

LAPORAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT



PENINGKATAN SERVICE EXCELLENT PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KAMPAR

TIM PENGUSUL

KETUA	:	RIZQON JAMIL FARHAS, SE.,M.Si	NIDN	:	1015049203
ANGGOTA	:	FAKHRI RABIALDY, MHRM	NIDN	:	1012059501
		AGUSTIN RIANA	NIM	:	2161209001

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PAHLAWAN TUANKU TAMBUSAI
SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023**

HALAMAN PENGESAHAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Judul Pengabdian	:	Peningkatan Service Exellent Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar
Integrasi PkM pada MK	:	Dasar-dasar Kewirausahaan
Ketua Pengabdi		
a. Nama Lengkap	:	Rizqon Jamil Farhas, SE, M.Si
b. NIDN/NIP	:	1015049203
c. Jabatan Fungsional	:	Lektor / Penata III c
d. Program Studi	:	Bisnis Digital
e. No Hp	:	085265447744
f. email	:	rizqonjamil@universitaspahlawan.ac.id
Anggota (1)	:	
a. Nama lengkap	:	Fakhri Rabialdy, MHRM
b. NIDN/NIP	:	1012059501
c. Program Studi	:	Kewirausahaan
Anggota (2)	:	
a. Nama Lengkap	:	Agustin Riana
b. NIM	:	2161209001
c. Program Studi	:	Bisnis Digital
Mitra PkM	:	PDAM Tirta Kampar
Biaya Pengabdian	:	Rp. 2.188.000

Bangkinang, 13 Februari 2023

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis



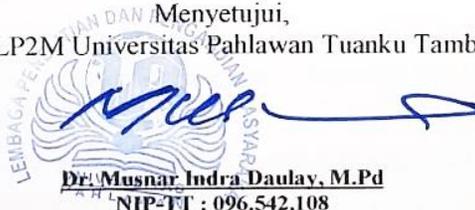
Dr. Samsurijal Hasan, SP.,MM
NIDN. 0031126490

Ketua Pengabdi



Rizqon Jamil Farhas, SE.,M.Si
NIDN. 101504903

Menyetujui,
Ketua LP2M Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai



Dr. Musnar Indra Daulay, M.Pd
NIP-PT : 096.542.108

IDENTITAS DAN URAIAN UMUM

1. Judul Pengabdian : Peningkatan Service Exellent Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar
2. Tim Pengabdian

No	Nama	Jabatan	Bidang Keahlian	Program Studi
1.	Rizqon Jamil Farhas, SE.,M.Si	Ketua	Manajemen Stratejik	Bisnis Digital
2.	Fakhri Rabialdy, MHRM	Anggota	Manajemen Sumber Daya Manusia	Kewirausahaan
3.	Agustin Riana	Anggota	-	Bisnis Digital

3. Objek Pengabdian : Manajemen
Penciptaann
Masa Pelaksanaan
4. Mulai : Desember tahun 2022
Berakhir : Desember tahun 2022
Lokasi Pengabdian : Kantor PDAM Tirta Kampar
5. (Lab/Lapangan)
Instansi lain yang : -
6. terlibat
7. Skala perubahan dan peningkatan kapasitas sosial kemasyarakatan dan atau pendidikan yang ditargetkan :
Peningkatan kapasitas SDM dalam melakukan pelayanan maksimal terhadap pelanggan PDAM, sehingga meningkatnya kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap PDAM Tirta Kampar
8. Jurnal ilmiah yang menjadi sasaran : Jurnal UMMAT, Vol. 7 No. 2 terakreditasi Sinta 3, terbit April 2023

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
IDENTITAS DAN URAIAN UMUM	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Analisis Situasi.....	1
B. Permasalahan Mitra/Kelompok Masyarakat	4
BAB II SOLUSI DAN TARGET LUARAN	7
A. Solusi	7
B. Target Luaran.....	8
BAB III METODE PELAKSANAAN	9
A. Metode Pengabdian	9
B. Tahapan Pelaksanaa	9
C. Evaluasi.....	10
D. Biaya dan Jadwal Kegiatan	10
BAB IV KELAYAKAN KEPAKARAN	13
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	14
A. Hasil.....	14
B. Pembahasan.....	14
BAB VI PENUTUP	18
A. Kesimpulan	18
B. Saran	19
DAFTAR PUSTAKA	20

BAB I PENDAHULUAN

A. Analisis Situasi

Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Kampar Bangkinang Kota adalah Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Kampar yang didirikan berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Riau No. Kpts/II/1993 pada tanggal 9 Januari 1993 dan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar. Sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No. 3 tahun 1984 dan Surat Keputusan Menteri Pkerjaan Umum No. 16/Kpts/1988 tanggal 11 Januari 1998. Tada tahun 1992 dengan SK Menteri Pekerjaan Umum No. 759/Kpts/1992 Pengelola Penyediaan Sarana Air Bersih yang ada di Daerah Tingkat I Propinsi Riau Diserahkan dari depertemen Pekerjaan Umum kepada Pemerintah Daerah Tingkat I Riau dan selanjutnya diserahkan kepada Pemerintah Daerah Tingkat II Kampar. Pada awal berdirinya PDAM Tirta Kampar hanya melayani 4 ibukota Kecamatan yaitu, Bangkinang, Air Tiris, Lipat Kain, dan Ujung Batu dengan kapasitas terpasang 201/dt, jumlah pelanggan mencapai 700 sambungan rumah. Akhir Desember 2000 PDAM Tirta Kampar mampu elayani kebutuhan air bersih di 12 ibukota Kecamatan yaitu, Bangkinang, Air Tiris, Lipat Kain, Ujung Batu, Pasir Pengaraian, Teratak Buluh, Teluk Dalam, Sorek 1, langgam, Dalu-dalu, Pangkalan Kerinci, dan Kuok. Pasca pemekeran, wilayah kerja perusahaan ini meliputi 5 unit yaitu, Bangkinang Kota sebagai pusatnya, Unit Kuok, Unit Air Tiris, Unit Tambang, Unit Teratak Buluh, dan Unit Kampar Timur. Dalam proses produksinya PDAM Tirta Kampar menggunakan air yang berasal dari Sungai

