk tetap menguasai pasar dan memenangkan sejumlah pelanggan, maka pihak manajemen perlu mengadopsi

manajemen strategis untuk bersaing dengan kompetitor lain di pasar. Manajemen perlu mampu merumuskan dan mengambil langkah-langkah strategi tepat dan cerdas untuk mengejar keunggulan kompetitif (Amanda et al., 2017) dari pesaingnya khususnya perusahaan sejenis yakni PDAM Tirtanadi dan PDAM Tirta Nauli.

Dalam hal ini, PDAM Mual Nauli senantiasa berusaha untuk meningkatkan atau mempertahankan kinerjanya melalui independensi dalam pengelolaan SDM. Pengelolaan SDM ini dapat dilakukan dengan menggunakan strategi bersaing yang efektif, menemukan peluang pada organisasi dengan belajar dari industri tentang pelanggan (Pearie John, 2008: 47). Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat bertahan di tengah perkembangan jaman serta dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan pesaing.

Disamping upaya untuk meningkatkan SDM untuk menjadikan perusahaan PDAM lebih bernilai dan unggul secara kompetitif, juga perlu melakukan inovasi layanan dan kerjasama untuk pengembangan perusahaan agar dapat lebih kompetitif dan memiliki daya saing (Aisyah et al., 2017) dalam memperluas cakupan pelanggan maupun meningkatkan pendapatan perusahaan, termasuk bagaimana upaya menjadikan perusahaan on the track pada peningkatan kinerja perusahaan serta manfaat perusahaan bagi lingkungan sekitar.

PDAM Mual Nauli merupakan Badan Usaha milik Daerah (BUMD) yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Tapanuli Tengah. Perusahaan yang berdiri sejak tahun 1984 dan fungsinya adalah memberikan layanan publik kepada pelanggan

dalam hal ini masyarakat. Kehadiran perusahaan ini berkaitan erat dengan program nasional yang dicanangkan Pemerintah Republik Indonesia, yaitu dalam upaya memberikan penyediaan dan pelayanan air minum berkualitas, bersih dan sehat kepada masyarakat secara keseluruhan.

Dalam hal pelayanan masyarakat, PDAM Mual Nauli baru mampu melayani kurang lebih 20 persen dari jumlah penduduk kabupaten dengan jumlah pelanggan aktif hanya sekitar 6114 KK (Kepala Keluarga), sedangkan target pelayanan air bersih sesuai target program nasional sebesar 80-90 persen untuk penduduk perkotaan dan 65-70 persen untuk pedesaan. Target yang tinggi dari nasional ini menjadi suatu yang relevan dikarenakan air bersih sebagai salah satu kebutuhan pokok yang dibutuhkan manusia untuk minum maupun keperluan lainnya.

Namun dalam perkembangannya PDAM Mual Nauli sejauh ini belum bisa bersaing dengan perusahaan sejenis seperti PDAM Tirtanadi dan Tirta Nauli Sibolga yang juga melayani pasokan kebutuhan air minum bagi masyarakat Tapteng untuk 9900 pelanggan (KK). Padahal sumber bahan baku yang dikelola oleh PDAM Tirtanadi dan Tirta Nauli juga berasal dari Kab. Tapanuli Tengah. Dimana untuk diketahui Kab. Tapanuli Tengah sejauh ini memiliki sumber bahan baku yang memadai dan unggul karena lokasi sumbernya berada di elevasi 180 meter dari lokasi pelayanan dan estimasinya bisa untuk memenuhi kebutuhan air minum sampai 50 tahun kedepan.

Keterbatasan SDM yang dirasakan oleh PDAM Mual Nauli adalah dari segi keterbatasan keterampilan dalam pelayanan,

pemanfaatan teknologi, latarbelakang Pendidikan, sikap dan budaya kerja, serta keterbatasan kemampuan dalam berkomunikasi, pelaporan keuangan, evaluasi dan pengawasan dan pemanfaatan teknologi digital.

Secara riil persoalan yang dihadapi oleh PDAM Mual Nauli adalah, permintaan masyarakat yang belum mendapat akses jaringan air bersih terus bertambah, sedangkan masyarakat yang telah mendapat akses jaringan air bersih saja belum tentu memenuhi standar kualitas, kuantitas dan kontinuitas (3K). Hal ini disebabkan besarnya biaya untuk membangun instalasi pengelolaan air dan perluasan jaringan distribusi serta pemeliharaan, sementara kemampuan keuangan perusahaan dan SDM manusianya juga sangat terbatas khususnya dalam mengelola perusahaan menjadi PDAM yang menerapkan tata kelola perusahaan yang baik dan benar sesuai prinsip Good Corporate Governance (GCG) .

