

EFEKTIVITAS PELATIHAN MANAJEMEN AIR MINUM BERBASIS KOMPETENSI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI PERUMDAM LAWU TIRTA KABUPATEN MAGETAN

Tri Waryani¹, Eva Hany Fanida², Meirinawati³, Trenda Aktiva Oktariyanda⁴

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya ^{1,2,3,4}

Email: 24040674387@mhs.unesa.ac.id¹, evafanida@unesa.ac.id², meirinawati@unesa.ac.id³, trendaoktariyanda@unesa.ac.id⁴

| Informasi | Abstract |
|--------------------|---|
| Volume : 3 | <p><i>Competency-based training is an important strategy for improving public service quality, particularly in regional water utility companies. At Perumdam Lawu Tirta, Magetan Regency, service challenges remain, including delays in handling water distribution disruptions, suboptimal employee responsiveness, and the limited implementation of training outcomes. This study aims to describe the effectiveness of competency-based drinking water management training in improving public services. A descriptive qualitative approach was employed using interviews, observations, and documentation. Training effectiveness was analyzed based on Noe's theory, which includes improvements in knowledge, skills, and work attitude. The findings indicate that the training has been effective in enhancing employees' knowledge, technical and customer service skills, and professional, disciplined, and responsive work attitudes. These competency improvements have contributed to better service quality through faster task completion, greater compliance with standard operating procedures, and improved responsiveness to customer needs.</i></p> <p>Keyword: training effectiveness, competency-based training, public service, drinking water management, regional water utility.</p> |
| Nomor : 7 | |
| Bulan : Juli | |
| Tahun : 2026 | |
| E-ISSN : 3062-9624 | |

Abstrak

Pelatihan berbasis kompetensi merupakan strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) penyedia air minum. Di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan masih ditemukan permasalahan pelayanan, seperti keterlambatan penanganan gangguan distribusi air, responsivitas pegawai yang belum optimal, serta implementasi hasil pelatihan yang belum maksimal. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan efektivitas pelatihan manajemen air minum berbasis kompetensi dalam meningkatkan pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis efektivitas pelatihan mengacu pada teori Noe yang meliputi peningkatan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), dan sikap kerja (*attitude*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan telah berjalan efektif dengan meningkatkan pengetahuan, keterampilan teknis dan pelayanan, serta sikap kerja pegawai yang lebih profesional, disiplin, dan responsif. Peningkatan kompetensi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui penyelesaian pekerjaan yang lebih cepat, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, dan peningkatan respons terhadap kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci: efektivitas pelatihan, pelatihan berbasis kompetensi, pelayanan publik, manajemen air minum, Perumdam.

A. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen strategis yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam organisasi modern, SDM tidak lagi dipandang sebagai pelaksana teknis pekerjaan, melainkan sebagai aset utama yang berperan dalam meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan. Organisasi yang memiliki SDM kompeten akan lebih mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, perkembangan teknologi, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik. Menurut Dessler (2020), pengelolaan SDM secara strategis diperlukan untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Sejalan dengan itu, Mathis dan Jackson (2019) menyatakan bahwa efektivitas organisasi dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengembangkan kompetensi pegawai melalui sistem manajemen SDM yang terintegrasi. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi SDM menjadi kebutuhan penting, khususnya pada organisasi sektor publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas SDM menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah penyediaan air minum karena berkaitan langsung dengan kesehatan, kesejahteraan, dan keberlangsungan aktivitas masyarakat. Menurut Sinambela (2016), kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara efektif, responsif, transparan, dan profesional. Sementara itu, Parasuraman et al. (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dimensi *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, dimensi *responsiveness* menjadi sangat penting karena berkaitan dengan kecepatan penanganan gangguan distribusi air serta respons terhadap pengaduan pelanggan.

Fenomena pelayanan air minum di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Data Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat menunjukkan bahwa cakupan layanan air minum perpipaan nasional masih relatif rendah. Selain itu, PERPAMSI melaporkan bahwa sejumlah Perumdam masih menghadapi permasalahan berupa keterlambatan penanganan gangguan, keterbatasan kompetensi pegawai, serta belum optimalnya respons terhadap keluhan pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur, tetapi juga oleh kompetensi sumber daya manusia sebagai pelaksana pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi pegawai

melalui pelatihan menjadi salah satu strategi penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pentingnya pengembangan kompetensi pegawai juga diperkuat oleh berbagai regulasi pemerintah. PP Nomor 54 Tahun 2017 menegaskan bahwa pengelolaan BUMD harus dilaksanakan berdasarkan prinsip *Good Corporate Governance* yang mengedepankan profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas. Selain itu, Permendagri Nomor 23 Tahun 2024 mewajibkan pegawai BUMD Air Minum memiliki kompetensi sesuai bidang tugasnya melalui pengembangan kompetensi secara berkelanjutan, sedangkan Permen PUPR Nomor 15/PRT/M/2018 mewajibkan SDM pengelola Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) memiliki sertifikat kompetensi. Regulasi tersebut menunjukkan bahwa pelatihan berbasis kompetensi bukan hanya menjadi kebutuhan organisasi, tetapi juga merupakan bagian dari upaya meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan publik.

Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan merupakan perusahaan daerah yang bertanggung jawab menyediakan pelayanan air bersih bagi sekitar 81.728 pelanggan dengan dukungan 219 pegawai yang tersebar di sembilan cabang pelayanan. Dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan, perusahaan secara rutin melaksanakan pelatihan manajemen air minum berbasis kompetensi yang bertujuan meningkatkan kemampuan teknis, kemampuan pelayanan pelanggan, serta profesionalisme pegawai dalam menjalankan tugasnya. Di sisi lain, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, responsif, dan berkualitas terus meningkat sehingga perusahaan dituntut memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan mampu memberikan pelayanan secara efektif sesuai dengan harapan pelanggan.

Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan pelayanan, antara lain keterlambatan penanganan gangguan distribusi air, respons terhadap pengaduan pelanggan yang belum optimal, serta belum maksimalnya implementasi hasil pelatihan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Temuan tersebut diperkuat melalui observasi terhadap layanan pengaduan pelanggan melalui WhatsApp yang menunjukkan adanya keluhan pelanggan mengenai gangguan distribusi air serta lambatnya respons petugas dalam menangani pengaduan, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Dokumentasi Hasil Observasi Layanan Pengaduan Pelanggan melalui WhatsApp Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan
Sumber: Hasil Observasi Peneliti (2026)

Berdasarkan dokumentasi tersebut, terlihat bahwa pelanggan menyampaikan keluhan mengenai air yang tidak mengalir dan mengharapkan penanganan yang lebih cepat. Hasil observasi ini menunjukkan bahwa layanan WhatsApp telah menjadi media utama penyampaian pengaduan pelanggan, namun responsivitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar penanganan gangguan dan keluhan pelanggan dapat dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan efektif. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pelaksanaan pelatihan berbasis kompetensi belum sepenuhnya memberikan dampak optimal terhadap peningkatan kualitas pelayanan sehingga efektivitas pelatihan perlu dievaluasi secara lebih mendalam.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi melalui pelatihan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada hubungan antara pelatihan, kompetensi, dan kinerja pegawai dengan pendekatan kuantitatif. Kajian yang secara khusus mengevaluasi efektivitas pelatihan berbasis kompetensi pada perusahaan daerah penyedia air minum, terutama dalam menelaah implementasi hasil pelatihan terhadap praktik pelayanan sehari-hari, masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan efektivitas pelatihan manajemen air minum berbasis kompetensi dalam meningkatkan pelayanan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan. Analisis dilakukan menggunakan indikator efektivitas pelatihan menurut Noe yang meliputi peningkatan pengetahuan (*knowledge*), peningkatan keterampilan (*skills*), dan perubahan sikap kerja (*attitude*). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen sumber daya

manusia sektor publik, khususnya dalam penyusunan strategi peningkatan kompetensi pegawai untuk mendukung pelayanan publik yang lebih berkualitas.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena Efektivitas Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi Dalam Meningkatkan Pelayanan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan. efektivitas pelatihan manajemen air minum berbasis kompetensi dalam meningkatkan pelayanan. Penelitian ini dilaksanakan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa Perumdam Lawu Tirta merupakan penyedia layanan air minum daerah yang memiliki program pelatihan berbasis kompetensi bagi pegawai, sehingga relevan untuk mengkaji efektivitas pelatihan dalam mendukung peningkatan pelayanan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan

Fokus penelitian mengacu pada teori efektivitas pelatihan menurut Noe (2020) yang terdiri atas tiga indikator, yaitu peningkatan pengetahuan (knowledge), peningkatan keterampilan (skills), dan perubahan sikap kerja (attitude). Ketiga indikator tersebut digunakan untuk menganalisis sejauh mana pelatihan mampu meningkatkan kompetensi pegawai serta berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan 10 Pegawai yang telah mengikuti pelatihan dari berbagai satuan kerja bagian maupun cabang. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumen, laporan pelaksanaan pelatihan, arsip perusahaan, dan serta berbagai dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan serta implementasi kompetensi pegawai setelah mengikuti pelatihan. Wawancara dilakukan secara mendalam menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan indikator penelitian, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto kegiatan, modul pelatihan, sertifikat kompetensi, laporan perusahaan, dan dokumen lainnya.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan

membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga diperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sumber daya manusia merupakan faktor yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan. Sebagai perusahaan penyedia air minum, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi, keterampilan, dan sikap kerja pegawai, khususnya yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pentingnya pengembangan sumber daya manusia semakin terlihat seiring meningkatnya jumlah pelanggan setiap tahun yang tidak diimbangi dengan penambahan pegawai sehingga beban kerja dalam memberikan pelayanan semakin besar. Sebagaimana terlihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Perbandingan Jumlah Pegawai dan Jumlah Pelanggan Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan Tahun 2022-2025

| Tahun | Jumlah Pelanggan | Jumlah Pegawai | Perbandingan Pegawai : Pelanggan |
|-------|------------------|----------------|----------------------------------|
| 2022 | 76.072 | 256 | 1: 282 |
| 2023 | 79.351 | 244 | 1 : 306 |
| 2024 | 80.207 | 234 | 1 : 334 |
| 2025 | 81.728 | 219 | 1 : 373 |

Sumber: Olah data penulis, 2025.