Kampar, Sungai Songsang dan Mata Air.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar saat ini memiliki 7 unit Instalasi Kecamatan-Kecamatan (IKK) yang tersebar disejumlah kecamatan di Kampar dan telah melayani 4800 sambungan air bersih bagi pelanggannya. Tujuh unit IKK yang dimiliki PDAM Tirta Kampar tersebut diantaranya Unit kecamatan Kuok, Unit Bangkinang, unit Air Tiris, Unit Kampar Timur, Unit Teratak Buluh Siak Hulu, Unit Tambang dan satu unit yang baru dioperasikan di kecamatan Bangkinang Seberang.

Tabel 1. Kebutuhan Domestik 2012-2025

No	Tahun	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Konsumsi Air Rata – Rata (Lt/Jiwa/Hari)	Debit Kebutuhan Air Domestik (liter/hari)	Debit Kebutuhan Air Domestik (liter/detik)
1	2012	36020	70	2.521.400	29,183
2	2013	37811	70	2.646.800	30,634
3	2014	39768	70	2.783.739	32,219
4	2015	41910	70	2.933.712	33,955
5	2016	44263	70	3.098.443	35,862
6	2017	46856	70	3.279.921	37,962
7	2018	49721	70	3.480.445	40,283
8	2019	52895	70	3.702.674	42,855
9	2020	56424	70	3.949.690	45,714
10	2021	60358	70	4.225.063	48,901
11	2022	64756	70	4.532.938	52,465
12	2023	69688	70	4.878.129	56,460
13	2024	75232	70	5.266.230	60,952
14	2025	81482	70	5.703.749	66,016

Sumber : Hasil Analisis, 2014

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa kebutuhan air dari tahun ke tahun semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk yang terus meningkat. Pada tahun 2012 jumlah kebutuhan air sebesar 29,183 l/detik

meningkat hingga 30,634 l/detik pada tahun 2013. Pada tahun 2025 diperkirakan kebutuhan air di Kota Bangkinang adalah sebesar 66,016 l/detik.

Semakin banyaknya kebutuhan air, khususnya di Kota Bangkinang mengharuskan PDAM Tirta Kampar untuk terus meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Kepercayaan (*trust*), dan kualitas pelayanan konsumen menjadi kunci keberhasilan BUMD. (Made Herce, 2022) mengatakan kualitas produk dan kualitas pelayanan adalah bagaimana keseluruhan gabungan karakteristik pemasaran, dalam rekayasa, memproduksi, maupun pemeliharaan yang digunakan sebagai memenuhi harapan konsumen. Faktor pelayanan merupakan faktor penentu bagi terciptanya tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Erinawati & Syafarudin, 2021). kegiatan pemasaran harus dapat memberikan kepuasan pelanggan jika perusahaan tersebut menginginkan usahanya tetap berjalan terus atau menginginkan pelanggan mempunyai pandangan yang baik terhadap perusahaan (Herlambang & Komara, 2022). penyedia layanan harus selalu memperhatikan pelayanan yang diberikan demi menjaga kesan yang baik kepada pelanggan serta dalam penyelenggaraan pelayanan harus memperhatikan standar prosedur yang telah ditetapkan. Sektor swasta sampai dengan sektor pemerintah pada saat ini terus memperhatikan kepuasan pelanggan untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan (Saputra et al., 2021). Berbagai strategi terus diupayakan untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan terbaik untuk dapat memenangkan hati pelanggan.

B. Permasalahan Mitra/Kelompok Masyarakat

Berdasarkan latar belakang diatas, PDAM Tirta Kampar terus melakukan pembenahan pelayanan kepada para konsumen untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan. Era digital saat ini menuntut perusahaan baik BUMN maupun BUMD untuk dapat melakukan transformasi digital melalui digital leadership (kepemimpinan digital) pemimpin yang mampu mengadopsi dan mengikuti perkembangan digital saat ini. Transformasi digital adalah tentang menciptakan dan memberikan nilai dari proses bisnis kepada pelanggan dan penggunaan data serta analitik untuk menciptakan keputusan yang tepat serta pengalaman baru dan inovatif. Pemanfaatan teknologi informasi di berbagai bidang tentunya sangat membantu organisasi untuk memperoleh tujuan perusahaan. Diharapkan dengan adanya bantuan teknologi informasi akan mempermudah dan mempercepat dalam pemberian pelayanan (Tulungen et al., 2022).

