

STRATEGI PDAM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS AIR BERSIH UNTUK MENUNJANG PEMBANGUNAN DI KOTA WISATA BATU

(Studi Pada Kantor PDAM Kota Batu)

Agrifa Maser, Willy Tri Hardianto, Firman Firdaus
Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi
Email : agrifamaser@yahoo.com

Abstract : The purposes of this research were to know the strategy used in improving clean water service in Batu and to know the supporting and inhibiting factors that influence the improvement of clean water service in Batu. This research used qualitative research method. The location of this research was in Regional Water Company (PDAM) of Batu located on Jl. Kartini No. 10. The strategy used by PDAM of Batu in improving the quality of clean water and clean water service for the population with minimum coverage of 80% was by developing the clean water sector institution then, PDAM of Batu could increase the income and improve the efficiency so that PDAM of Batu could benefit by increasing the quantity and quality of clean water services and maintain the carrying capacity of the surrounding environment. People of Batu were quite satisfied with the service provided by PDAM of Batu so far. On the other hand, PDAM of Batu has added more pipes to cover all Batu areas.

Keywords: PDAM Strategy, Water Quality Improvement, Batu City Development

Abstrak : Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui strategi yang digunakan dalam peningkatan pelayanan air bersih di Kota Wisata Batu dan mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi peningkatan pelayanan Air bersih di Kota Wisata Batu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Lokasi penelitian ini adalah Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Kota Batu terletak di Jl. Kartini No. 10 Kota Wisata Batu. Strategi yang digunakan oleh PDAM Kota Batu dalam meningkatkan kualitas air bersih adalah meningkatkan pelayanan air bersih bagi penduduk dengan cakupan minimal 80% dengan mengembangkan kelembagaan sektor air bersih maka, PDAM Kota Batu dapat meningkatkan pendapatan dan meningkatkan efisiensi serta PDAM Kota Batu dapat memperoleh keuntungan dengan cara meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan air bersih dan menjaga daya dukung lingkungan sekitar. bahwa masyarakat Kota Batu merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Batu selama ini. Di lain sisi PDAM Kota Batu juga melakukan penambahan pipa-pipa untuk menjangkau pelayanan hingga pelosok Kota Batu.

Kata Kunci : Strategi PDAM, Peningkatan Kualitas Air Bersih, Pembangunan Kota Batu

PENDAHULUAN

PDAM Kota Batu masih merupakan satu-satunya perusahaan yang mengelola air minum di Kota Batu selain HIPPAM sebagai penyedia air secara swadaya. Sistem pengelolaan air minum yang ada di Kota Batu dilakukan oleh PDAM Kota Batu yang sampai dengan saat ini beroperasi dalam kondisi yang sehat, baik dalam aspek teknis maupun non teknis. Namun demikian upaya untuk terus meningkatkan atau mempertahankan kondisi yang telah baik terus dilakukan. Penyediaan air bersih bagi masyarakat Kota Batu selama ini dilayani oleh pemerintah melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) maupun pelayanan mandiri oleh masyarakat (HIPPAM dan swasta).

PDAM harus mempunyai suatu rencana pengembangan usaha multitaun (limatahun) yang didokumentasikan dalam suatu Rencana Pengembangan Usaha atau *Business Plan*. Dengan demikian Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) dapat disusun secara terarah, konsisten dan berkesinambungan, jika tidak PDAM bisa kehilangan arah, momentum dan peluang usaha. Sebagai alat manajemen serta alat untuk berkomunikasi dengan para *stakeholders*-nya, maka *Business*

Plan tersebut harus dengan jelas mengidentifikasi para *stakeholders* dan harapan-harapan mereka serta mendefinisikan visi dan misi perusahaan yang dijadikan sebagai dasar bagi pengembangan usaha. Selain alasan-alasan yang bersifat prinsipal tersebut di atas.

Guna menunjang percepatan pembangunan dalam suatu kota/wilayah maka, perlu perhatian yang lebih besar pada pemenuhan kebutuhan utama masyarakat dan umum yang paling vital seperti kebutuhan akan air bersih. Oleh sebab itulah maka PDAM Kota Batu perlu mempersiapkan strategi yang cocok atau tepat sehat, efisien dan mandiri. Guna percepatan pembangunan di Kota Batu dengan memperhatikan tingkat kebutuhan akan air bersih dan kualitas air bersih di kota Batu dalam meningkatkan kualitas air bersih untuk menunjang pembangunan di Kota Batu. Berdasarkan pemaparan darilatar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul "Strategi PDAM Dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih Untuk Menunjang Pembangunan Di Kota Wisata Batu. (Studi Di Kantor Pdam Kota Batu)".