Data tersebut menunjukkan bahwa rasio pelayanan meningkat dari 1:282 pada tahun 2022 menjadi 1:373 pada tahun 2025. Artinya, setiap pegawai harus melayani lebih banyak pelanggan sehingga dituntut bekerja secara lebih efektif dan efisien. Dalam kondisi tersebut, peningkatan kompetensi melalui pelatihan menjadi langkah strategis untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun beban kerja terus meningkat. Melalui pelatihan tersebut diharapkan pegawai memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang semakin baik sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Oleh karena itu, perusahaan secara berkelanjutan mengembangkan kompetensi pegawai melalui Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi agar mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, responsif, dan sesuai dengan standar kompetensi. Pelaksanaan Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan merupakan bagian dari strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam mendukung pelayanan publik.

Pelatihan diselenggarakan secara bertahap mengacu pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Sistem Penyediaan Air Minum yang mengamanatkan bahwa penyelenggara SPAM perlu didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara, pelatihan dilaksanakan sebagai salah satu strategi perusahaan dalam meningkatkan kompetensi pegawai agar mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Materi pelatihan disesuaikan dengan bidang pekerjaan peserta dan meliputi pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), pelayanan pelanggan, pengelolaan jaringan distribusi, komunikasi pelayanan, serta pengelolaan operasional. Penyampaian materi dilakukan melalui pembelajaran teori dan praktik sehingga peserta tidak hanya memperoleh pemahaman konseptual, tetapi juga mampu mengimplementasikan materi tersebut dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Namun demikian, penelitian ini tidak berfokus pada proses penyelenggaraan pelatihan, melainkan pada efektivitas pelatihan dalam meningkatkan pelayanan. Oleh karena itu, pembahasan selanjutnya diarahkan untuk menganalisis sejauh mana pelatihan memberikan dampak terhadap peningkatan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), dan sikap kerja (*attitude*) pegawai sebagaimana indikator efektivitas pelatihan yang dikemukakan oleh Noe (2020). Ketiga indikator tersebut digunakan untuk menilai kontribusi pelatihan terhadap peningkatan kompetensi pegawai yang selanjutnya berimplikasi pada peningkatan pelayanan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan.

1. Peningkatan Pengetahuan (Knowledge)

Peningkatan pengetahuan (*knowledge*) merupakan indikator pertama yang digunakan untuk menilai efektivitas Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi dalam meningkatkan pelayanan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan. Dalam penelitian ini, peningkatan pengetahuan diukur melalui bertambahnya pemahaman pegawai mengenai pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), Standar Operasional Prosedur (SOP), pelayanan pelanggan, serta prosedur penanganan gangguan sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

Berdasarkan hasil observasi, pegawai yang telah mengikuti Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi menunjukkan peningkatan pemahaman terhadap prosedur kerja dan pelaksanaan pelayanan. Peningkatan tersebut terlihat dari kemampuan pegawai dalam

menjelaskan alur pelayanan kepada pelanggan, memahami mekanisme penanganan gangguan distribusi air, serta melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan.

Hasil dokumentasi menunjukkan bahwa pelatihan didukung oleh modul Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi yang digunakan sebagai bahan pembelajaran selama kegiatan pelatihan. Modul tersebut memuat materi mengenai pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), Standar Operasional Prosedur (SOP), pengelolaan jaringan distribusi, pelayanan pelanggan, serta keselamatan dan kesehatan kerja. Materi pelatihan disusun berdasarkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) bidang air minum sehingga menjadi pedoman bagi peserta dalam memahami konsep maupun prosedur operasional sesuai dengan bidang pekerjaannya. Keberadaan modul tersebut menunjukkan bahwa proses pengembangan kompetensi dilaksanakan secara sistematis melalui penyampaian materi yang relevan dengan kebutuhan organisasi.