Dilain sisi bila dilihat dari potensi bahan baku, PDAM MUAL Nauli Tapteng memiliki keunggulan. Khususnya pada ketersediaan jumlah pasokan maupun kualitas air bersih yang diakui jauh lebih sehat dan berkualitas dibandingkan dengan bahan baku yang dimiliki perusahaan sejenis di Sumatera Utara. Mengingat perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam hal operasional melekat dua fungsi yaitu, sebagai unsur pelayanan kepada masyarakat dan sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah. Sebagai unsur pelayanan publik, PDAM Mual Nauli dituntut mampu berorientasi secara sosial, disamping menjadi potensi dalam upaya meningkatkan sumber PADM Tapteng, dimana dalam hal ini pihak manajemen harus bisa mengelola

perusahaan dapat peroleh dari keuntungan dari pelanggannya.

Dari aspek ekonomi, PDAM Mual Nauli Kabupaten Tapanuli sejauh ini belum mampu menjadi sumber PAD karena minimnya anggaran untuk menambah jaringan distribusi air sehingga target pelayanan air bersih kepada masyarakat Kabupaten Tapanuli Tengah belum terpenuhi, karenanya pendapatan perusahaan air bersih kepada masyarakat belum sebanding dengan cost yang dikeluarkan setiap bulannya.

Keadaan tersebut tentulah membutuhkan langkah strategis yang tepat pada sisi manajemen, sehingga perusahaan dapat memiliki nilai daya saing dalam memenuhi target pelanggan di wilayah Kabupaten Tapanuli Tengah.

1. METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan PKM ini dilakukan dengan metode pendekatan kepada mitra dalam koordinasi kebutuhan mitra akan kebutuhan SDM. Tim melakukan diskusi bersama mitra terkait batasan pelatihan yang akan diberikan kepada pegawai PDAM Mual Nauli. Setelahnya Tim PKM melakukan beberapa kali diskusi dengan PDAM Mual Nauli terkait pelaksanaan PKM di PDAM Mual Nauli. Mitra menyarankan pelaksanaan tetap berada di area kantor PDAM Mual Nauli dan memanfaatkan fasilitas ruang aula PDAM Mual Nauli yang berada di kantor PDAM Mual Nauli.

Tim PKM dan PDAM Mual Nauli sepakat untuk dilaksanakan PKM di PDAM Mual Nauli pada tanggal 28 Oktober 2023 di PDAM Mual Nauli. Tim PKM menyusun rencana keberangkatan dan penginapan di sekitar PDAM Mual Nauli. Tim PKM sepakat untuk keberangkatan tanggal 27

Oktober 2023 dari Medan menuju Sibolga. Tim PKM juga sudah mempersiapkan pemateri untuk 3 topik yaitu materi public speaking disampaikan oleh Ibu Dina Arfianti Siregar, S.E., M.Si., CIIQA, CPPS, CPSE merupakan dosen polmed dari prodi AKP, materi pengendalian internal disampaikan oleh Ibu Dr. Deliana, S.E., Ak., M.Si, CA, CERA., CIAR, CGIC, dan materi pelaporan keuangan disampaikan oleh Ibu Dr. Rini Indahwati, S.E, Ak., M.Si, CA, CBV, CERA.

Pada saat pelaksanaan PKM di PDAM Mual Nauli tepatnya berada di ruang aula PDAM Mual Nauli dilaksanakan per sesi dikarenakan disesuaikan dengan kebutuhan SDM yang ada. Untuk materi materi public speaking disampaikan oleh Ibu Dina Arfianti Siregar, S.E., M.Si., CIIQA, CPPS, CPSE dengan target peserta pada Bidang Pelayanan dan bagian pengaduan pelanggan. materi pengendalian internal disampaikan oleh Ibu Dr. Deliana, S.E., Ak., M.Si, CA, CERA., CIAR, CGIC dengan target peserta tim Satuan Pengawas Internal PDAM Mual Nauli. Materi pelaporan keuangan disampaikan oleh Ibu Dr. Rini Indahwati, S.E, Ak., M.Si, CA, CBV, CERA dengan target peserta tim bagian akuntansi dan keuangan PDAM Mual Nauli.

Setelah selesai pelaksanaan PKM PDAM Mual Nauli selain mempersiapkan luaran video, publikasi media massa, dan jurnal, kami diskusi dengan mitra terkait evaluasi pelaksanaan PKM yang sudah dilaksanakan. Mitra sangat berantusias untuk dilakukan program lanjutan yang bisa mengupgrade skill SDM PDAM Mual Nauli. Bahkan beliau melibatkan Sekretaris Daerah Tapanuli Tengah pada saat acara. Sekretaris Daerah

Tapanuli Tengah Bapak Drs. Herman Suwito MM juga sangat mendukung kegiatan PKM ini. Harapannya dari mitra ada pendampingan secara berkala untuk meningkatkan skill di PDAM Mual Nauli.