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Manajemen Strategi

Menurut Ibrahim dan Arghyed dalam Arsyad, (2003, h.26) mengemukakan definisi manajemen strategi sebagai berikut: "*Strategic Management is the systematic and continuous process of selecting, implementing, and evaluating strategic choices. These decisions must be congruent with the organization's mission, objective, and internal and external capabilities, for they will set the tone for the entire organization.*"

B. Teori Pembangunan

Dalam Suryono (2004:34-35) Konsep Pembangunan (*development concept*) dianggap sebagai perubahan sikap hidup yang semakin rasional dan penerapan teknologi yang semakin meningkat. Oleh karena itu, studi tentang pembangunan pada awalnya banyak dipengaruhi oleh paham klasik tentang ekonomi politik di abad ke-18 misalnya Adam Smith dalam the wealth of nations-nya telah meletakkan dasar-dasar ekonomi bebas (*laissez faire*) dan abad industri. Akhirnya pada abad ke-20 gerakan internasional ini menciptakan zaman pembangunan.

C. Peraturan Daerah

Dalam penyelenggaraan Otonomi Daerah, ada dua produk hukum yang dapat dibuat oleh suatu Daerah, salah satunya adalah Peraturan Daerah. Kewenangan membuat Peraturan Daerah, merupakan wujud nyata pelaksanaan hak Otonomi yang dimiliki oleh suatu Daerah dan sebaliknya, Peraturan Daerah merupakan salah satu sarana dalam penyelenggaraan Otonomi Daerah. Peraturan Daerah ditetapkan oleh Kepala Daerah setelah mendapat persetujuan bersama DPRD, untuk penyelenggaraan Otonomi yang dimiliki oleh Provinsi/Kabupaten/Kota, serta tugas pembantuan.

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Strategi yang digunakan dalam Peningkatan Kualitas Air Bersih di Kota Wisata Batu, meliputi:
 - a. Strategi dalam aspek Sosial peningkatan kualitas layanan Air Bersih Kota Batu

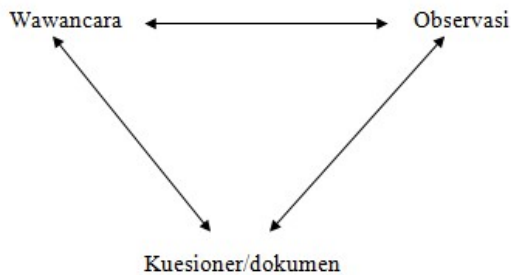
- b. Strategi Aspek Ekonomi peningkatan kualitas layanan Air Bersih Kota Batu
- c. Strategi Aspek Lingkungan peningkatan kualitas layanan Air Bersih Kota Batu
- 2. Faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi tingkat keberhasilan peningkatan kualitas air bersih guna menunjang pembangunan di Kota Wisata Batu, meliputi:
 - a. Faktor pendukung yang mempengaruhi tingkat keberhasilan peningkatan kualitas air bersih guna menunjang pembangunan di Kota Wisata Batu.
 - b. Faktor penghambat yang mempengaruhi tingkat keberhasilan peningkatan kualitas air di Kota Wisata Batu.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Kota Batu terletak di Jl. Kartini No. 10 Kota Wisata Batu.

D. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Dalam kenyataannya analisis data kualitatif berlangsung bersama-sama dengan proses pengumpulan data.



A. Kota Batu

Pembagian wilayah Kota Batu terdiri atas 3 (tiga) Kecamatan yang dibagi lagi menjadi 20 desa dan 4 kelurahan. Ketiga kecamatan itu adalah : Kecamatan Batu dengan luas 46,377 Km², Kecamatan Bumiaji dengan wilayah yang paling Luas, yaitu sekitar 130,189 Km², dan Kecamatan Junrejo dengan luas 26,234 Km². Secara umum wilayah Kota Batu merupakan daerah perbukitan dan pegunungan. Diantara gunung-gunung yang ada di Kota Batu, ada tiga gunung yang telah diakui secara nasional, yaitu Gunung Panderman (2.010 meter).