Selain modul pelatihan, hasil dokumentasi juga menunjukkan bahwa pegawai memperoleh sertifikat Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi setelah menyelesaikan seluruh rangkaian pelatihan. Sertifikat tersebut menjadi bukti bahwa pegawai telah mengikuti program pelatihan berbasis kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya. Dokumen tersebut tidak hanya menunjukkan keikutsertaan pegawai dalam pelatihan, tetapi juga menggambarkan bahwa pegawai telah memperoleh pembelajaran yang menjadi dasar dalam meningkatkan kompetensi dan pemahaman terhadap pelaksanaan pekerjaan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelatihan memberikan tambahan pengetahuan mengenai standar pelayanan pelanggan, prosedur penanganan pengaduan masyarakat, sistem distribusi air, serta mekanisme penanganan gangguan jaringan. Sebelum mengikuti pelatihan, pelaksanaan pekerjaan lebih banyak didasarkan pada pengalaman kerja, sedangkan setelah mengikuti pelatihan pegawai memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur kerja sesuai standar perusahaan. Materi yang diberikan juga dinilai sesuai dengan bidang tugas masing-masing sehingga lebih mudah diterapkan dalam pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, pelatihan dipandang sebagai salah satu strategi organisasi untuk meningkatkan kompetensi pegawai melalui penguatan pengetahuan yang relevan dengan kebutuhan pekerjaan.

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi telah meningkatkan pengetahuan pegawai Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan. Peningkatan tersebut ditunjukkan oleh meningkatnya pemahaman terhadap prosedur kerja, tersedianya modul pelatihan sebagai

pedoman pembelajaran, kepemilikan sertifikat kompetensi sebagai bukti keikutsertaan dalam pelatihan, serta kemampuan pegawai dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh ke dalam pelaksanaan pekerjaan. Peningkatan pengetahuan tersebut berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan karena pegawai mampu memberikan informasi yang lebih akurat kepada pelanggan, melaksanakan pekerjaan sesuai standar operasional, serta menangani permasalahan pelayanan secara lebih tepat.

Analisis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi efektif dalam meningkatkan pengetahuan pegawai Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan. Peningkatan tersebut tercermin dari bertambahnya pemahaman pegawai mengenai pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), Standar Operasional Prosedur (SOP), prosedur penanganan gangguan distribusi air, serta pelayanan kepada pelanggan. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa pegawai tidak lagi hanya mengandalkan pengalaman kerja, tetapi telah memiliki pemahaman yang lebih sistematis dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar operasional perusahaan.

Peningkatan pengetahuan tidak hanya terlihat dari penguasaan materi pelatihan, tetapi juga dari kemampuan pegawai mengimplementasikan pengetahuan tersebut dalam pelaksanaan pekerjaan. Pegawai mampu memahami alur pelayanan kepada pelanggan, memberikan informasi secara lebih akurat, serta menerapkan prosedur penanganan gangguan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses pembelajaran selama pelatihan berhasil ditransfer ke dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil dokumentasi berupa modul pelatihan dan sertifikat kompetensi. Modul pelatihan menunjukkan bahwa materi pembelajaran disusun secara sistematis dan relevan dengan kebutuhan pekerjaan, sedangkan sertifikat kompetensi menunjukkan bahwa pegawai telah mengikuti proses pengembangan kompetensi secara formal. Kedua dokumen tersebut menguatkan bahwa peningkatan pengetahuan diperoleh melalui proses pembelajaran yang terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan organisasi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori efektivitas pelatihan yang dikemukakan oleh Noe (2020), yang menyatakan bahwa peningkatan pengetahuan (*knowledge*) merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pelatihan. Menurut Noe (2020), pelatihan yang efektif mampu meningkatkan pemahaman peserta terhadap pengetahuan, prosedur, dan

konsep yang berkaitan dengan pekerjaannya sehingga menjadi dasar dalam pengambilan keputusan, penyelesaian masalah, serta pelaksanaan tugas secara lebih efektif.

Dalam konteks pelayanan publik, peningkatan pengetahuan memiliki peran penting karena pelayanan air minum memerlukan ketepatan prosedur, kecepatan penanganan gangguan, serta kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan pengetahuan yang diperoleh melalui pelatihan tidak hanya meningkatkan kompetensi individu, tetapi juga mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efektif, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Utami dan Werastuti (2022) yang menyatakan bahwa pelatihan berbasis kompetensi berkontribusi terhadap peningkatan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Persamaan kedua penelitian terletak pada peningkatan kompetensi pegawai setelah mengikuti pelatihan yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Adapun perbedaannya, penelitian Utami dan Werastuti dilakukan pada objek penelitian yang berbeda, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji efektivitas Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi dalam meningkatkan pelayanan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan.

Berdasarkan temuan tersebut, indikator *knowledge* menurut Noe (2020) telah terpenuhi. Peningkatan pengetahuan pegawai tercermin dari bertambahnya pemahaman mengenai pengelolaan SPAM, prosedur pelayanan, serta kemampuan menerapkan pengetahuan tersebut dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Dengan demikian, Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi dinilai efektif dalam meningkatkan aspek pengetahuan pegawai sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan.