Namun demikian, transformasi digital tidaklah mudah, jika pimpinan dan seluruh elemen dalam suatu organisasi belum terbiasa dan masih menghadalkan cara-cara konvensional. Kepemimpinan menjadi sentral dalam mengadopsi pemanfaatan teknologi di era industry 4.0. Di era digital, para pemimpin perlu dilengkapi dengan baik dengan digital dan emosional kelincahan dalam beroperasi di lingkungan yang tidak pasti dan kompleks (Tulungen et al., 2022). Dengan adanya transformasi digital, perusahaan tentu membutuhkan infrastruktur dan teknologi yang tepat serta platform untuk diimplementasikan (Panggabean, 2018). Oleh sebab itu pelatihan-pelatihan peningkatan kapasitas SDM terus dilakukan, baik pelatihan pelayanan era digital dan pelatihan-pelatihan lainnya yang mendatangkan kepuasan pelanggan.

Sejauh ini PDAM Tirta Kampar masih terus berbenah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu wujud dari transformasi pelayanan digital adalah dengan adanya aplikasi mobile PDAM Tirta Kampar yang dapat diunduh oleh konsumen.



Gambar 1. Tampilan aplikasi mobile PDAM Tirta Kampar

Transformasi digital berdampak pada organisasi dengan cara yang berbeda. Dampak terbesar yang diharapkan terjadi adalah pada proposisi nilai organisasi, segmen pelanggan yang dapat diidentifikasi dan dilayani, cara organisasi menjangkau para pelanggannya, serta sumber daya yang dimiliki (Panggabean, 2018). Gambar.1 menunjukkan implementasi PDAM Tirta Kampar dalam upaya mengikuti perkembangan digital berupa aplikasi layanan pelanggan guna mempermudah dalam pemberian informasi tagihan kepada pelanggan.

Namun demikian, aplikasi layanan pelanggan dapat terus ditingkatkan, tidak hanya memberikan layanan cek tagihan saja tapi juga layanan-layanan lainnya yang dapat menambah kepuasan pelanggan seperti berita-berita terkait PDAM, layanan keluhan pelanggan, dan lain-lain yang memudahkan konsumen. Selain perkembangan teknologi yang pesat saat ini PDAM Tirta Kampar juga memiliki tantangan besar lainnya seperti trend bekerja, krisis global, perubahan gaya hidup konsumen, serta tantangan pesaing baru yang muncul ditengah masyarakat. Jika PDAM Tirta Kampar tidak segera berbenah, maka akan sulit untuk mencapai keunggulan bersaing. PDAM akan terus kehilangan jumlah pelanggan potensial.

Berdasarkan hal tersebut maka, tim pengabdian masyarakat yang terdiri dari program studi Kewirausahaan dan Bisnis Digital akan memberikan penyegaran / pelatihan kepada segenap karyawan PDAM untuk terus meningkatkan kreatifitas dan inovasi SDM serta mampu meningkatkan pelayanan prima kepada konsumen di era digital saat ini.

BAB II

SOLUSI DAN TARGET LUARAN

A. Solusi

Berdasarkan analisis situasi dan permasalahan mitra diatas, tim pengabdian masyarakat akan memberikan *refreshment* atau penyegaran kepada karyawan PDAM Tirta Kampar untuk meningkatkan kapasitas SDM berupa pelatihan Inovasi pengelolaan SDM serta memberikan pelatihan pelayanan prima di era digital.

Pelatihan meningkatkan kreativitas dan inovasi penting dilakukan agar karyawan PDAM Tirta Kampar memiliki produktivitas atau kinerja yang unggul. Inovasi dapat dilakukan oleh pimpinan dan karyawan melalui penelitian, pengembangan atau pun perekayasaan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan nilai praktis, ilmu pengetahuan baru, atau bahkan cara baru untuk menerapkan teknologi yang sudah ada kedalam produk ataupun proses produksinya. Inovasi juga muncul dari sebuah gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaharui suatu produk atau jasa.

Beberapa tantangan-tantangan besar PDAM Tirta Kampar diantaranya adalah teknologi yang semakin maju, trend dan gaya hidup konsumen yang berubah, bahkan adanya pesaing baru. Untuk menjawab tantangan tersebut maka Manajemen PDAM perlu berbenah dimulai saat perekrutan SDM kreatif. SDM yang memiliki semangat perubahan dan memiliki gagasan baru. Sehingga dalam penyelesaian masalah-masalah dapat dilakukan dengan mengkombinasikan cara konvensional dengan cara yang unik. Selanjutnya SDM terus diberikan bekal-bekal kewirausahaan, pelatihan critical Thinking Skill, pelatihan team manajemen dan team building, dan pelatihan

penggunaan teknologi.

B. Target Luaran

Inovasi pada SDM sangatlah penting, hal ini akan berkaitan terhadap produk dan jasa yang ditawarkan. Jika SDM sudah memiliki kreatifitas dan inovasi, maka Produk / jasa yang dihasilkan juga akan menjadi unggul, apalagi jika diiringi dengan penggunaan teknologi digital.

Seorang pemimpin dituntut harus mampu membawa organisasinya untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungan, dalam hal ini perkembangan teknologi. Oleh karena itu, Seiring dengan perkembangan layanan digital yang dilakukan, PDAM Tirta Kampar juga harus mampu merubah mindset para karyawan untuk memahami pelayanan pelanggan secara menyeluruh. Pelatihan pelayanan prima (service excellent) sangat diperlukan. Tidak dapat dipungkiri pelayanan yang prima akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen tentunya akan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Hal itu lah yang sangat diharapkan dari hasil pengabdian masyarakat ini.