Kondisi hidrologi Kota Batu banyak di pengaruhi oleh sungai-sungai yang mengalir di bagian pusat kota, sehingga akan berpengaruh juga terhadap perkembangan kota. Hidrologi di Kota Batu dibedakan menjadi 3 (tiga) jenis yaitu air permukaan, air tanah dan sumber mata air. Untuk Kota Batu air permukaan yang ada adalah air Sungai Brantas beserta anak-anak sungainya yang menjadi alternatif sumber air permukaan. Untuk air tanah, Kota Batu secara geologis memiliki daerah yang memiliki air tanah yang cukup berlimpah terutama untuk pada Kecamatan Junrejo yang merupakan zona air tanah produktif tinggi-sedang.

Batuan pembentuk tanah yang terdapat dikawasan ini sebagian besar dari jenis alluvial. Tanah yang terbentuk oleh jenis batuan tersebut pada umumnya sangat subur sehingga mempunyai potensi pertanian yang tinggi. Jenis tanah lain yang terdapat di Kota Batu antara lain adalah latosol, mediteran, litosol, regosol dan Andasol dengan karakteristik tanah subur, daya permeabilitas besar, peka terhadap erosi dan berpotensi terhadap pertanian/perkebunan. Sedangkan karakteristik tanah meditera memiliki daya permeabilitas rendah, daya menahan air cukup baik, kepekaan terhadap erosi besar dan umumnya daerah hujan jenis tanah lainnya umumnya subur sehingga cocok digunakan untuk daerah perkebunan/pertanian.

Dalam RTRW Kota Batu visi yang diusung “Kota Batu sebagai kota wisata dan agropolitan di Jawa Timur”, sehingga misi mewujudkan Kota Batu sebagai pusat Kegiatan Pertanian sebagai *Productive Agropolitan City*, pusat Kegiatan Pariwisata dengan konsep *All day Long Tourism* serta sebagai pusat perkembangan pendidikan. Sedangkan program pembangunan Kota Batu untuk mendukung visi dan misi adalah

1. Pengembangan perdagangan hasil pertanian
2. Penguatan industry pertanian
3. Penambahan ragam obyek dan atraksi
4. Dukungan sarana dan prasarana
5. Meningkatkan SDM
6. Membentuk sekolah unggulan nasional dan internasional
7. Meningkatkan jumlah, mutu dan kesejahteraan pendidik
8. Sekolah gratis hingga sekolah menengah.

B. PDAM Kota Batu

VISI dan MISI PDAM Kota Batu yaitu :

a. Visi PDAM kota Batu

Perusahaan daerah ini adalah menjadi PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM yang mandiri, berwawasan global dan terbaik di kelasnya.

b. Misi PDAM Kota Batu yaitu ;

1. Menyediakan air minum yang memenuhi kualitas, kuantitas dan kontinuitas yang dapat dipertanggungjawabkan melalui pelayanan prima dalam rangka menciptakan nilai tambah bagi masyarakat Kota Batu
2. Melakukan pengelolaan usaha secara professional dengan teknologi tepat guna dan prinsip-prinsip manajemen yang berwawasan global sehingga mampu memberikan kontribusi pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah.
3. Mengembangkan lingkungan kerja yang kondusif sehingga menjadi pilihan utama karyawan bekerja dan berkarir secara professional.
4. Turut berpartisipasi dalam mengemban tanggung jawab secara proposional melalui aktifitas Corporate Social Responsibility.

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu ini merupakan perusahaan Monopoli yang harus bekerja keras guna mengejar target pelayanan sebagaimana yang telah ditentukan oleh Pemerintah melalui Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 690 / 7027 / SJ tanggal 10 Juli 1991 bahwa 75% masyarakat perkotaan dan 60% masyarakat pedesaan disamping mengusahakan keuntungan yang wajar, maka untuk mencapai maksud tersebut PDAM Kota Batu mengusahakan penyediaan dan distribusi air minum yang memenuhi syarat-syarat kesehatan.