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknologi, Manajemen, Sosial-Ekonomi, Hukum, Keamanan, Lainnya

Adapun tahapan awal dalam PKM ini adalah berdiskusi dengan mitra terkait dengan implementasi kegiatan yang akan dilaksanakan ditempat mitra. Mitra yang dimaksud adalah PDAM Mual Nauli Sibolga. Komunikasi dilakukan bersama dengan Bapak Masril Tua Rambe, S.E. sebagai Direktur Utama PDAM Mual Nauli. Pada tahapan awal disepakati untuk dilaksanakan pada Bulan Oktober 2023. Membahas kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan dan sasaran peserta yang akan dituju sebagai peserta dari masing-masing kegiatan. Kegiatan dilaksanakan di PDAM Mual Nauli dengan total jumlah peserta 47 Orang untuk 3 kegiatan dimulai dari kegiatan materi public speaking, materi pengendalian internal, dan materi pengelolaan keuangan. Kegiatan ini direncanakan akan dibuka secara resmi oleh Bupati Tapanuli Tengah.

Rendahnya Kualitas kerja Sumberdaya Manusia di PDM Mual Nauli. Kekurangan ini mencakup kompetensi, sikap kerja dan pelayanan kerja yang diberikan kepada publik. Hal ini ditunjukkan dengan kurangnya penguasaan bidang tugas masing-masing, kurangnya pemahaman akan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung pekerjaan, Buruknya komunikasi internal, karyawan mayoritas masih

menganggap pekerjaan sehari-hari menjadi sebuah beban, tidak ada karyawan yang paham dalam penyusunan laporan keuangan, sementara pegawai yang di tempatkan dibagian Akutansi sudah sesuai dengan ilmu yang dimiliki.

Budaya kerja dan atmosfir kerja di PDAM Mual Nauli masih belum professional. Hal ini ditunjukkan dengan kurangnya loyalitas karyawan kepada perusahaan. Masih rendahnya pemikiran karyawan untuk mencintai pekerjaan, pengaruh senior dan junior dalam bekerja yang menjadikan suasana kerja tidak kondusif, rekrutmen pegawai tidak berdasarkan kebutuhan organisasi, penempatan pegawai tidak *berdasarkan The Right Man On The Right Job*, serta adanya indikasi menjadikan budaya kerja lama sebagai paradigma turun temurun yang harus dilaksanakan.

3. KESIMPULAN

Dengan banyaknya pelanggan PDAM Mual Nauli, Pelatihan Publik Speaking pada PKM ini sangat penting terlihat antusias dari peserta menanggapi materi yang disampaikan narasumber untuk menciptakan pelayanan prima terhadap pelanggan. Pelanggan pada PDAM Mual Nauli ini dari berbagai kalangan sehingga perlu adanya tata cara berbicara yang sesuai dengan berbagai kalangan.

Tim Satuan Pengendalian Internal (SPI) PDAM Mual Nauli baru saja dibentuk, sehingga Pelatihan pengendalian internal pada PKM memberikan pemahaman dasar terhadap pengendalian internal (SPI). PDAM Mual Nauli baru saja membentuk unit SPI, sehingga pemaparan materi oleh narasumber sangat memberikan wawasan dasar

Pengendalian Internal dalam mencegah fraud di perusahaan.

Pelatihan penyusunan laporan keuangan pada PKM ini memberikan pemahaman kepada tim keuangan perusahaan perkembangan standar akuntansi yang terupdate. Narasumber menyampaikan perkembangan akuntansi dalam penyusunan laporan keuangan yang terupdate, antusias peserta juga bagus dalam mendengarkan pemaparan materi oleh narasumber.

UCAPAN TERIMA KASIH (Jika ada)

Tim pengabdian mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M) dan Pimpinan Politeknik Negeri Medan yang telah memberikan bantuan dana dan sarana prasarana demi terlaksananya pengabdian ini.

REFERENSI

- Aisyah, M. F., Utami, W., Sunardi, S., & ... (2017). Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis* <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/e-JEBAUJ/article/view/4753>
- Amanda, E. A., Budiwibowo, S., & ... (2017). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun. *Assets: Jurnal Akuntansi* <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/assets/article/view/1289>

Juliansyah, E. (2017). Strategi pengembangan sumber daya perusahaan dalam meningkatkan kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*. <https://www.ejournal.stiepgri.ac.id/index.php/ekonomak/article/view/48>

P3M, P. (2020). Profil P3M Politeknik Negeri Medan.

Rajagukguk, H., Ambarita, R., & ... (2023). Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Kinerja Pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Mual Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Kolaboratif* <https://www.jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS/article/view/3403>

<https://sumut.antaranews.com/berita/428449/tingkatkan-mutu-pdam-mual-nauli-tapteng-bupati-gandeng-pdam-tirtanadi-provsu>

<https://www.tapteng.go.id/images/page/File%20Pengumuman/2021/November%202021/18%20November%202021/PDAM%202018.pdf>

<https://metrodaily.jawapos.com/sumut/30/03/2023/wujudkan-pdam-mual-nauli-tumbuh-besar-dan-sehat/>