BAB III METODE PELAKSANAAN

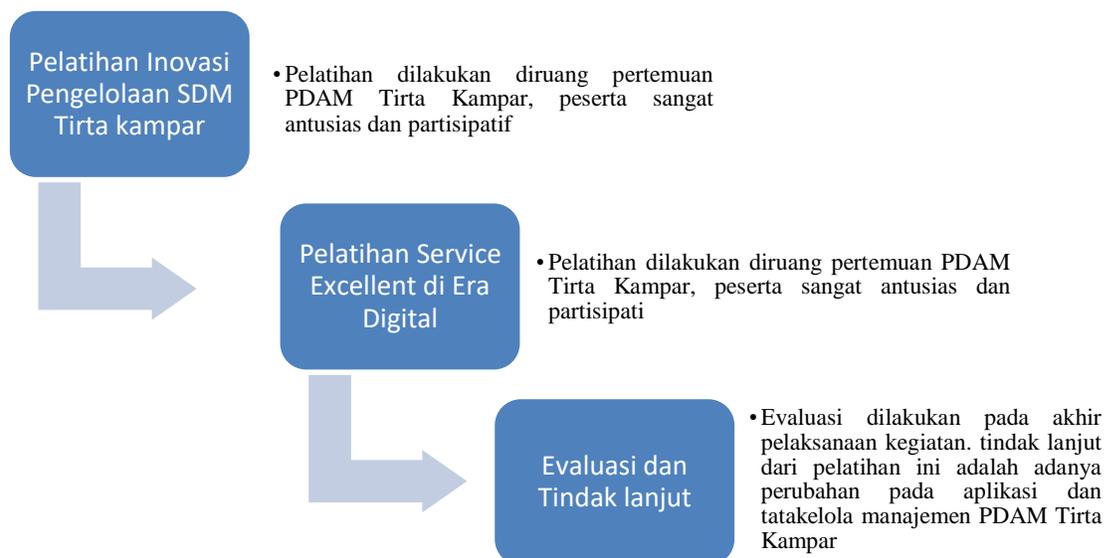
Metode pelaksanaan pada kegiatan ini dilakukan dengan memberikan materi-materi dari hasil riset terkait dengan inovasi dalam pengelolaan SDM serta memberikan materi tentang pelayanan prima (*service excellent*). tahapan atau langkah-langkah dalam melaksanakan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan yang memuat hal-hal berikut ini :

A. Metode Pengabdian

Metode pelaksanaan pengabdian dilakukan dengan memberikan pelatihan terkait dengan Pengelolaan Inovasi Sumber Daya Manusia dan pelatihan pelayanan prima pada era digital.

B. Tahapan Pelaksanaa

Pelaksanaan PkM ini dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :



Gambar 2. Tahapan Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

C. Evaluasi

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) pada PDAM Tirta Kampar ini merupakan program peningkatan kapasitas SDM. Program ini terus dilakukan setiap tahunnya sesuai dengan permasalahan yang muncul. Program inovasi pengelolaan SDM dan Service excellent ini merupakan tindak lanjut dari PkM sebelumnya. Kedepan program pelatihan akan terus lebih intens dilakukan untuk mencapai daya saing perusahaan daerah yang memiliki inovasi serta perusahaan yang melek dengan digitalisasi. Sebagai tindak lanjut dari PkM ini, PDAM Tirta Kampar akan bekerjasama dengan Universitas Pahlawan khususnya dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk bersama-sama memiliki komitmen dalam mengembangkan BUMD di kabupaten Kampar khususnya PDAM Tirta Kampar.

D. Biaya dan Jadwal Kegiatan

1. Anggaran Biaya

Justifikasi anggaran disusun secara rinci dan dilampirkan mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No 78 Tahun 2019 tentang Standar Biaya Masukan (SBM) .

Tabel 2 Ringkasan Anggaran Biaya

Uraian	Justifikasi Pemakaian	Volume	Besaran	Total (Rp)
1. Honorarium				
Honorarium koordinator PkM	Pelaksanaan PkM	1	300.000	300.000
Subtotal Honorarium				300.000
2. Bahan Habis Pakai dan Peralatan				
Kertas A4	Operasional kegiatan	1 Rim	50.000	50.000
Tinta Print hitam	Operasional kegiatan	1 Tabung	50.000	50.000
Pena	Alat tulis peserta	1 kotak	25.000	25.000
Foto copy Materi	Bahan materi acara	30 exemplar	1500	45000
Foto copy laporan, dan penjilidan	Paket	Paket	paket	200.000
Aqua, 2 x pertemuan	Peserta dan Pemateri	2 kotak	20.000	40.000
Desain poster	Paket	20	5000	100.000
Spanduk	Operasional kegiatan	1 buah	200.000	200.000
SUB TOTAL (Rp)				710.000
2. Perjalanan dan Konsumsi				
Snack box 2 x pertemuan	Konsumsi selama kegiatan peserta dan pemateri	25 kotak (2 kali)	15.000	750.000
Transportasi	Transortasi selama kegiatan	2 kali pp	100.000	200.000
SUB TOTAL (Rp)				950.000
3. Pelaporan, Luaran Penelitian				
Foto Copy Proposal dan Laporan	Laporan PkM	200	250	50.000
Laporan	Laporan PkM	2	14.000	28.000
Luaran PkM Jurnal Nasional	Luaran PkM	1	150.000	150.000
SUB TOTAL (Rp)				228.000
TOTAL ANGGARAN YANG DIPERLUKAN (Rp)				Rp.2.188.000

2. Jadwal Kegiatan

Jadwal kegiatan disusun dalam bentuk *bar chart* sesuai rencana pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat.