2. Peningkatan Keterampilan (*Skills*)

Peningkatan keterampilan (*skills*) merupakan indikator kedua yang digunakan untuk menilai efektivitas Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi dalam meningkatkan pelayanan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan. Dalam penelitian ini, keterampilan diartikan sebagai kemampuan pegawai dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama pelatihan ke dalam pelaksanaan tugas, baik pada aspek teknis maupun pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi, pegawai yang telah mengikuti Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi menunjukkan peningkatan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Peningkatan tersebut terlihat dari

kemampuan pegawai dalam menangani gangguan distribusi air, melakukan perbaikan jaringan perpipaan, memberikan informasi kepada pelanggan, serta menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan.

Peningkatan keterampilan tidak hanya terlihat pada pelaksanaan pekerjaan di lapangan, tetapi juga pada kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat kepada pelanggan. Hasil observasi menunjukkan bahwa koordinasi antara bagian teknis dan bagian pelayanan berjalan dengan baik ketika terjadi gangguan distribusi air sehingga penanganan keluhan pelanggan dapat dilakukan secara lebih efektif.

Hasil dokumentasi menunjukkan aktivitas pegawai bagian teknik dalam melaksanakan perbaikan jaringan distribusi air sebagai implementasi keterampilan teknis yang diperoleh melalui pelatihan. Dokumentasi tersebut memperlihatkan bahwa pegawai mampu mengidentifikasi sumber gangguan, melaksanakan perbaikan sesuai dengan prosedur, serta memulihkan fungsi jaringan distribusi sehingga pelayanan kepada pelanggan dapat kembali berjalan dengan baik. Selain itu, dokumentasi juga menunjukkan pelaksanaan pemeliharaan instalasi dan pengawasan kualitas air sebagai bagian dari penerapan kompetensi teknis dalam mendukung kontinuitas penyediaan air minum.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelatihan memberikan dampak terhadap peningkatan keterampilan pegawai dalam menangani gangguan jaringan distribusi, melakukan perbaikan sesuai prosedur, mengawasi kualitas air, serta mengelola sumber air dan sarana pendukung operasional. Materi pelatihan dinilai relevan dengan kebutuhan pekerjaan sehingga memudahkan pegawai dalam menerapkan langkah-langkah teknis sesuai dengan standar operasional perusahaan. Selain meningkatkan kemampuan teknis, pelatihan juga dipandang sebagai sarana pengembangan kompetensi yang mendukung pelaksanaan pekerjaan secara lebih efektif, sistematis, dan sesuai dengan standar pelayanan perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi memberikan kontribusi terhadap peningkatan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas operasional maupun pelayanan kepada pelanggan. Peningkatan keterampilan tersebut ditunjukkan oleh kemampuan pegawai dalam menangani gangguan distribusi, melakukan pemeliharaan jaringan, melaksanakan pengawasan kualitas air, mengelola sumber air, serta menjalankan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Peningkatan keterampilan tersebut berdampak pada efektivitas pelayanan karena proses penanganan gangguan menjadi

lebih cepat, koordinasi antarbagian semakin baik, serta pelayanan kepada pelanggan dapat diberikan secara lebih tepat dan profesional.

Analisis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi memberikan kontribusi terhadap peningkatan keterampilan pegawai Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan dalam melaksanakan tugas operasional maupun pelayanan kepada pelanggan. Peningkatan keterampilan tersebut ditunjukkan oleh kemampuan pegawai dalam menangani gangguan jaringan distribusi air, melakukan pemeliharaan dan perbaikan instalasi perpipaan, melaksanakan pengawasan kualitas air, mengelola sumber air, serta memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterampilan yang diperoleh melalui pelatihan telah diterapkan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Pegawai mampu melaksanakan pekerjaan secara lebih sistematis, mulai dari mengidentifikasi permasalahan, menentukan tindakan teknis yang diperlukan, hingga menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur perusahaan. Selain itu, koordinasi antara bagian teknis dan pelayanan berlangsung lebih efektif sehingga proses penanganan gangguan distribusi air dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat.

Hasil dokumentasi semakin memperkuat temuan tersebut melalui bukti pelaksanaan perbaikan jaringan distribusi, pemeliharaan instalasi, dan pengawasan kualitas air. Dokumentasi tersebut menunjukkan bahwa kompetensi teknis yang diperoleh selama pelatihan telah diterapkan dalam situasi kerja yang sesungguhnya. Dengan demikian, keterampilan yang dimiliki pegawai tidak hanya bersifat konseptual, tetapi telah diwujudkan dalam bentuk kemampuan kerja yang mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan air minum kepada masyarakat.

Temuan penelitian ini sesuai dengan teori efektivitas pelatihan yang dikemukakan oleh Noe (2020), yang menyatakan bahwa keberhasilan pelatihan dapat dilihat dari kemampuan peserta mentransfer hasil pembelajaran (*training transfer*) ke dalam pelaksanaan pekerjaan. Pelatihan dinilai efektif apabila peserta tidak hanya memahami materi yang diberikan, tetapi juga mampu menerapkan kompetensi yang diperoleh untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelaksanaan tugas. Dalam penelitian ini, peningkatan keterampilan pegawai menunjukkan bahwa proses transfer pembelajaran telah berlangsung dengan baik sehingga

kompetensi yang diperoleh selama pelatihan dapat diaplikasikan secara nyata dalam lingkungan kerja.

