

ABSTRAK

Badan Usaha Milik Daerah yang diterapkan oleh Pemerintah Daerah salah satunya yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang bertugas mengolah dan melayani kebutuhan air minum masyarakat, pada saat ini Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang telah melakukan perubahan nama yang awalnya PDAM mejadi Perumda berdasarkan Qanun No 6 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Perumda Air Minum Tirta Tamiang yang disahkan pada tahun 2021 yang masih berjalan hingga saat ini. Permasalahan yang terjadi saat ini yaitu adanya keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan pihak Perumda air Minum Tirta Tamiang yaitu air bewarna kekuning-kuningan, berkeruh, air sering mati dan air macet sehingga tekesan tidak layak dikonsumsi, dan juga debit air yang kecil. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan memahami bagaimana Analisis Strategi Perumda Air Minum Tirta Tamiang Kabupaten Aceh Tamiang dalam meningkatkan pelayanan air bersih, dengan fokus kajian yaitu analisis Strategi Perumda Air Minum Tirta Tamiang dalam meningkatkan pelayanan air bersih dalam menjaga kualitas, kuantitas, dan kontinuitas. Metode penelitian yang digunakan adalah Kualitatif bersifat analisis deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan Matriks SWOT, Perumda memiliki Kekuatan (*Strengths*) salah satunya adanya dukungan pemerintah, jumlah pelanggan mengalami peningkatan, selanjutnya pada kelemahan (*Weaknesses*) yaitu adanya pelaporan kurang tertib, sistem produksi masih kurang sempurna dan kehilangan air tinggi. Pada bagian Peluang (*Opportunities*) yaitu keinginan berlangganan baru, pola pemakaian air cukup tinggi. Selanjutnya pada Ancaman (*Threats*) yaitu penyedotan air tanah oleh industri, penebangan liar hutan dan ladang. Dari analisis menghasilkan strategi Analisis SWOT S-O yakni strategi memanfaatkan kapasitas idle untuk menambah sambungan di daerah jaringan yang ada, memanfaatkan kualitas kecepatan pelayanan disaat terjadinya gangguan, agar minat keinginan berlangganan baru semakin meningkat. Strategi S-T menerapkan regulasi yang melindungi sumber daya air dan mencegah penyedotan tanah yang berlebihan oleh industri. Strategi W-O memperbaiki dan memperbarui infrastruktur distribusi air seperti pipa, pompa untuk mengurangi gangguan layanan. Strategi W-T yakni meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menambah personil di bidang teknik agar sebanding dengan tenaga yang dibutuhkan. Perusahaan Air Minum Tirta Tamiang di dalam peningkatan infrastruktur perlu adanya perbaikan dan pengembangan infrastruktur jaringan distribusi air untuk memastikan pasokan air bersih bisa tersuplai ke desa-desa atau daerah daerah yang pelosok konsisten dan berkualitas.

Kata kunci : Analisis SWOT, Pelayanan, Perumda.