Tabel 3. Jadwal Kegiatan

Jadwal	Kegiatan	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1	Pembuatan proposal dan survey lokasi kegiatan						
2	Sampling dan pengambilan data						
3	Pengumpulan data						
4	Analisis data						
5	Penyusunan laporan						
6	Publikasi dan seminar						

BAB IV KELAYAKAN KEPAKARAN

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang dihadapi PDAM Tirta Kampar, untuk membangun perusahaan yang tetap eksis dan mampu bersaing maka, diperlukan inovasi pengelolaan SDM mulai dari tahap rekrutmen hingga pelatihan-pelatihan yang mendukung Inovasi internal perusahaan. Selain pembenahan internal, PDAM Tirta Kampar juga terus melakukan pelayanan prima kepada para pelanggan, PDAM harus dapat adaptif terhadap kemajuan teknologi dan mengadopsi teknologi sebagai basis pelayanan digital. Oleh karena itu berikut adalah nama tim pengusul beserta kepakaran serta tugas masing-masing dalam pengabdian kepada Masyarakat.

Tabel 4. Kepakaran Tim Pengabdian kepada Masyarakat

No	Nama	Fakultas/Program Studi	Kepakaran	Tugas
1	Rizqon Jamil Farhas, SE.,M.Si	FEB / Bisnis Digital	Manajemen Strategik	Sebagai pemateri pelatihan Service Excellent pada era digital
2	Fakhri Rabialdy, MHRM	FEB / Kewirausahaan	Manajemen SDM	Sebagai Pemateri pelatihan Inovasi pengelolaan SDM

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Berdasarkan permasalahan mitra, sasaran pengabdian masyarakat ini berfokus kepada peningkatan daya saing perusahaan PDAM Tirta Kampar. Objek PkM adalah seluruh pimpinan dan karyawan PDAM Tirta Kampar yang terdiri dari kepala bagian keuangan, pelanggan dan teknisi lapangan. PDAM Tirta Kampar sendiri berada di kelurahan Langgini Bangkinang Kota.

Pelatihan dilakukan selama 2 hari dengan jumlah peserta pelatihan sebanyak 30 orang terdiri dari pimpinan dan karyawan. Pelatihan berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan yang diharapkan. Partisipasi dari masing-masing karyawan sangat menggambarkan ketertarikan PDAM Tirta Kampar untuk menyegarkankan kembali perusahaan kearah yang lebih baik melalui tata kelola SDM berbasis teknologi dan pelayanan prima kepada konsumen di era digital saat ini.

B. Pembahasan

Hasil dari pengabdian masyarakat ini diharapkan adanya perubahan dan pembenahan dan peningkatan sistem pengelolaan manajemen SDM berbasis teknologi (*Human Resource Information System/ HRIS*) memiliki cara penyelesaian pekerjaan yang inovatif.

Menurut Snell dan Bohlander (2010), *Human Resource Information System* (HRIS) adalah sistem komputerasi yang menyediakan data terbaru dan akurat untuk tujuan pengambilan keputusan. Menurut Gulati (2012), HRIS adalah perangkat lunak yang memiliki database dan memungkinkan untuk melakukan

penginputan penyimpanan dan memanipulasi data dari karyawan yang berada di perusahaan. Ini memungkinkan untuk melakukan visualisasi global dan mengakses informasi penting dari karyawan.

Gambar 3. Human Resources Information System(HRIS)



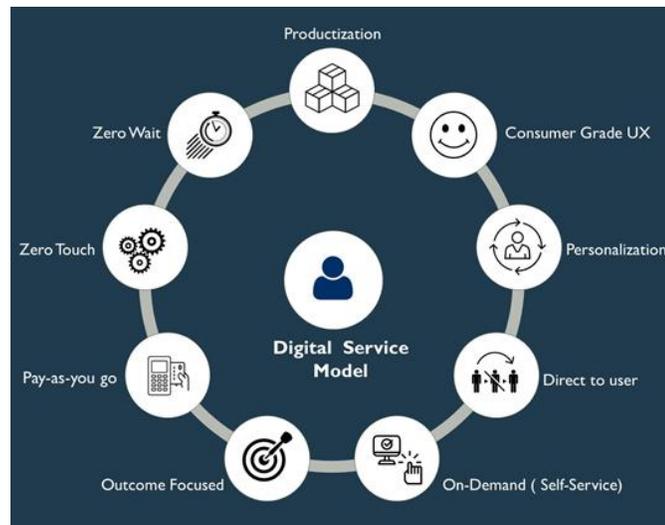
Menurut Mondy (2010), HRIS suatu pendekatan yang terkelola untuk mendapatkan informasi yang relevan dan tepat waktu pada pengambilan keputusan sumber daya manusia. Selain itu, sistem informasi sumber daya manusia harus dirancang dengan baik agar dapat menyajikan informasi yang tepat waktu, akurat, ringkas, relevan, dan lengkap. Jadi dapat disimpulkan HRIS adalah suatu metode terintegrasi untuk mengumpulkan, menyimpan, menganalisis dan mengontrol aliran informasi tentang SDM ke seluruh organisasi.