Peningkatan keterampilan tersebut tidak hanya memberikan manfaat bagi pegawai secara individual, tetapi juga berdampak terhadap efektivitas pelayanan perusahaan. Kemampuan pegawai dalam menangani gangguan distribusi secara lebih cepat mempercepat proses pemulihan pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, meningkatnya kemampuan teknis dalam pengelolaan jaringan distribusi, pengawasan kualitas air, dan pengelolaan sumber air mendukung kontinuitas penyediaan air minum sesuai dengan standar pelayanan perusahaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan pegawai memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sukana dan Syahrinullah (2024) yang menyatakan bahwa Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi mampu meningkatkan kemampuan teknis pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar kompetensi yang telah ditetapkan. Persamaan kedua penelitian terletak pada adanya peningkatan keterampilan sebagai hasil pelaksanaan pelatihan yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Adapun perbedaannya, penelitian Sukana dan Syahrinullah lebih berfokus pada peningkatan kompetensi teknis pegawai, sedangkan penelitian ini mengkaji kontribusi peningkatan keterampilan terhadap efektivitas pelayanan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan.

Berdasarkan temuan tersebut, indikator *skills* menurut Noe (2020) telah terpenuhi. Peningkatan keterampilan pegawai tercermin dari kemampuan mengaplikasikan kompetensi teknis dan pelayanan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan demikian, Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi dinilai efektif dalam meningkatkan keterampilan pegawai serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan.

3. Perubahan Sikap Kerja (*Attitude*)

Perubahan sikap kerja (*attitude*) merupakan indikator ketiga yang digunakan untuk menilai efektivitas Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi dalam meningkatkan pelayanan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan. Dalam penelitian ini, perubahan sikap kerja mencakup tanggung jawab, kedisiplinan, kemampuan berkomunikasi, kepedulian terhadap pelanggan, serta komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi, pegawai yang telah mengikuti Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi menunjukkan perubahan sikap kerja yang lebih berorientasi pada pelayanan. Perubahan tersebut terlihat dari cara pegawai memberikan pelayanan kepada pelanggan secara lebih ramah, komunikatif, responsif, serta mampu menyampaikan informasi secara jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Selain itu, koordinasi antarpegawai dalam menangani berbagai permasalahan pelayanan juga berlangsung lebih baik sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif.

Hasil dokumentasi menunjukkan bahwa perubahan sikap kerja tercermin pada aktivitas pelayanan di bagian *Customer Service* sebagai unit yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Pegawai tidak hanya menerima pengaduan, tetapi juga memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan, penyelesaian administrasi, serta tindak lanjut atas keluhan pelanggan secara komunikatif dan responsif. Kondisi tersebut menunjukkan adanya peningkatan kemampuan komunikasi dan orientasi pelayanan setelah mengikuti Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi.

Perubahan sikap kerja juga terlihat pada pelayanan transaksi pembayaran rekening air di loket kasir. Hasil dokumentasi menunjukkan bahwa proses pelayanan dilaksanakan secara tertib, cepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selama proses pelayanan, pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan dengan sikap ramah, sopan, dan profesional sehingga tercipta interaksi pelayanan yang lebih baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perubahan sikap kerja tidak hanya tercermin dalam kemampuan berkomunikasi, tetapi juga pada kedisiplinan dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan.

Selain pelayanan kepada pelanggan individu, hasil dokumentasi juga menunjukkan adanya perubahan sikap kerja dalam pelayanan kepada mitra kelembagaan. Pegawai memberikan pelayanan secara profesional, komunikatif, dan menghargai setiap tamu yang datang dalam kegiatan koordinasi dan perpanjangan kerja sama dengan instansi lain. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Perumdam Lawu Tirta tidak hanya berorientasi pada pelanggan, tetapi juga pada penguatan hubungan kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Perubahan sikap kerja turut tercermin melalui penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat menggunakan media komunikasi digital. Hasil dokumentasi menunjukkan bahwa Perumdam Lawu Tirta secara aktif menyampaikan informasi mengenai gangguan pelayanan, jadwal perbaikan, serta informasi pelayanan lainnya melalui media sosial resmi