C. Strategi Peningkatan Kualitas Air Bersih

Strategi peningkatan kualitas air bersih di bagi menjadi 3 aspek penting

Dari hasil wawancara dapat dirangkai ke dalam aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan. Sebagai berikut :

STRATEGI	SASARAN	LANGKAH OPERASIONAL
ASPEK SOSIAL		
1. Peningkatan tingkat pelayanan penduduk	a. Peningkatan pelayanan hingga 80 persen penduduk wilayah kota Batu	- Pembangunan wilayah kota terintegrasi - Pengentasan kemiskinan - Program-program pengamanan sosial (<i>social safety net</i>) yang terkait dengan sektor air bersih - Pengembangan wilayah pemukiman - Pembangunan wilayah industri
	b. Pemanfaatan air bersih bagi kepentingan sosial	- Pembangunan hidran umum - Membantu wilayah yang mengalami krisis air
2. Pengembangan kelembagaan sektor bersih	a. Membangun partisipasi masyarakat dalam pembangunan sektor air bersih	- Membentuk jaringan komunikasi antar <i>stakeholder</i> dalam pembangunan sektor air bersih - Melakukan analisis tentang konsumsi air bersih secara periodik
	b. Mengembangkan kelembagaan ekonomi sektor air bersih yang efisien dan berkelanjutan	- Merumuskan hubungan kelembagaan yang kondusif bagi pengembangan sektor air bersih - Pengelolaan terpadu, <i>sharing</i> , atau merger - Memperkuat kemandirian dan otoritas PDAM - Perumusan standar evaluasi kinerja PDAM yang mempertimbangkan aspek lingkungan - Mengevaluasi kinerja PDAM Kota Batu
	c. Mengembangkan kelembagaan hukum sektor air bersih	- Membangun mekanisme insentif <i>reward</i> dan <i>punishment</i>

STRATEGI	SASARAN	LANGKAH OPERASIONAL
ASPEK EKONOMI		
1. Peningkatan kinerja PDAM	a. Peningkatan pendapatan PDAM	- Kebijakan harga yang optimal - Penetapan tarif (harga) air - Penetapan harga (<i>price discrimination</i>) di antara dan di dalam kelompok konsumen
	b. Peningkatan efisiensi dan keuntungan PDAM	- Perbaikan dan pemeliharaan sistem distribusi - Pendidikan dan ketrampilan SDM (<i>human capital</i>) sektor air bersih - Perbaikan manajemen dan mutu pelayanan - Restrukturisasi hutang-hutang PDAM
2. Peningkatan <i>share</i> dan dampak ekonomi wilayah	a. Mempertahankan <i>share</i> sektor air bersih di atas 0,17 persen	- Peningkatan pertumbuhan permintaan air bersih - Peningkatan investasi
	b. Peningkatan aktifitas ekonomi wilayah yang terkait dengan sektor air bersih	- Peningkatan aktifitas ekonomi ke belakang - Peningkatan aktifitas ekonomi ke depan - Pembangunan infrastruktur publik telepon - Pembangunan di bidang hukum dan pertanahan - Pembangunan ekonomi sektor manufaktur/jasa
ASPEK LINGKUNGAN		
1. Peningkatan kuantitas dan kualitas air bersih	a. Pengembangan sumber- sumber air baku	- Investasi pengembangan sumber air baku - Eksplorasi air baku
	b. Pemeliharaan kualitas air baku	- Evaluasi kualitas air baku dan air bersih - Sistem monitoring dini kualitas air
		- Penerapan teknologi pengolahan air baku
2. Peningkatan daya dukung lingkungan sumberdaya air	a. Perbaikan kualitas sumberdaya alam dan lingkungan sumberdaya air	- Analisis potensi dan panen sumber daya air - Konservasi sumberdaya hutan, tanah dan air - Penerapan baku mutu lingkungan

1. Strategi Dalam Aspek Sosial

Strategi dalam aspek sosial bertujuan meletakkan landasan kelembagaan bagi berfungsinya penyelenggaraan pelayanan air bersih seoptimal mungkin. Strategi dinyatakan dalam dua hal yakni peningkatan tingkat pelayanan air bersih dan pengembangan kelembagaan sektor bersih.

2. Strategi Dalam Aspek Ekonomi

Strategi dalam aspek ekonomi bertujuan membentuk lembaga ekonomi sektor air bersih yang sehat dan meningkatkan peran dan dampak sektor air bersih terhadap perekonomian wilayah Kota Batu. Strategi dinyatakan dalam dua hal yakni (i) peningkatan kinerja keuangan dan operasional PDAM Kota Batu dan (ii) peningkatan *share* dan dampak sektor air bersih dalam ekonomi wilayah.