PDAM Tirta Kampar dalam pengelolaan SDM nya dapat berkembang berbasis sistem, sehingga memberikan manfaat bagi para pimpinan. Manfaat utama dari HRIS adalah dapat akses secara akurat dan tepat terhadap data beragam yang tersedia untuk keperluan SDM dan Manajemen.

Selain berbenah dalam pengelolaan SDM internal pada PDAM Tirta Kampar, tidak kalah penting juga menjaga loyalitas dan kepuasan konsumen melalui pelayanan prima kepada konsumen berbasis digital. Layanan prima atau service excellent merupakan tindakan untuk menciptakan nilai (*creating value*) bagi orang lain atau sebuah proses dan tindakan yang memberikan pengalaman berkesan (*memorable experience*) kepada customer.

PDAM Tirta Kampar seperti yang dijelaskan di latar belakang dan kondisi saat ini masih belum sempurna dalam penerapan aplikasi atau layanan digital. Tidak dipungkiri bahwasanya PDAM sudah memiliki aplikasi layanan tagihan yang dapat diakses konsumen, namun kebutuhan konsumen pada aplikasi tersebut tidaklah hanya sekedar cek tagihan saja namun juga membutuhkan informasi-informasi terkait pelayanan PDAM seperti layanan pengaduan, layanan berita update, layanan top up e wallet, serta layanan-layanan lain yang tersedia di aplikasi mobile tersebut.

Setelah adanya pelatihan ini diharapkan PDAM berkolaborasi bersama untuk dapat mengembangkan aplikasi mobile tersebut menjadi lebih baik sebagai upaya membangun *trust* dan loyalitas konsumen/pelanggan sesuai dengan 10 atribut digital service model.



Gambar 4. Atribut *Digital Service Model*

Istilah *digital services* bisa diartikan sebagai berbagai layanan yang bisa diakses masyarakat melalui dunia digital. Layanan digital ini beragam rupanya, mulai dari servis keuangan, jasa kesehatan, serta transaksi dan/atau pertukaran data lain yang dilakukan secara daring. Digital services semakin penting bagi manusia karena kehadirannya membuat hidup di muka bumi berjalan lebih simpel dan cepat. Dampak positif *digital service* di berbagai bidang antara lain berkurangnya biaya manusia melakukan kegiatan, menciptakan efisiensi waktu, serta meningkatkan efektifitas kerja dan transparansi bagi pihak swasta atau pemerintah.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Inovasi pengelolaan SDM sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja PDAM Tirta Kampar, terlebih pada era teknologi yang terus berkembang. Pimpinan dituntut untuk dapat bertransformasi menjadi *digital leadership* dan mampu membawa perusahaannya kepada *transformasi digital*. Pelatihan-pelatihan pendorong inovasi seperti keterampilan kewirausahaan, keterampilan berpikir kritis sangat diperlukan. Inovasi tidak berlaku hanya pada pimpinan pada suatu perusahaan, namun seluruh elemen dan seluruh unit dalam perusahaan harus melakukan inovasi dan pembaharuan dalam menjalankan perusahaan. Salah satu alat yang dapat digunakan dalam mengelola SDM pada PDAM Tirta Kampar adalah optimalisasi penggunaan *Human Resources Information System (HRIS)*. HRIS memudahkan perusahaan dalam mengelola setiap data dan informasi dari SDM yang ada dalam menentukan kebijakan dan pengambilan keputusan.

Selain membenahan Sumber Daya Manusia, PDAM Tirta Kampar juga dituntut mempertahankan *customer relationship*, menjaga dan meningkatkan jumlah pelanggan tidaklah mudah. Perusahaan harus memiliki komitmen dalam hal pelayanan kepada konsumen. Perusahaan harus menyadari bahwa bisnis tidak hanya sekedar transaksi melainkan bisnis adalah hubungan baik antara perusahaan dan customer. Perusahaan juga harusnya menyadari bahwa lingkungan yang berubah harus dapat diiringi oleh perusahaan, artinya PDAM harus relevan dengan perkembangan zaman. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan jumlah konsumen, kepuasan dan loyalitas konsumen maka perlunya *Service Excellent* yang sesuai dengan era digital saat ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, PDAM Tirta Kampar diharapkan untuk terus berkomitmen dalam hal pengelolaan SDM yang inovatif serta mampu mengikuti perkembangan zaman dan dituntut untuk dapat memberikan layanan prima kepada seluruh pelanggan PDAM Tirta Kampar berbasis aplikasi mobile yang dapat dimanfaatkan oleh pelanggan dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