dan WhatsApp. Penyampaian informasi tersebut menunjukkan adanya komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang transparan, cepat, dan mudah diakses oleh pelanggan, sekaligus mencerminkan meningkatnya kepedulian pegawai terhadap kebutuhan informasi masyarakat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelatihan memberikan perubahan terhadap cara pegawai berinteraksi dengan pelanggan. Pegawai menjadi lebih memahami pentingnya memberikan pelayanan yang tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada kemampuan memberikan penjelasan yang mudah dipahami, bersikap ramah, sopan, serta membantu pelanggan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan pelayanan. Selain itu, pelatihan juga meningkatkan kepercayaan diri pegawai dalam berkomunikasi, memperkuat kemampuan menghadapi berbagai karakter pelanggan secara profesional, serta membentuk sikap kerja yang lebih disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi memberikan perubahan positif terhadap sikap kerja pegawai Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan. Perubahan tersebut tercermin melalui meningkatnya kemampuan komunikasi, kepedulian terhadap pelanggan, kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, serta komitmen pegawai untuk memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional. Perubahan sikap kerja tersebut berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan karena pegawai tidak hanya mampu melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur, tetapi juga mampu membangun hubungan yang baik dengan pelanggan melalui pelayanan yang responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Analisis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi memberikan dampak positif terhadap perubahan sikap kerja pegawai Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan. Perubahan tersebut ditunjukkan melalui meningkatnya tanggung jawab, kedisiplinan, kemampuan berkomunikasi, kepedulian terhadap pelanggan, serta komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan perusahaan. Perubahan sikap kerja menjadi indikator penting karena kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis pegawai, tetapi juga oleh perilaku dan etika pelayanan yang ditunjukkan dalam menjalankan tugas.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa perubahan sikap kerja tercermin dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Pegawai pada bagian *Customer Service* mampu memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Selain memberikan informasi mengenai prosedur administrasi, pegawai juga mampu menjelaskan setiap tahapan pelayanan secara jelas serta membantu pelanggan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa orientasi pelayanan pegawai telah berkembang dari sekadar menyelesaikan pekerjaan administratif menjadi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Perubahan sikap kerja juga terlihat pada pelayanan pembayaran rekening air di loket kasir yang berlangsung secara tertib, cepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sikap ramah, sopan, dan profesional yang ditunjukkan pegawai selama proses pelayanan mencerminkan meningkatnya kesadaran terhadap pentingnya memberikan pengalaman pelayanan yang baik kepada pelanggan. Selain itu, pelayanan kepada mitra kelembagaan menunjukkan bahwa nilai-nilai profesionalisme dan komunikasi yang diperoleh melalui pelatihan tidak hanya diterapkan kepada pelanggan individu, tetapi juga dalam membangun hubungan kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan.

Pemanfaatan media sosial resmi dan WhatsApp sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan semakin memperkuat perubahan sikap kerja pegawai. Penyampaian informasi mengenai gangguan pelayanan, jadwal perbaikan, dan informasi lainnya secara cepat, terbuka, dan mudah diakses menunjukkan adanya komitmen perusahaan dalam mewujudkan pelayanan yang transparan. Kondisi tersebut sekaligus mencerminkan meningkatnya kepedulian pegawai terhadap kebutuhan informasi masyarakat serta upaya membangun kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan.

Temuan penelitian ini sesuai dengan teori efektivitas pelatihan yang dikemukakan oleh Noe (2020), yang menyatakan bahwa efektivitas pelatihan tidak hanya diukur melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga melalui perubahan perilaku atau sikap kerja peserta setelah mengikuti pelatihan. Perubahan perilaku tersebut menunjukkan bahwa proses pembelajaran telah berhasil diinternalisasikan ke dalam perilaku kerja sehingga memengaruhi cara pegawai bekerja, berinteraksi, dan memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Dalam penelitian ini, perubahan sikap kerja yang ditunjukkan pegawai mengindikasikan bahwa hasil pelatihan telah berhasil diterapkan dalam aktivitas kerja sehari-hari sehingga mendukung terciptanya pelayanan yang lebih profesional dan berorientasi pada pelanggan.

Perubahan sikap kerja tersebut memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan. Pegawai menjadi lebih responsif dalam menangani kebutuhan pelanggan, lebih komunikatif dalam menyampaikan informasi, lebih disiplin dalam melaksanakan tugas, serta lebih bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi teknis pegawai, tetapi juga oleh perubahan sikap kerja yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lisnawati et al. (2020) yang menyatakan bahwa pelatihan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai melalui perubahan sikap kerja, motivasi, dan perilaku pelayanan. Persamaan kedua penelitian terletak pada perubahan perilaku pegawai yang semakin berorientasi pada pelayanan setelah mengikuti pelatihan. Adapun perbedaannya, penelitian Lisnawati et al. berfokus pada pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus menganalisis perubahan sikap kerja sebagai indikator efektivitas Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi dalam meningkatkan pelayanan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan.

Berdasarkan temuan tersebut, indikator *attitude* menurut Noe (2020) telah terpenuhi. Perubahan sikap kerja pegawai tercermin melalui meningkatnya tanggung jawab, kemampuan komunikasi, kepedulian terhadap pelanggan, kedisiplinan, serta profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi dinilai efektif dalam membentuk sikap kerja pegawai yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi dalam meningkatkan pelayanan di Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan, dapat disimpulkan bahwa pelatihan telah berjalan efektif dalam meningkatkan kompetensi pegawai yang berdampak pada peningkatan pelayanan kepada pelanggan. Efektivitas tersebut dianalisis menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Noe (2020), yaitu peningkatan pengetahuan (*knowledge*), peningkatan keterampilan (*skills*), dan perubahan sikap kerja (*attitude*).