3. Strategi Dalam Aspek Lingkungan

Strategi dalam aspek lingkungan bertujuan mendukung terselenggaranya alokasi air baku dan pelayanan air bersih yang optimal dan memenuhi kaidah-kaidah konservasi dan daya dukung lingkungan. Strategi dinyatakan dalam dua hal yakni (i) peningkatan kuantitas dan kualitas air bersih di Kota Batu dan (ii) peningkatan daya dukung lingkungan sumberdaya air Kota Batu.

D. Faktor Pendukung Dan Penghambat Peningkatan Kualitas Air Bersih

Faktor pendukung peningkatan kualitas air bersih berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Kepala PDAM Kota Batu. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Edi Sunaedi tanggal 10 Oktober 2016 dikatakan : *“Pendukung utama dari tercapainya strategi peningkatan kualitas air bersih di Kota Batu adalah dengan mensinergikan hubungan kerjasama yang baik antar pegawai PDAM Kota Batu dengan pelanggan. Hal tersebut sudah pasti menjadi modal utama bagi kami dalam pengembangan perusahaan.”* Selain hal tersebut dikatakan pula oleh Bapak Kepala PDAM Kota Batu : *“kami tidak kurang-kurang melakukan dan memberikan pendidikan pelatihan bagi para pegawai dalam meningkatkan keahlian dan ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaannya.”*

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa faktor pendukung peningkatan kualitas air bersih PDAM Kota Batu adalah sebagai berikut :

1. Pada PDAM hubungan kerjasama yang baik antar pegawai PDAM Batu sangat diutamakan karena untuk melayani semua pelanggan. Pegawai yang mampu untuk berinteraksi dengan pelanggan dalam menangani permasalahan pelanggan menjadi modal utama untuk memajukan pendistribusian PDAM Batu.
2. Pihak PDAM Batu juga mengutamakan para pegawai yaitu dengan memberikan pendidikan dan pelatihan bagi para pegawai yang belum bisa untuk memprogramkan computer dan memiliki tingkat kelulusan yang rendah. Sehingga semua pegawai PDAM Batu dapat meningkatkan keterampilan dan keahlian pegawai dan memperbesar kemungkinan untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Sedangkan Faktor Penghambat peningkatan kualitas pelayanan air bersih di Kota Batu berdasarkan wawancara tanggal 10 Oktober adalah sebagai berikut ;

Berdasarkan wawancara tersebut maka faktor penghambat kualitas pelayanan air bersih di Kota Batu adalah sebagai berikut :

1. Sekarang ini Kabupaten Batu sedang mengadakan pelebaran jalan sehingga mengganggu jalannya pendistribusian air bersih ke pelanggan. Pihak PDAM melakukan kordinasi dengan pihak Pemerintah agar terjalin kerjasama dan segera memperbaiki pelebaran jalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan agar pendistribusian air bersih kembali normal dan lancar.
2. Jika terdapat pencurian air di PDAM Batu yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Pihak PDAM mendapati pencurian air secara illegal oleh masyarakat atau petugas PDAM yang bekerjasama akan ditindaklanjuti ke jalur hukum dan akan dipidanakan atau diberhentikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Strategi yang digunakan oleh PDAM Kota Batu dalam meningkatkan kualitas air bersih adalah meningkatkan pelayanan air bersih bagi penduduk dengan cakupan minimal 80% dengan mengembangkan kelembagaan sektor air bersih maka, PDAM Kota Batu dapat meningkatkan pendapatan dan meningkatkan efisiensi serta PDAM Kota Batu dapat memperoleh keuntungan dengan cara meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan air bersih dan menjaga daya dukung lingkungan sekitar. Adapun faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas air bersih di Kota Batu adalah Pada PDAM hubungan kerjasama yang baik antar pegawai PDAM Batu sangat diutamakan karena untuk melayani semua pelanggan. Pegawai yang mampu untuk berinteraksi dengan pelanggan dalam menangani permasalahan pelanggan menjadi modal utama untuk memajukan pendistribusian PDAM Batu. Sedangkan Faktor Penghambat dalam peningkatan kualitas air bersih Kota Batu adalah Sekarang ini Kota Batu sedang mengadakan pelebaran jalan sehingga mengganggu jalannya pendistribusian air bersih ke pelanggan. Pihak PDAM Kota Batu melakukan koordinasi dengan pihak Pemerintah agar terjalin kerjasama dan segera memperbaiki pelebaran jalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan agar pendistribusian air bersih kembali normal dan lancar.
2. Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa masyarakat Kota Batu merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Batu selama ini. Di lain sisi PDAM Kota Batu juga melakukan penambahan pipa-pipa untuk menjangkau pelayanan hingga pelosok Kota Batu.