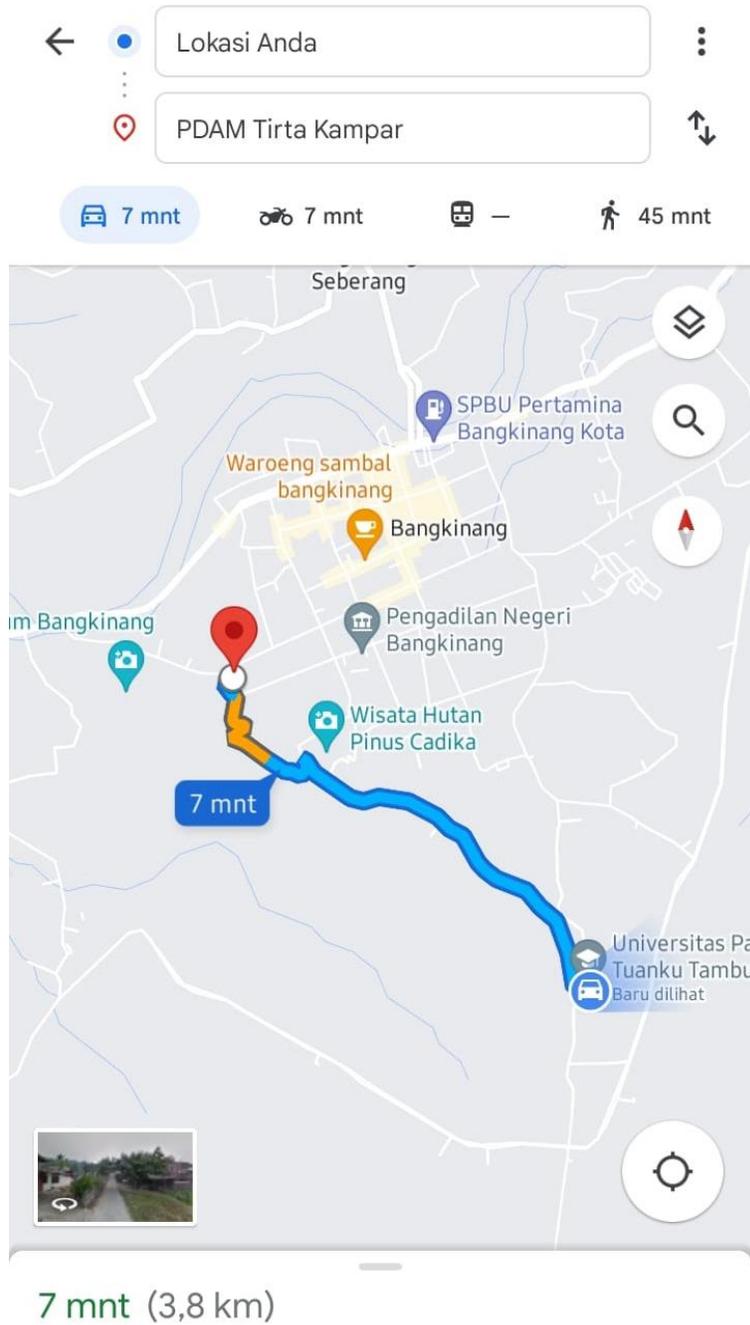
- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 130–146. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.10>
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 7(2), 56. <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>
- Made Herce, M. R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen “Masalah.” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 6268–6276. <https://doi.org/10.37715/jp.v5i4.1783>
- Panggabean, A. N. (2018). Memahami dan mengelola transformasi digital. *E-Business Strategi and Implementation*, 2018–2020.
- Saputra, U. R., Larasati, E., Yuniningsih, T., & Astuti, R. S. (2021). Perkembangan Tren Penelitian Kualitas Pelayanan Di Indonesia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 728–756. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.734>
- Tulungen, E., Maramis, J., Saerang, D., Tulungen, E. E., Saerang, D. P., Maramis, J. B., Studi Doktor Ilmu Manajemen, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Kunci, K. (2022). Digital Transformation: Role of Digital Leadership. *1116 Jurnal EMBA*, 10(2), 1116–1123.

Lampiran

A. Dokumentasi



B. Lokasi dan Jarak PkM



Identitas Pengusul PkM

A. Identitas

1	Nama	:	Rizqon Jamil Farhas, SE.,M.Si
2	Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
3	Jabatan Fungsional	:	Asisten Ahli
4	NIP	:	-
5	NIDN	:	1015049203
6	Tempat dan Tanggal Lahir	:	Pekanbaru, 15 April 1992
7	e-mail	:	rizqonjamil@universitaspahlawan.ac.id
8	No Telepon/ Hp	:	085265447744
9	Alamat Kantor	:	Jl. Tuanku Tambusai No. 23 Bangkinang

B. Riwayat Pendidikan

	S-I	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	UIN Sultan Syarif Kasim Riau	Universitas Riau	
Bidang Ilmu	Manajemen keuangan	Manajemen Strategik	
Tahun Masuk – Lulus	2009-2013	2013-2015	
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Analisis Keuangan dan Non Keuangan pada SPBU Nomor 14.283.6116 dengan Pendekatan Balance Scorecard	Membangun Strategi Keunggulan Bersaing melalui Inovasi, Manajemen Pengetahuan dan Orientasi Pasar (Studi pada Usaha Mikro Produk Makanan Khas Riau di Kota Pekanbaru)	