Pertama, pada indikator peningkatan pengetahuan (*knowledge*), pelatihan memberikan peningkatan pemahaman pegawai mengenai Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), Standar

Operasional Prosedur (SOP), pelayanan pelanggan, serta penanganan gangguan distribusi air. Peningkatan pengetahuan tersebut tidak hanya terlihat dari penguasaan materi pelatihan, tetapi juga dari kemampuan pegawai dalam menerapkan pengetahuan tersebut pada pelaksanaan tugas sehari-hari sehingga pelayanan kepada pelanggan dapat dilakukan secara lebih tepat, sistematis, dan sesuai dengan prosedur perusahaan.

Kedua, pada indikator peningkatan keterampilan (skills), pelatihan mampu meningkatkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidang tugas masing-masing. Peningkatan tersebut terlihat pada kemampuan pegawai dalam menangani gangguan distribusi air, melakukan pemeliharaan jaringan perpipaan, menjaga kualitas air, serta memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan standar operasional perusahaan. Peningkatan keterampilan tersebut memberikan dampak terhadap efektivitas pelayanan melalui percepatan penanganan gangguan, meningkatnya koordinasi antarbagian, serta kelancaran proses pelayanan kepada pelanggan.

Ketiga, pada indikator perubahan sikap kerja (attitude), pelatihan memberikan perubahan positif terhadap perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan. Perubahan tersebut ditunjukkan melalui meningkatnya sikap ramah, komunikatif, responsif, disiplin, serta tanggung jawab dalam melayani pelanggan maupun mitra kerja. Selain itu, keterbukaan informasi melalui media sosial dan WhatsApp resmi perusahaan menunjukkan adanya komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih transparan dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan ketiga indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi telah efektif dalam meningkatkan kompetensi pegawai Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan. Peningkatan kompetensi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan melalui pelayanan yang lebih profesional, responsif, sesuai prosedur, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan dalam meningkatkan efektivitas pelatihan dan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Perumdam Lawu Tirta Kabupaten Magetan perlu mempertahankan dan meningkatkan pelaksanaan Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi secara

berkelanjutan sebagai upaya pengembangan sumber daya manusia dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Perusahaan perlu memberikan kesempatan yang lebih luas kepada pegawai untuk mengikuti pelatihan pada jenjang kompetensi yang lebih tinggi, khususnya Tingkat Madya dan Tingkat Utama, sehingga pengembangan kompetensi dapat berlangsung secara merata pada level operasional, manajerial, maupun strategis.
3. Perusahaan perlu melaksanakan evaluasi pascapelatihan secara berkala untuk mengetahui tingkat penerapan hasil pelatihan dalam pekerjaan serta mengidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi pegawai pada masa mendatang.
4. Perusahaan perlu mengoptimalkan pemanfaatan sertifikasi kompetensi sebagai dasar dalam pengembangan karier dan penempatan pegawai sehingga kompetensi yang dimiliki dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk mendukung peningkatan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2024 tentang Organ dan Kepegawaian Badan Usaha Milik Daerah Air Minum*. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15/PRT/M/2018 tentang Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum*. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia.
- Lisnawati, E., & Alhidayatullah. (2023). Efektivitas pelatihan dan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan. *ASSET: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 73–83. <https://doi.org/10.24269/asset.v6i2.8182>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2019). *Human resource management*. Cengage Learning.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Noe, R. A. (2020). *Employee training and development* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multi-item scale for*

- measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2017). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah.
- Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia. (2024). Laporan kinerja dan kondisi pelayanan air minum daerah di Indonesia. PERPAMSI.
- Sinambela, L. P. (2016). Reformasi pelayanan publik. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kualitatif. Alfabeta.
- Sukana, A., & Syahrinullah. (2024). Efektivitas Diklat Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi dalam Peningkatan Kinerja PDAM Tirta Bhagasasi Kabupaten Bekasi. *NuCSJo: Nusantara Community Service Journal*, 1(2), 37–45. <https://doi.org/10.70437/dfg5fn09>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Utami, K. M., & Werastuti, D. N. S. (2022). Pengaruh penerapan, pelatihan pengguna, dan efektivitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, 13(4), 1405–1415. <https://doi.org/10.23887/jimat.v13i04.38962>
- Vilarinho, H., Pereira, M. A., D'Inverno, G., Nóvoa, H., & Camanho, A. S. (2024). Water Utility Service Quality Index: A customer-centred approach for assessing the quality of service in the water sector. *Socio-Economic Planning Sciences*, 92, 101797. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2023.101797>