B. Saran

Dari kesimpulan hasil penelitian diatas, dapat dibuat rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih bersih di Kota Batu. Rekomendasi atau saran yang diharapkan dapat dilaksanakan diantaranya adalah

1. Kepada masyarakat dan Pemerintah Kota Batu agar dapat menjaga dan melestarikan lingkungan terutamanya daerah-daerah yang dijadikan sebagai kawasan konservasi seperti daerah aliran sungai guna menjaga kuantitas dan kualitas sumber air yang sangat potensial untuk dijadikan sebagai sumber air baku guna pemenuhan kebutuhan air bersih domestik bagi masyarakat Kota Batu. Khusus untuk sumber air baku yang berasal dari air permukaan/sungai, penjagaan dan pelestarian dapat dilakukan dengan cara:
 - a. Menetapkan dan mengelola kawasan/lahan sesuai dengan fungsinya seperti pada daerah hulu sungai, daerah aliran sungai dan kawasan lindung.
2. Untuk meningkatkan kualitas dan cakupan pelayanan air bersih yang disediakan melalui jaringan air bersih milik PDAM Kota Batu, perlu dilakukan koordinasi yang intensif antara pihak-pihak yang terkait seperti lembaga eksekutif dan legislatif.
3. Untuk menarik minat masyarakat Kota Batu menjadi pelanggan air bersih PDAM Kota Batu, pihak PDAM Kota Batu harus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara Air bersih yang didistribusikan kepada pelanggan/masyarakat secara fisik harus mempunyai kualitas yang baik dalam arti tidak berwarna/jernih, tidak berbau dan tidak berasa (berkualitas).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arsyad, Azhar. (2003). Manajemen Pengetahuan Praktis Bagi Pimpinandan Eksekutif Manajemen Strategik. Yogyakarta, Pustaka Belajar.
- Indradi, Sjamsiar S. (2006). Dasar – Dasar dan Teori Administrasi Publik. Malang, Agritek Y.
- Moleong, Lexy J. (2014) Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2015 – 2019.
- Reksohadiprodjo, Sukanto. (2000). Manajemen Strategi. Edisi Keempat. Yogyakarta, BPFE..
- Sugiyono. (2011) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dsn R&D. Bandung, Alfabeta.
- Riyadi dan Deddy Supriyadi Bratakusumah. 2005. Perencanaan Pembangunan Daerah. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suryono, Agus. (2004). Pengantar Teori Pembangunan. Malang: Penerbit Universitas Negeri Malang.

Referensi

- Dimas Fajril Ramadhan (2014). Strategi Pengembangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Boyolali Dalam Meningkatkan Pelayanan Air Bersih, Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Djanthi Kumala Puri, Imam Hanafi, Wima Yudho Prasetyo (2015), Implementasi Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Peningkatan Pelayanan Pendistribusian Air (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang, universitas Brawijaya malang.
- Juslina (2015), Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TirtaTua Benua Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kota Sangatta, Universitas Mulawarman Samarinda.
- Puspitasari, D., K. I. Purwani dan A. Muhibuddin. 2012. Eksplorasi Vesicular Arbuscular Mycorrhiza (VAM) Indigenous pada Lahan Jagung di Desa Torjun, Sampang Madura. Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.

Internet

- pdamkotabatu.com (diakses pada 31 Mei 2016).
- <http://ciptakarya.pu.go.id/profil/profil/profil/barat/jatim/batu.pdf>. (diakses pada 31 mei 2016).
- http://resits.its.ac.id/index.php/conference/148305/Studi_Penyediaan_Air_Bersi_Di_Kota_Batu_Jawa_Timur (diakses pada 31 mei 2016).