C. Pengalaman Penelitian dalam 3 tahun terakhir

No		Judul Penelitian	Keterangan	
			Sumber Pendanaan	Publikasi
1	2020	Analisis Orientasi Pasar dan Inovasi dalam Mencapai Keunggulan Bersaing pada Usaha Ritel 212 Mart di Kota Pekanbaru	Mandiri	Jurnal Pendidikan Tambusai 3 (3), 1673-1685
2	2021	Kajian Inkubasi Bisnis dalam Menumbuhkan dan Mengembangkan UMKM di Kota Pekanbaru	Yayasan	-
3	2021	Pengaruh Kreatifitas dan Keterampilan Berwirausaha terhadap Inovasi dan Keberhasilan Usaha Kuliner pada Foodpark Raun-Raun Kota Pekanbaru	Mandiri	-
4	2021	Analisis Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Smartphone (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai)	Mandiri	Journal of Social Science Research 1 (2), 688-692, 2021
5	2022	Pengaruh Bauran Promosi untuk Meningkatkan Penjualan Produk Furnitur pada PT. Domo Karya Mandiri, Batam di Masa Pandemi Covid-19	Mandiri	Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ) 3 (1), 74-87, 2022
6	2022	Pengaruh Globalisasi terhadap Pembangunan Ekonomi di Indonesia (Literatur Review)	Mandiri	Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi 6 (2), 758-771. http://doi.org/10.31955/mea.vol6.iss2.pp758-771
7	2022	Analisis Pemasaran Kredit Lunak Berbasis Financial Technology BUMDes Ridan	Mandiri	Jurnal Ilmu Keuangan dan Perbankan (JIKA) Vol 11 No. 2 Tahun 2022
8	2022	Digital Marketing And Branding Analysis: Competitive Advantages Of Small Medium Enterprise Post-Covid-19	Mandiri	Journal of Engineering Science and Technology Management (JES-TM) 2 (1),

				65-74
9	2022	Analisis Keputusan Pembelian Smartphone pada Gen-Z	Mandiri	Journal of Engineering Science and Technology Management (JES-TM) 1 (2), 12-18

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat 3 tahun terakhir

No		Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (jutaRp)
1	2020	Focus Group Discussion (FGD) Rencana Pengembangan Industri Kabupaten Indragiri Hilir	Mandiri	Rp. 3.000.000
2	2020	Penyuluhan/Motivasi Bisnis Kaum Milenial dan Anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Sawit Jaya disaat Pandemi Covid -19	Mandiri	Rp. 1.500.000
3	2019	Memotivasi Ekonomi Kreatif Masyarakat Produksi Air Minum Kemasan Galon di Desa Laboy Jaya Kabupaten Kampar	Mandiri	Rp. 2.000.000
4	2019	Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pelayanan Pada PDAM Tirta Kampar Kabupaten Kampar	Mandiri	Rp. 3.000.000
5	2019	Pelatihan Wirausaha bagi Lembaga Pelatihan Ketrampilan Menjahit Belia Desa Penyesawan Rumbio	Mandiri	Rp. 1.500.000
6	2021	Diseminasi Teknologi Pemurnian Biogas Kotoran Sapi Terintegrasi pada Usaha Peningkatan Ekonomi Masyarakat Desa Laboy Jaya	BRIN	Rp. 170.000.000.-
7	2021	FGD Pemetaan Potensi Pasar dan Teknologi Industri Provinsi Riau	BSPJI	Rp. 3.000.000.-
8	2022	FGD Peningkatan Kapasitas Industri Kriya/Kerajinan Tangan Provinsi Riau	BSPJI	Rp. 3.000.000.-
9	2022	Pelatihan Digital Marketing dan Branding pada UMKM Binaan Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai	Pusat Pelatihan Kewirausahaan dan Bisnis	Rp. 3.000.000.-

			UP	
10	2022	Motivasi Usaha Dan Penyusunan Model Bisnis Peternak Lebah Madu Galo-Galo Kuok Kabupaten Kampar	Mandiri	Rp. 1.500.000.-
11	2022	Budidaya Sayur Hidroponik Desa Langgini untuk Keanekaragaman Hayati Kabupaten Kampar	Mandiri	Rp. 1.500.000.-
12	2023	Peningkatan Service Excellent Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) tirta Kampar	Mandiri	Rp. 2.188.000

E. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) dalam 3 tahun terakhir

No	Nama Pertemuan Ilmiah/ Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat

F. Karya Buku dalam 3 tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	ISBN	Jumlah Halaman	Penerbit
1	Strategi Pembangunan Industri Kabupaten Indragiri Hilir	2021	978-623-555-116-6	234 Halaman	IKAPI
2	Perencanaan Industri Kabupaten Bengkalis	2021	978-623-555-117-3	206 Halaman	IKAPI

G. Perolehan HKI dalam 5 tahun terakhir

No	Judul /Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID

H. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 10 tahun terakhir

No	Judul/ tema/ jenis rekayasa yang telah diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1	Penyusunan Rencana Pengembangan Industri Kabupaten Meranti (RPIK)	2017	Kabupaten Meranti	
	Penyusunan Rencana Pengembangan Industri	2019	Kabupaten Bengkalis	

2	Kabupaten (RPIK) Kabupaten Bengkalis			
3	Penyusunan Rencana Pengembangan Industri Kabupaten (RPIK) Kabupaten Indragiri Hilir	2020	Kabupaten Indragiri Hilir	
4	Tim Penyusunan AMDAL Sport Center Kabupaten Rokan Hulu	2021	Kabupaten Rokan Hulu	

I. Penghargaan dalam 5 tahun terakhir (Pemerintah, Asosiasi Atau Institusi)

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya sebagai syarat dalam pengajuan proposal penelitian Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai.

Ketua Pengusul,

Rizqon Jamil Farhas, SE.,M.Si
NIDN. 1015049203